E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği

Program Kodu: 1001

Proje No: 117K012

Proje Yürütücüsü:
Prof. Dr. İdil SAYIMER

Araştırmacı:
Dr. Öğr. Üyesi Banu KÜÇÜKSARAÇ

Bursiyer(ler):
Zeynep Benan DONDURUCU
Yusuf Bahadır DOĞRU
Kadir ÖZBAY
Elif PACOLARİ
Tuğşan KIVANÇ

TEMMUZ 2019
KOCAELİ

ÖNSÖZ

TÜBİTAK SOBAG 1001 Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Projelerini Destekleme Programı tarafından desteklenen, 117K012 numaralı bu araştırma projesi, “E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği” başlığını taşımaktadır. Çalışma, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Halka İlişkiler ve Tanıtım Bölümü öğretim üyesi Prof. Dr. İdil Sayımer'in yürütücülüğünde, 01 Kasım 2017-01 Temmuz 2019 tarihleri arasında tamamlanmıştır. Projede araştırmacı olarak, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü öğretim üyesi Dr. Banu Küçüksaraç görev almıştır. Proje süresince görev yapmış olan toplam 5 bursiyer; Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Görevlisi Zeynep Benan Dondurucu, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Görevlisi Yusuf Bahadır Doğru, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Yüksek Lisans Öğrencileri Kadir Özbay, Deniz Aktin ve Sencer Turhan’dır. Ancak Deniz Aktin yüksek lisans öğrenim süresinin dolması, Sencer Turhan ise Okan Üniversitesi İletişim Fakültesi’ne Araştırma Görevlisi olarak atanması sebebiyle bursiyerlikten ayrılmışlar onların yerine Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Ensitüsü Halkla İlişkiler Yüksek Lisans öğrencisi Elif Pacolari ve Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Reklamcılık ve Halkla İlişkiler yüksek lisans öğrencisi Tuğşan Kıvanç proje bitimine kadar projede burisyer olarak görev almışlardır.

117K012 numaralı araştırma projesinde saha çalışmasına katılarak görüş ve düşüncelerini paylaşan, anketimiz için zamanlarını ayıran ve böylece toplumsal ve bilimsel bir araştırmanın gerçekleşmesine katkı sunan Kocaeli halkına, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri çalışanlarına teşekkür ederiz.

İÇİNDEKİLER

Tablo Listesi ..... **iv**

Özet ..... **xlvii**

Abstract ..... **xlviii**

GİRİŞ **1**

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE **6**

1.1 Yönetişim Kavramı **6**

1.2 Yönetişim Kavramında Paradigma Değişimi: E-Yönetişim **11**

1.3 E-Yönetişim ve Dijital Beceri **13**

1.4 Belediyelerde E-Yönetişim Uygulamaları **17**

2. YÖNTEM **21**

2.1 Araştırma Soruları ve Hipotezler **21**

2.2 Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Araştırma Nesnesi **21**

2.3 Veri Toplama Teknikleri ve Süreci **23**

2.3.1 Anket **23**

2.3.2 İçerik Analizi **24**

2.3.3 Derinlemesine Görüşme **25**

3. BULGULAR **28**

3.1 Anket Bulguları **28**

3.1.1 Başiskele İlçesi Anket Bulguları **28**

3.1.2 Çayırova İlçesi Anket Bulguları **84**

3.1.3 Darıca İlçesi Anket Bulguları **143**

3.1.4 Derince İlçesi Anket Bulguları **197**

3.1.5 Dilovası İlçesi Anket Bulguları **249**

3.1.6 Gebze İlçesi Anket Bulguları **263**

3.1.7 Gölcük İlçesi Anket Bulguları **362**

3.1.8 İzmit İlçesi Anket Bulguları **426**

3.1.9 Kandıra İlçesi Anket Bulguları **531**

3.1.10 Karamürsel İlçesi Anket Bulguları **615**

3.1.11 Kartepe İlçesi Anket Bulguları **629**

3.1.12 Körfez İlçesi Anket Bulguları **721**

3.1.13 Kocaeli İli Genel Anket Bulguları **778**

3.2 İçerik Analizi Bulguları **871**

3.3 Derinlemesine Görüşme Bulguları **927**

3.4 Hipotezlerin Test Edilmesi **1021**

4. TARTIŞMA VE SONUÇ **1036**

KAYNAKÇA **1052**

EKLER **1060**

EK-1: ANKET FORMU **1060**

EK-2: İÇERİK ANALİZİ KODLAMA TABLOSU **1072**

EK-3: DERİNLMESİNE GÖRÜŞME FORMU **1092**

EK-4: SEMPOZYUM RAPORU **1096**

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırması 12

Tablo 3.1.1.1. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 28

Tablo 3.1.1.2. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 28

Tablo 3.1.1.3. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 29

Tablo 3.1.1.4. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı ...29

Tablo 3.1.1.5. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı ...29

Tablo 3.1.1.6. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı .30

Tablo 3.1.1.7. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılım ...30

Tablo 3.1.1.8. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 31

Tablo 3.1.1.9. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi..31

Tablo 3.1.1.10. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....32

Tablo 3.1.1.11. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analiz.....32

Tablo 3.1.1.12. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi 33

Tablo 3.1.1.13. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 33

Tablo 3.1.1.14. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 34

Tablo 3.1.1.15. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 34

Tablo 3.1.1.16. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil).....35

Tablo 3.1.1.17. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil) 35

Tablo 3.1.1.18. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Üçüncül) 35

Tablo 3.1.1.19. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 36

Tablo 3.1.1.20. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 36

Tablo 3.1.1.21. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 37

Tablo 3.1.1.22. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi 37

Tablo 3.1.1.23. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 38

Tablo 3.1.1.24. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 38

Tablo 3.1.1.25. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....39

Tablo 3.1.1.26. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 39

Tablo 3.1.1.27. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi.....40

Tablo 3.1.1.28. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi.....41

Tablo 3.1.1.29. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 41

Tablo 3.1.1.30. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 43

Tablo 3.1.1.31. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi.....43

Tablo 3.1.1.32. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 44

Tablo 3.1.1.33. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 46

Tablo 3.1.1.34. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 47

Tablo 3.1.1.35. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 52

Tablo 3.1.1.36. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 58

Tablo 3.1.1.37. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 63

Tablo 3.1.1.38. Başiskele Belediyesi'nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 67

Tablo 3.1.1.39. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 68

Tablo 3.1.1.40 Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 68

Tablo 3.1.1.41. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 69

Tablo 3.1.1.42. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....70

Tablo 3.1.1.43. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....72

Tablo 3.1.1.44. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi 73

Tablo 3.1.1.45. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 73

Tablo 3.1.1.46. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 74

Tablo 3.1.1.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 75

Tablo 3.1.1.48. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi.....76

Tablo 3.1.1.49. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....76

Tablo 3.1.1.50. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....77

Tablo 3.1.1.51. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi 78

Tablo 3.1.1.52. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 78

Tablo 3.1.1.53. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 80

Tablo 3.1.1.54. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....81

Tablo 3.1.1.55. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi 82

Tablo 3.1.2.1. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı.....84

Tablo 3.1.2.2. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 84

Tablo 3.1.2.3. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 84

Tablo 3.1.2.4. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....85

Tablo 3.1.2.5. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 85

Tablo 3.1.2.6. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı...85

Tablo 3.1.2.7. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı....86

Tablo 3.1.2.8. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 86

Tablo 3.1.2.9. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi...87

Tablo 3.1.2.10. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....87

Tablo 3.1.2.11. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların internete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....88

Tablo 3.1.2.12. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi.....88

Tablo 3.1.2.13. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....89

Tablo 3.1.2.14. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 89

Tablo 3.1.2.15. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 90

Tablo 3.1.2.16. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Birincil).....90

Tablo 3.1.2.17. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil) 90

Tablo 3.1.2.18. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 91

Tablo 3.1.2.19. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 91

Tablo 3.1.2.20. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 92

Tablo 3.1.2.21. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....92

Tablo 3.1.2.22. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 93

Tablo 3.1.2.23. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 93

Tablo 3.1.2.24. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi 94

Tablo 3.1.2.25. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 95

Tablo 3.1.2.26. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi.....95

Tablo 3.1.2.27. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi.....96

Tablo 3.1.2.28. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 97

Tablo 3.1.2.29. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 98

Tablo 3.1.2.30. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi.....99

Tablo 3.1.2.31. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 100

Tablo 3.1.2.32. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 102

Tablo 3.1.2.33. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 103

Tablo 3.1.2.34. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 109

Tablo 3.1.2.35. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 115

Tablo 3.1.2.36. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....120

Tablo 3.1.1.37.Çayırova Belediyesi'nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 124

Tablo 3.1.2.38. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 124

Tablo 3.1.2.40. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 126

Tablo 3.1.2.41. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....127

Tablo 3.1.2.42. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....129

Tablo 3.1.2.43. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....130

Tablo 3.1.2.44. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 130

Tablo 3.1.2.45. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 131

Tablo 3.1.2.46. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 132

Tablo 3.1.2.47. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi.....133

Tablo 3.1.2.48. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....134

Tablo 3.1.2.49. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....134

Tablo 3.1.2.50. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi 135

Tablo 3.1.2.51. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 136

Tablo 3.1.2.52. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 137

Tablo 3.1.2.53. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 139

Tablo 3.1.2.54. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....140

Tablo 3.1.2.55. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...141

Tablo 3.1.3.1. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 143

Tablo 3.1.3.2. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı.....143

Tablo 3.1.3.3. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 143

Tablo 3.1.3.4. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....144

Tablo 3.1.3.5. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 144

Tablo 3.1.3.6. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı.....144

Tablo 3.1.3.7. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı.....145

Tablo 3.1.3.8. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 145

Tablo 3.1.3.9. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi 146

Tablo 3.1.3.10. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 146

Tablo 3.1.3.11. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....147

Tablo 3.1.3.12. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....147

Tablo 3.1.3.13. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....148

Tablo 3.1.3.14. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi 149

Tablo 3.1.3.15. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi.....149

Tablo 3.1.3.16. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 150

Tablo 3.1.3.17. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 150

Tablo 3.1.3.18. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 151

Tablo 3.1.3.19. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 152

Tablo 3.1.3.20. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....152

Tablo 3.1.3.21. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 153

Tablo 3.1.3.22. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 154

Tablo 3.1.3.23. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....154

Tablo 3.1.3.24. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 155

Tablo 3.1.3.25. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 155

Tablo 3.1.3.26. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi.....156

Tablo 3.1.3.27. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 157

Tablo 3.1.3.28. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 159

Tablo 3.1.3.29. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 160

Tablo 3.1.3.30. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 160

Tablo 3.1.3.31. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 162

Tablo 3.1.3.32. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 163

Tablo 3.1.3.33. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 167

Tablo 3.1.3.34. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 172

Tablo 3.1.3.35. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 176

Tablo 3.1.3.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 180

Tablo 3.1.3.37. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 181

Tablo 3.1.3.38. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 182

Tablo 3.1.3.39. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....183

Tablo 3.1.3.40. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....184

Tablo 3.1.3.41. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....185

Tablo 3.1.3.42. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....185

Tablo 3.1.3.43. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....186

Tablo 3.1.1.44. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....187

Tablo 3.1.3.45. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 188

Tablo 3.1.3.46. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....188

Tablo 3.1.3.47. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....189

Tablo 3.1.3.48. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....190

Tablo 3.1.3.49. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 190

Tablo 3.1.3.50. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 191

Tablo 3.1.3.51. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 193

Tablo 3.1.3.52. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....194

Tablo 3.1.3.53. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...195

Tablo 3.1.4.1. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı.....197

Tablo 3.1.4.2. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 197

Tablo 3.1.4.3. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 197

Tablo 3.1.4.4. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....198

Tablo 3.1.4.5. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 198

Tablo 3.1.4.6. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı...198

Tablo 3.1.4.7. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı ...199

Tablo 3.1.4.8. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 199

Tablo 3.1.4.9. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi...200

Tablo 3.1.4.10. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....200

Tablo 3.1.4.11. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....200

Tablo 3.1.4.12. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....201

Tablo 3.1.4.13. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....202

Tablo 3.1.4.14. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi 202

Tablo 3.1.4.15. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 203

Tablo 3.1.4.16. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 203

Tablo 3.1.4.17. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 204

Tablo 3.1.4.18. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 204

Tablo 3.1.4.19. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi.....205

Tablo 3.1.4.20. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....205

Tablo 3.1.4.21. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 206

Tablo 3.1.4.22. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 207

Tablo 3.1.4.23. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....207

Tablo 3.1.4.24. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 208

Tablo 3.1.4.25. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 208

Tablo 3.1.4.26. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 210

Tablo 3.1.4.27. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 210

Tablo 3.1.4.28. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 212

Tablo 3.1.4.29. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 213

Tablo 3.1.4.30. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 213

Tablo 3.1.4.31. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 215

Tablo 3.1.4.32. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 216

Tablo 3.1.4.33. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 220

Tablo 3.1.4.34. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 226

Tablo 3.1.4.35. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 230

Tablo 3.1.4.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 233

Tablo 3.1.4.37. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 234

Tablo 3.1.4.38. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 235

Tablo 3.1.4.39. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi 236

Tablo 3.1.4.40. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....237

Tablo 3.1.4.41. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....238

Tablo 3.1.4.42. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....238

Tablo 3.1.4.43. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....239

Tablo 3.1.4.44. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....240

Tablo 3.1.4.45. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 241

Tablo 3.1.4.46. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....241

Tablo 3.1.4.47. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....242

Tablo 3.1.4.48. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....243

Tablo 3.1.4.49. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 243

Tablo 3.1.4.50. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 244

Tablo 3.1.4.51. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 245

Tablo 3.1.4.52. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....246

Tablo 3.1.4.53. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...248

Tablo 3.1.5.1. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 249

Tablo 3.1.5.2. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı.....249

Tablo 3.1.5.3. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı.....249

Tablo 3.1.5.4. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı 250

Tablo 3.1.5.5. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı.....250

Tablo 3.1.5.6. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı .250

Tablo 3.1.5.7. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı ...251

Tablo 3.1.5.8. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 251

Tablo 3.1.5.9. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi ..252

Tablo 3.1.5.10. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....252

Tablo 3.1.5.11. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....253

Tablo 3.1.5.12. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....253

Tablo 3.1.5.13. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 254

Tablo 3.1.5.14. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 254

Tablo 3.1.5.15. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 255

Tablo 3.1.5.16. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (birincil).....256

Tablo 3.1.5.17. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 256

Tablo 3.1.5.18. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi.....257

Tablo 3.1.5.19. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....257

Tablo 3.1.5.20. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....258

Tablo 3.1.5.21. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.258

Tablo 3.1.5.22. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 258

Tablo 3.1.5.23. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....259

Tablo 3.1.5.24. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....259

Tablo 3.1.5.26. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....260

Tablo 3.1.5.27. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 260

Tablo 3.1.5.28. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 261

Tablo 3.1.5.55. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz 262

Tablo 3.1.5.56. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...262

Tablo 3.1.6.1. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 263

Tablo 3.1.6.2. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı.....263

Tablo 3.1.6.3. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 263

Tablo 3.1.6.4. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....264

Tablo 3.1.6.5. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 264

Tablo 3.1.6.6. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı.....264

Tablo 3.1.6.7. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı.....265

Tablo 3.1.6.8. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 265

Tablo 3.1.6.9. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi ...266

Tablo 3.1.6.10. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 266

Tablo 3.1.6.11. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....267

Tablo 3.1.6.12. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi 267

Tablo 3.1.6.13. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 268

Tablo 3.1.6.14. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 268

Tablo 3.1.6.15. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 269

Tablo 3.1.6.16. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil) 269

Tablo 3.1.6.17. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil) 270

Tablo 3.1.6.18. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül) 270

Tablo 3.1.6.19. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (dördüncül) 271

Tablo 3.1.6.20. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 271

Tablo 3.1.6.21. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 271

Tablo 3.1.6.22. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 272

Tablo 3.1.6.23. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi 272

Tablo 3.1.6.24. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 273

Tablo 3.1.6.25. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 274

Tablo 3.1.6.26. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi 274

Tablo 3.1.6.27. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 275

Tablo 3.1.6.28. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analiz 276

Tablo 3.1.6.29. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 277

Tablo 3.1.6.30. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 278

Tablo 3.1.6.31. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 283

Tablo 3.1.6.32. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 283

Tablo 3.1.6.33. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 284

Tablo 3.1.6.34. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 289

Tablo 3.1.6.35. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 289

Tablo 3.1.6.36. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 300

Tablo 3.1.6.37. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi..... 315

Tablo 3.1.6.38. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 326

Tablo 3.1.6.39. Gebze ilçe belediyesinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 334

Tablo 3.1.6.40. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 334

Tablo 3.1.6.41. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi 335

Tablo 3.1.6.42. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 335

Tablo 3.1.6.43. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 336

Tablo 3.1.6.44. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 338

Tablo 3.1.6.45. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....340

Tablo 3.1.6.46. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....342

Tablo 3.1.6.47. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....344

Tablo 3.1.6.48. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 344

Tablo 3.1.6.49. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 345

Tablo 3.1.6.50. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 346

Tablo 3.1.6.51. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 347

Tablo 3.1.6.52. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....348

Tablo 3.1.6.53. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....349

Tablo 3.1.6.54.Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....349

Tablo 3.1.6.55. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 350

Tablo 3.1.6.56. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 351

Tablo 3.1.6.57. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 353

Tablo 3.1.6.58. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....355

Tablo 3.1.6.58. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...358

Tablo 3.1.7.1. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 362

Tablo 3.1.7.2. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 362

Tablo 3.1.7.3. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı.....362

Tablo 3.1.7.4. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı 363

Tablo 3.1.7.5. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı.....363

Tablo 3.1.7.6. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı ...363

Tablo 3.1.7.7. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı 364

Tablo 3.1.7.8. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 364

Tablo 3.1.7.9. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi....365

Tablo 3.1.7.10. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....365

Tablo 3.1.7.11. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....366

Tablo 3.1.7.12. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....367

Tablo 3.1.7.13. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....367

Tablo 3.1.7.14. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 368

Tablo 3.1.7.15. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 368

Tablo 3.1.7.16. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil).....369

Tablo 3.1.7.17. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil) 369

Tablo 3.1.7.18. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül).....369

Tablo 3.1.7.19. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 370

Tablo 3.1.7.20. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 370

Tablo 3.1.7.21.Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 371

Tablo 3.1.7.22.Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....371

Tablo 3.1.7.23. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 372

Tablo 3.1.7.24. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 372

Tablo 3.1.7.25. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....373

Tablo 3.1.7.26. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 373

Tablo 3.1.7.27. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 374

Tablo 3.1.7.28. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 375

Tablo 3.1.7.29. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 375

Tablo 3.1.7.30. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 377

Tablo 3.1.7.31. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 378

Tablo 3.1.7.32. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 379

Tablo 3.1.7.33. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 381

Tablo 3.1.7.34. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 382

Tablo 3.1.7.35. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 387

Tablo 3.1.7.36. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 395

Tablo 3.1.7.37. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 401

Tablo 3.1.7.38. Gölcük Belediyesi'nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 406

Tablo 3.1.7.39. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 406

Tablo 3.1.7.40. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi 407

Tablo 3.1.7.41. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 407

Tablo 3.1.7.42. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 408

Tablo 3.1.7.43. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 409

Tablo 3.1.7.44. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....410

Tablo 3.1.7.45. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....412

Tablo 3.1.7.46. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....413

Tablo 3.1.7.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi ..413

Tablo 3.1.7.48. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....414

Tablo 3.1.7.49. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....415

Tablo 3.1.7.50. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 415

Tablo 3.1.7.51. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....416

Tablo 3.1.7.52. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....417

Tablo 3.1.7.53. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....417

Tablo 3.1.7.54. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 418

Tablo 3.1.7.55. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 419

Tablo 3.1.7.56. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 420

Tablo 3.1.7.57. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....421

Tablo 3.1.7.58. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...424

Tablo 3.1.8.1. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 426

Tablo 3.1.8.2. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı.....426

Tablo 3.1.8.3. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 426

Tablo 3.1.8.4. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı 427

Tablo 3.1.8.5. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 427

Tablo 3.1.8.6. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı 427

Tablo 3.1.8.7. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı 428

Tablo 3.1.8.8. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 428

Tablo 3.1.8.9. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi 429

Tablo 3.1.8.10. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 429

Tablo 3.1.8.11. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....430

Tablo 3.1.8.12. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi 430

Tablo 3.1.8.13. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 431

Tablo 3.1.8.14. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi 431

Tablo 3.1.8.15. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 432

Tablo 3.1.8.16. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 432

Tablo 3.1.8.17. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 433

Tablo 3.1.8.18. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 433

Tablo 3.1.8.19. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 434

Tablo 3.1.8.20. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi 435

Tablo 3.1.8.21. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 436

Tablo 3.1.8.22. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 436

Tablo 3.1.8.23. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi 437

Tablo 3.1.8.24. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 438

Tablo 3.1.8.25. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 438

Tablo 3.1.8.26. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 440

Tablo 3.1.8.27. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmet alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 441

Tablo 3.1.8.28. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 446

Tablo 3.1.8.29. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 446

Tablo 3.1.8.30. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 447

Tablo 3.1.8.31. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 452

Tablo 3.1.8.32. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 453

Tablo 3.1.8.33. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 463

Tablo 3.1.8.34. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 480

Tablo 3.1.8.35. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 491

Tablo 3.1.8.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 499

Tablo 3.1.8.37. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 500

Tablo 3.1.8.38. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi 500

Tablo 3.1.8.39. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 501

Tablo 3.1.8.40. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 502

Tablo 3.1.8.41. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 504

Tablo 3.1.8.42. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....506

Tablo 3.1.8.43. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....508

Tablo 3.1.8.44. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....510

Tablo 3.1.8.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....510

Tablo 3.1.8.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....511

Tablo 3.1.8.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....512

Tablo 3.1.8.48. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 513

Tablo 3.1.8.49. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....514

Tablo 3.1.8.50. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....515

Tablo 3.1.8.51. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....516

Tablo 3.1.8.52. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 517

Tablo 3.1.8.53. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 518

Tablo 3.1.8.54. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 520

Tablo 3.1.8.55. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....521

Tablo 3.1.8.56. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/ alanların analizi ..527

Tablo 3.1.9.1. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 531

Tablo 3.1.9.2. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 531

Tablo 3.1.9.3. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 531

Tablo 3.1.9.4. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....532

Tablo 3.1.9.5. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 532

Tablo 3.1.9.6. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı...532

Tablo 3.1.9.7. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı....533

Tablo 3.1.9.8. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 533

Tablo 3.1.9.9. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi ..534

Tablo 3.1.9.10. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....534

Tablo 3.1.9.11. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi.....535

Tablo 3.1.9.12. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....536

Tablo 3.1.9.13. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....536

Tablo 3.1.9.14. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi.....537

Tablo 3.1.9.15. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 537

Tablo 3.1.9.16. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 538

Tablo 3.1.9.17. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 538

Tablo 3.1.9.18. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 539

Tablo 3.1.9.19.Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi.....540

Tablo 3.1.9.20. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....540

Tablo 3.1.9.21. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 541

Tablo 3.1.9.22. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 542

Tablo 3.1.9.23. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....542

Tablo 3.1.9.24. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 543

Tablo 3.1.9.25. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 543

Tablo 3.1.9.26. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 544

Tablo 3.1.9.27. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 545

Tablo 3.1.9.28. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 548

Tablo 3.1.9.29. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 548

Tablo 3.1.9.30. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 549

Tablo 3.1.9.31. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 553

Tablo 3.1.9.32. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 553

Tablo 3.1.9.33. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 563

Tablo 3.1.9.34. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....576

Tablo 3.1.9.35. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....585

Tablo 3.1.9.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 592

Tablo 3.1.9.37. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 593

Tablo 3.1.9.38. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi 593

Tablo 3.1.9.39. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 594

Tablo 3.1.9.40. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 595

Tablo 3.1.9.41. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 597

Tablo 3.1.9.42. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....599

Tablo 3.1.9.43. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....601

Tablo 3.1.9.44. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....603

Tablo 3.1.9.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....603

Tablo 3.1.9.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....604

Tablo 3.1.9.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....605

Tablo 3.1.9.48. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 606

Tablo 3.1.9.49. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması ..607

Tablo 3.1.9.50. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....608

Tablo 3.1.9.51. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....609

Tablo 3.1.9.52. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 609

Tablo 3.1.9.53. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 610

Tablo 3.1.9.54. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 612

Tablo 3.1.9.55. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....613

Tablo 3.1.9.56. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...614

Tablo 3.1.10.1. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı.....615

Tablo 3.1.10.2. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 615

Tablo 3.1.10.3. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı.....615

Tablo 3.1.10.4. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı 616

Tablo 3.1.10.5. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 616

Tablo 3.1.10.6. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı 616

Tablo 3.1.10.7. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı 617

Tablo 3.1.10.8. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı ..617

Tablo 3.1.10.9. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi 618

Tablo 3.1.10.10. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi.....618

Tablo 3.1.10.11. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi 619

Tablo 3.1.10.12. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....619

Tablo 3.1.10.13. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....620

Tablo 3.1.10.14. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 620

Tablo 3.1.10.15. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 621

Tablo 3.1.10.16. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (birincil).....621

Tablo 3.1.10.17. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil) 621

Tablo 3.1.10.18. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül).....622

Tablo 3.1.10.19. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 622

Tablo 3.1.10.20. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 622

Tablo 3.1.10.21. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 623

Tablo 3.1.10.22. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....623

Tablo 3.1.10.23. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi 624

Tablo 3.1.10.24: Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 624

Tablo 3.1.10.25. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....625

Tablo 3.1.10.26. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....625

Tablo 3.1.10.27. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi.....626

Tablo 3.1.10.28. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 626

Tablo 3.1.10.29. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 627

Tablo 3.1.10.30. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...628

Tablo 3.1.11.1. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı.....629

Tablo 3.1.11.2. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 629

Tablo 3.1.11.3. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 629

Tablo 3.1.11.4. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı...630

Tablo 3.1.11.5. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı ...630

Tablo 3.1.11.6. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı.630

Tablo 3.1.11.7. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı..631

Tablo 3.1.11.8. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 631

Tablo 3.1.11.9. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi 632

Tablo 3.1.11.10. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 632

Tablo 3.1.11.11. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi 633

Tablo 3.1.11.12. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi 634

Tablo 3.1.11.13. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 634

Tablo 3.1.11.14. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi 635

Tablo 3.1.11.15. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 635

Tablo 3.1.11.16. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 636

Tablo 3.1.11.17. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/durumlarının analizi 636

Tablo 3.1.11.18. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 637

Tablo 3.1.11.19. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 638

Tablo 3.1.11.20. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi 638

Tablo 3.1.11.21. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 639

Tablo 3.1.11.22. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 640

Tablo 3.1.11.23. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....640

Tablo 3.1.11.24. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 641

Tablo 3.1.11.25. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 641

Tablo 3.1.11.26. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 643

Tablo 3.1.11.27. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 643

Tablo 3.1.11.28. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 647

Tablo 3.1.11.29. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 648

Tablo 3.1.11.30. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 649

Tablo 3.1.11.31. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 653

Tablo 3.1.11.32. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 654

Tablo 3.1.11.33. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....663

Tablo 3.1.11.34. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 675

Tablo 3.1.11.35. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....687

Tablo 3.1.11.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 695

Tablo 3.1.11.37. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Belediyelerin Mobil Uygulamalarını Kullanım Düzeylerinin Analizi.....695

Tablo 3.1.11.38. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi.....696

Tablo 3.1.11.39. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi.....697

Tablo 3.1.11.40. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi.....697

Tablo 3.1.11.41. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi.....699

Tablo 3.1.11.42. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....702

Tablo 3.1.11.43. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....704

Tablo 3.1.11.44. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....706

Tablo 3.1.11.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....706

Tablo 3.1.11.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....707

Tablo 3.1.11.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....708

Tablo 3.1.1148. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi.....709

Tablo 3.1.1149. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....710

Tablo 3.1.11.50. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....711

Tablo 3.1.11.51. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....712

Tablo3.1.11.52.Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi.....713

Tablo 3.1.11.53. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 714

Tablo 3.1.11.54. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 716

Tablo 3.1.11.55. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz 718

Tablo 3.1.11.56. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ... 719

Tablo 3.1.12.1. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı 721

Tablo 3.1.12.2. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 721

Tablo 3.1.12.3. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı 721

Tablo 3.1.12.4. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı 722

Tablo 3.1.12.5. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 722

Tablo 3.1.12.6. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı ... 722

Tablo 3.1.12.7. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı 723

Tablo 3.1.12.8. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 723

Tablo 3.1.12.9. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi ... 724

Tablo 3.1.12.10. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 724

Tablo 3.1.12.11. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların internete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi 725

Tablo 3.1.12.12. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi 725

Tablo 3.1.12.13. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi 726

Tablo 3.1.12.14. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi 726

Tablo 3.1.12.15. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 727

Tablo 3.1.12.16. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (Birincil) 727

Tablo 3.1.12.17. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil) 728

Tablo 3.1.12.18. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Üçüncül) 728

Tablo 3.1.12.19. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların E-Belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 728

Tablo 3.1.12.20. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 729

Tablo 3.1.12.21. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların E-Belediyecilik kullanım durumlarının analizi 729

Tablo 3.1.12.22. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....729

Tablo 3.1.12.23. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 730

Tablo 3.1.12.24. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 731

Tablo 3.1.12.25. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....731

Tablo 3.1.12.26. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 732

Tablo 3.1.12.27. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 732

Tablo 3.1.12.28. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analiz.....733

Tablo 3.1.12.29. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 733

Tablo 3.1.12.30. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 735

Tablo 3.1.12.31. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi 736

Tablo 3.1.12.32. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 736

Tablo 3.1.12.33. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 738

Tablo 3.1.12.34. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 738

Tablo 3.1.12.35. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....743

Tablo 3.1.12.36. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 749

Tablo 3.1.12.37. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi.....755

Tablo 3.1.12.38: Körfez Belediyesi'nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi 759

Tablo 3.1.12.39. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 760

Tablo 3.1.12.40. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi 760

Tablo 3.1.12.41. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 761

,Tablo 3.1.12.42. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 761

Tablo 3.1.12.43. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 763

Tablo 3.1.12.44. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....764

Tablo 3.1.12.45. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....765

Tablo 3.1.12.46. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....766

Tablo 3.1.12.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi ...767

Tablo 3.1.12.48. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 767

Tablo 3.1.12.49. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi 768

Tablo 3.1.12.50. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi 769

Tablo 3.1.12.51. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....770

Tablo 3.1.12.52. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....770

Tablo 3.1.12.53. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....771

Tablo 3.1.12.54. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi 772

Tablo 3.1.12.55. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi 772

Tablo 3.1.12.56. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi 774

Tablo 3.1.12.57. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....775

Tablo 3.1.12.58. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi ...776

Tablo 3.1.13.1. Kocaeli geneli yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı.....778

Tablo 3.1.13.2. Kocaeli geneli yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı 778

Tablo 3.1.13.3. Kocaeli geneli yurttaşların yaş bazlı dağılımı.....779

Tablo 3.1.13.4. Kocaeli geneli yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı.....779

Tablo 3.1.13. 5. Kocaeli geneli yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı 780

Tablo 3.1.13.6. Kocaeli geneli yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı.....780

Tablo 3.1.13.7. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli geneli yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı 780

Tablo 3.1.13.8. Kocaeli geneli yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı 781

Tablo 3.1.13.9. Kocaeli geneli yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi 781

Tablo 3.1.13.10. Kocaeli geneli yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi 782

Tablo 3.1.13.11. Kocaeli geneli yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi 782

Tablo 3.1.13.12. Kocaeli geneli yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi.....783

Tablo 3.1.13.13. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi.....784

Tablo 3.1.13.14: Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi 784

Tablo 3.1.13.15. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi 785

Tablo 3.1.13.16. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi 786

Tablo 3.1.13.17. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi 786

Tablo 3.1.13.18. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi 787

Tablo 3.1.13.19. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi ...787

Tablo 3.1.13.20. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi.....788

Tablo 3.1.13.21. Kocaeli geneli yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi 789

Tablo 3.1.13.22. Kocaeli geneli yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi 789

Tablo 3.1.13.23. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi.....790

Tablo 3.1.13.24. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi 790

Tablo 3.1.13.25. Kocaeli geneli yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi 791

Tablo 3.1.13.26. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 792

Tablo 3.1.13.27. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmet alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 792

Tablo 3.1.13.28. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi 797

Tablo 3.1.13.29. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili yaptıkları işlemlere geri bildirim alma sürelerinin analizi 797

Tablo 3.1.13.30. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi 798

Tablo 3.1.13.31. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi 801

Tablo 3.1.13.32. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi 801

Tablo 3.1.13.33. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 807

Tablo 3.1.13.34. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 810

Tablo 3.1.13.35. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi 813

Tablo 3.1.13.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik yurttaşların bilgi düzeylerinin analizi 817

Tablo 3.1.13.37. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi 818

Tablo 3.1.13.38. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alanları analizi 818

Tablo 3.1.13.39. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi 819

Tablo 3.1.13.40. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi 819

Tablo 3.1.13.41. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi 821

Tablo 3.1.13.42. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi.....823

Tablo 3.1.13.43. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi.....825

Tablo 3.1.13.44.Kocaeli geneli yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....827

Tablo 3.1.13.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....827

Tablo 3.1.13.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....828

Tablo 3.1.13.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi.....829

Tablo 3.1.13.48. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi.....830

Tablo 3.1.13.49. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması.....831

Tablo 3.1.13.50. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi.....832

Tablo 3.1.13.51. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi.....833

Tablo 3.1.13.52. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi.....834

Tablo 3.1.13.53. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/ belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi.....835

Tablo 3.1.13.54. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler /belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi.....837

Tablo 3.1.13.55. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz.....839

Tablo 3.1.13.56. Kocaeli geneli yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi.....855

Tablo 3.2.1. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin içerik özelliklerine yönelik analiz 871

Tablo 3.2.2. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin kullanılabilirlik özelliklerine yönelik analiz 873

Tablo 3.2.3. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının servis/hizmet özelliklerine yönelik analiz 876

Tablo 3.2.4. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının gizlilik/güvenlik özelliklerine yönelik analiz 879

Tablo 3.2.5. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz 881

Tablo 3.2.6. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının operasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz.....883

Tablo 3.2.7. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının formal beceri ölçümüne yönelik analiz 884

Tablo 3.2.8. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının enformasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz 885

Tablo 3.2.9. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının stratejik beceri ölçümüne yönelik analiz 886

Tablo 3.2.10. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının içerik özelliklerine yönelik analiz 887

Tablo 3.2.11. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nitel analiz 888

Tablo 3.2.12. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nicel analiz 891

Tablo 3.2.13. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında paylaştığı iletilerin nitelik bazında dağılımı.....893

Tablo 3.2.14. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının servis/hizmet özelliklerine yönelik nicel analiz 894

Tablo 3.2.15. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında belediyenin paylaştığı iletilerin içerik üreticisi bazında dağılımı.....898

Tablo 3.2.16. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında belediyenin paylaştığı iletilerin biçimsel bazda dağılımı.....899

Tablo 3.2.17. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz.....900

Tablo 3.2.18. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz 903

Tablo 3.2.19. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu 904

Tablo 3.2.20. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan içerik yaratma becerisinin ölçümüne yönelik bilgi 905

Tablo 3.2.21. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik bilgi 906

Tablo 3.2.22. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının içerik özelliklerine yönelik analiz 907

Tablo 3.2.23. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nitel analiz 908

Tablo 3.2.24. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nicel analiz 910

Tablo 3.2.25. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin nitelik bazında dağılımı.....912

Tablo 3.2.26. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının servis/hizmet özelliklerine yönelik 913

Tablo 3.2.27. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin içerik üreticisi bazında dağılımı 917

Tablo 3.2.28. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin biçimsel bazda dağılımı 918

Tablo 3.2.29. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- iletinin etki gücü 919

Tablo 3.2.30. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- yorumun niteliği 921

Tablo 3.2.31. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin etkileşim bazında dağılımı.....922

Tablo 3.2.32. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu 922

Tablo 3.2.33. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan içerik yaratma becerisinin ölçümüne yönelik bilgi 924

Tablo 3.2.34. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik bilgi 925

Tablo 3.2.35. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil hizmetlerinin özelliklerine yönelik analiz 926

Tablo 3.3.1.1. Katılımcıların demografik özellikleri ve görev yaptıkları birimler 927

ÖZET

Araştırmanın temel amacı, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri ve e-belediyecilik performanslarını ölçmek, yurttaşların bu hizmetlerle ilgili farkındalıklarını, kullanım ve dijital beceri düzeylerini ortaya koymak, belediye-yurttaş etkileşimini ve tüm bu süreçleri etkileyen faktörleri değerlendirmektir. E-yönetişim; kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan etkileşimli karşılıklı ilişkileri, kamu politikalarının oluşturulması, sunumu ve denetlenmesi sürecinde bilgisayar teknolojilerini temel alan, şeffaf ve verimli bir yönetim anlayışını temsil etmektedir.

Türkiye'nin 2000'li yılların başından itibaren geniş kapsamlı bir politikanın içinde sürdürmekte olduğu Bilgi Toplumu Stratejisi ve e-dönüşüm eylem planı belediyeleri de kapsamaktadır. Bu bağlamda gündeme gelen e-yönetişim yaklaşımı ve e-belediyecilik uygulamaları giderek yaygın biçimde kullanılmaya başlanmıştır. Bu uygulamalar tüm kamu hizmetlerinin sunumunu ve hizmetlere erişimi kolaylaştırıp hızlandırmış, belediye-yurttaş etkileşimine ve katılımcı yönetim anlayışına olumlu yönde katkı sunmuştur. Araştırma bu sürecin hem Kocaeli belediyelerinde hem de yurttaşlar açısından işleyişini ortaya koymayı ve elde edilen bulgular doğrultusunda öneriler getirmeyi hedeflemektedir. Bu eksende tasarlanan araştırma çerçevesinde Kocaeli'de yaşayan, 18 yaş ve üzeri 600 yurttaşla yüz yüze anket çalışması yapılmış, toplam 13 Belediyenin yetkilileriyle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiş, araştırma kapsamındaki belediyelerin web siteleri ve sosyal medya hesapları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular itibariyle belediyelerin e-yönetişim yaklaşımlarının ve e-belediyeciilik uygulamalarının geliştirilmeye muhtaç olduğu saptanmış; yurttaşların sadece küçük bir bölümünün e-belediyecilik hizmetlerine yönelik farkındalıkları olduğu, kullanım düzeyi, dijital beceri ve katılımcılığın oldukça sınırlı kaldığı görülmüştür. Sonuçlar bu doğrultuda değerlendirilip tartışılmıştır.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to measure the e-municipality services performance of Kocaeli province and district municipalities in the new media environments within the framework of e-governance, to reveal the awareness, usage and digital skill levels of citizens about these services, and to evaluate municipality-citizen interaction and factors affecting all these processes.

E-governance represents a computer technology based transparent and efficient management approach in designing, implementing and auditing public policies and an increased mutual interactivity among public institutions and stakeholders through new communication technologies. Turkey's "Information Society Strategy and e-transformation Action Plan" which has been conducted since the beginning of 2000s, covers also municipalities. In this context, the e-governance approach and e-municipality practices have been widespreadly applied so far. These practices facilitated an easy and high-speed access to integrated public services delivery, and made a significant contribution to municipality-citizen interaction, and participatory management approach. The research aims to reveal the functioning of this process both for Kocaeli municipalities and citizens, and to propose suggestions in line with the findings. Within the framework of the research designed on this axis, a face-to-face survey was conducted with 600 citizens aged 18 and over in Kocaeli, and in-depth interviews were conducted with the authorities of 13 municipalities, and the websites and social media accounts of the municipalities within the scope of the survey were analyzed by content analysis method. According to the findings of the research, municipalities' e-governance approaches and e-municipality services need to be improved, and only a small part of the citizens have awareness about e-municipality services, and a very limited usage level, digital skills and participation. The findings were evaluated and discussed accordingly.

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi toplumsal hayatın her alanında köklü değişikliklere yol açarken, tüm dünyayı etkileyen 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 alınmakta olan 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. Siyasi ve ekonomik aktörlerin birlikteliğini "katılımcılık", "ortaklık", "paydaşlık", "eşitlik", "verimlilik" ve "sürdürülebilirlik" gibi değerlerle ilişkilendiren (Uçkan, 2003) yönetişim anlayışının elektronik boyutu olan e-yönetişimin temeli, toplumsal işbirliğine dayanmaktadır.

Ağ Toplumu kuramcısı Manuel Castells (2008), bu gelişmeleri küreselleşmenin temel dinamiği olarak gördüğü enformasyon devrimiyle açıklamaktadır. Buna göre üretim, ticaret, finans, hükümetler, kültürel ve kurumsal yapılar, yönetim, aynı zamanda toplumsal yaşamı düzenleyen işlev, süreç ve yapılar teknolojik gelişmelerin ortaya çıkardığı ağ yapısı içinde örgütlenmekte ve yürütülmektedir. Ağ toplumunu etkin kılan en önemli özelliklerden biri de iki yönlü iletişim ve buna bağlı olarak gerçekleşen etkileşimdir. Dolayısıyla kamusal hizmet sunumunda ortaya çıkan e-yönetişim, e-devlet, e-belediyecilik gibi uygulamaları birbiriyle bağlantılı hale getiren dijital yönetişim yaklaşımını, enformasyonel devrim çerçevesinde ve ağ toplumu akışı içinde ele almak mümkündür.

Bu süreçte ortaya çıkan e-devlet ve yerel yönetimlerdeki uzantısı olan e-belediye kavramı da bilgi toplumuna geçiş aşamasının bir ürünü olup kamu yönetiminin faaliyetlerini desteklemek ve geliştirmek için teknolojiden olabildiğince yararlanmakta, görev ve hizmetlerin elektronik iletişim ve işlem ortamlarında doğrudan, kaliteli, hızlı ve kesintisiz yürütülmesini ve

sağlamakta; her kurum ve bireyin bilgi teknolojilerini kullanarak devletin sunduğu hizmetlere kolayca ulaşmasını amaçlamaktadır. E-devlet uygulamaları bu yönüyle devletin bilgi ve hizmet sunduğu kanalların değişimine vurgu yapmakla birlikte değişim çok daha derindir.

Türkiye'de 2000'li yıllarla başlayan ve giderek hızlanan dijital dönüşüm hamlesi de devletin kamusal hizmetlerinin düzenlenmesi ve sunumunda etkin olan bir yönetim tarzına ve vatandaş-devlet ilişkilerinin doğasını biçimlendiren köklü bir değişime işaret etmektedir. Avrupa Konseyi'nin 2000 yılında Lizbon'da üye ülkelerle başlatmış olduğu e-Avrupa girişimi eylem planı çerçevesinde o dönemin aday ülkelerinin de bu girişime davet edilmesiyle başlayan e-dönüşüm süreci bugün, Türkiye'nin bilgi toplumuna ve bilgi tabanlı ekonomiye dönüşümünü hızlandırmak üzere bilişim teknolojilerinin yaygın ve etkin kullanılmasını esas alan e-Türkiye Girişimi eylem planlarıyla devam etmektedir. 1998-2002 yılları arasında yürürlüğe giren KAMU-NET ve 2001-2003 yılları arasında geliştirilen e-Türkiye girişimleri, Türkiye'nin e-devlet çalışmalarına temel teşkil eden ilk önemli adımlar olarak kabul edilmektedir (Bulut, 2006).

E-Belediyecilik yaklaşımı ve uygulamaları bahsettiğimiz tüm bu kavramlardan beslenmektedir. Daha şeffaf, daha etkin ve verimli, kentlilere daha yakın ve onların katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eden e-belediye kavramı; hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından çok daha fazlasını, arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi de içermektedir.

2006 yılında yayınlanan TASAM raporunda bu değişimle, çok daha derin bir dönüşüme dikkat çekilmektedir. 3 maddede toparlayacak olursak, bunlar;

- yurttaş odaklı bir hizmet anlayışının yerleşmesi,
- yeni bir idari yapının oluşturulması,
- yeni teknolojilerden anlayan ve kullanabilen insan kaynağının yetiştirilmesi gibi yapısal dönüşümlerdir.

Öte yandan yeni medya ortamlarının bir ürünü olan kullanıcı tabanlı sosyal medya ise, zaman ve mekân sınırlaması olmadan (mobil tabanlı), paylaşımın, tartışmanın esas olduğu bir insanî iletişim şeklidir ve kitleleri bir araya getirmesi, aralarındaki etkileşimi arttırması bakımından önem taşımaktadır. (Vural ve Bat, 2010; 3348).

Kamusal, siyasal ve sivil alanın üst düzey yönetici ve temsilcilerinin sosyal medya ortamlarını kullanmaya başlaması ile birlikte sosyal ağlar devlet kurumlarının ve idarecilerin de görmezden gelemeyeceği ortamlar haline gelmiştir. Akıllı telefonların sunduğu pratik

uygulamalar, sosyal medyanın en temel iletişim kanallarından biri olmasına zemin hazırlamıştır. Dolayısıyla merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarının sosyal medyayı doğru ve etkin kullanımı artık öncelikli konulardan biridir ve etkili bir sosyal medya stratejisi oluşturmanın önemi artmıştır. Yapılan araştırmalar sosyal ağların kamu yönetimine anlamlı düzeyde yarar sağlayabildiğini, kamu hizmetlerini yurttaşlarla buluşturma yollarından biri olarak da işlevsellik kazandığını ortaya koymaktadır. Sunduğu etkileşimli iletişim ortamları ve buna bağlı anlık geri bildirim alma özelliği sayesinde sosyal ağlar yurttaşların aktif katılımını artırmakta, bu yolla kamu yönetimini daha demokratik ve yönetişim ilkeleri çerçevesinde hizmet sunan bir konuma ulaştırmaktadır.

Tüm bu konulara bir de kullanıcı yönünden bakmak gerektiği vurgulanmalıdır. E-katılımın gerçekleşebilmesi, e-devlet ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilmesi ve etkileşimli ortamlardan fayda sağlanabilmesi için yurttaşların belli bir düzeyde dijital beceri sahibi olmaları ve söz konusu teknolojilere erişebilmeleri gerekmektedir. Dolayısıyla tüm yurttaşların eşit şartlar altında teknolojiye erişiminin sağlanması ve gerekli yeni medya okuryazarlığına ulaşmış bir toplumsal yapının varlığı, kurumların dijital dönüşüm olgunluğuna sahip olmaları kadar kritik öneme sahiptir. Türkiye'de teknoloji sahipliği ve kullanımında eşitsizliğe dayalı bir dijital uçurumun varlığından söz etmek zorunda olmamıza rağmen TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) verilerine göre 2013 ile 2017 yılları arasında hanelerin İnternet'e erişim oranı yüzde 49.1'den yüzde 80.7'ye, hane halklarının bilgisayar kullanım oranının ise yüzde 97.2'ye yükseldiği kaydedilmiştir. 2018 yılı Türkiye İnternet kullanım verilerine göre ise her on hanenin sekizi İnternet erişim imkânına sahip durumda olup, bireylerin yüzde 46'sı e-devlet hizmetleri kullanmışlar.

Küresel ajans Hootsuite We are Social'ın 2019 Ocak ayında paylaştığı Küresel Dijital Raporda Türkiye'yle ilgili detaylara baktığımızda; 82,44 milyon nüfusun %93'ünün mobil hat kullanıcısı olduğunu ve bunların %53'ünün sosyal medyayı mobilde kullandığını görmekteyiz. Kullanım amaçlarını incelediğimizde ise, kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme amacının %41,7 ile ilk sırayı aldığı görülmektedir.

İnternet kullanım ve erişim artışının e-yönetişim, dijital beceri ve katılımcılık çerçevesinde nasıl karşılık bulduğunu keşfetmek için Türkiye'de il-ilçe yönetimleri ve yurttaşlarla yürütülecek araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Böylece bölgesel, kentsel farklılıkları ve benzerlikleri, e-belediyecilik ve etkileşim pratiklerini görmek ve e-yönetişim stratejilerine yol gösterecek olan bir tartışma zemini yaratmak mümkün olacaktır. Tüm bu meselelerden hareketle hazırlanmış olan 117K012 nolu SOBAG 1001 araştırma projesi ise konuyu Kocaeli özelinde ele almaktadır. "E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-

Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği" başlıklı bu projenin amacı; Belediyelerin e-yönetişim performanslarını keşfetmek, e-belediyecilik hizmetlerine yönelik olmak üzere yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri ile belediye-yurttaş etkileşimini ortaya koymak, tarafların sosyal medya ortamlarını kullanma ve etkileşimde bulunma durumlarını anlamak ve bu sürece etki eden faktörleri saptamaktır.

Araştırmada niceliksel ve niteliksel boyutları olan bir analiz hedeflenmiş ve elde edilen bulguların Türkiye'de yeni medya ortamlarında belediye-yurttaş etkileşimi, e-belediyecilik uygulamaları, yurttaşların e-belediyeciliğe yönelik farkındalıkları, dijital beceri düzeyleri ve yeni medya okuryazarlıkları yönlü tartışmalar bağlamına yerleştirilmesi planlanmıştır.

Araştırma hedeflerini gerçekleştirmek ve soruların yanıtlarını ortaya koymak için bu araştırmada üç kanaldan veri toplanmıştır:

1. İlk olarak olarak, TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla sağlanan, Kocaeli'deki popülasyonu temsil eden 18 yaş ve üzeri 600 kişilik bir gruba gidilmiş, belediyelerin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetlerle ilgili bilgi, farkındalık, kullanım ve etkileşim düzeylerini nicel olarak ölçmeyi amaçlayan yüzyüze anket çalışması yapılmıştır.
2. İkinci olarak Kocaeli'deki toplam 13 belediyenin yetkilileri ile (Belediye başkan yardımcısı, bilgi işlem/basın-yayın halkla ilişkiler sorumluları) derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiş ve nitel veri toplanmıştır.
3. Üçüncü olarak hem nitel, hem de nicel veri elde etmeyi sağlayan içerik analizi yöntemi kullanılarak belediyelerin yeni medya ortamlarında sağladıkları hizmetlerin e-yönetişim açısından etkililiği ve uygunluğunu ölçen veri elde edilmiştir. Bunun için 13 belediyenin web siteleri ve Twitter ile Facebook sosyal medya hesapları 3 aylık bir süreyle kayıt altına alınmıştır.

Elde edilen verilerin analiz edilmesiyle belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik pratikleri, sosyal medya kullanımları ve yurttaş etkileşimleri e-yönetişim çerçevesinde değerlendirilmiş, yurttaşların dijital becerileri ve dijital okuryazarlıkları projenin araştırma soruları ekseninde tartışılmıştır.

Projenin devam ettiği süreç Türkiye'de 31 Mart 2019 tarihinde gerçekleşen yerel ve mahalli idareler seçim sürecini de kapsamaktadır. Seçimlerden yaklaşık 9 ay önce başlayan belediye yetkilileriyle derinlemesine mülakatlar aşamasında proje araştırmacılarının randevu talepleri,

projenin bilimselliğini vurgulayarak yaptıkları tüm ısrarlı çabalara rağmen belediyeler tarafından sürekli ertelenmiş, görüşmeler bu nedenle zorlukla tamamlanabilmiştir. Belediye yetkililerinin bu konudaki temel gerekçeleri seçim sürecinin başlamış olması nedeniyle yaşanan belirsizlikler olmuştur. İlerleyen süreçte Kocaeli'deki belediye başkan adayları da değişmiş ve o tarihte görevde olan mevcut yetkililerin mülakat yapma konusundaki çekimser tutumları araştırmanın takvimini olumsuz yönde etkileyen en ciddi faktör olmuştur. Bu durumdan ötürü projenin tamamlanabilmesi için ek süreye ihtiyaç duyulmuştur.

Projenin raporu, dört bölümden oluşmaktadır. Kavramsal çerçevenin yer aldığı **birinci bölümde;** araştırmanın genel kuramsal tartışmaları, literatür özeti ve argümanları ortaya konulmaktadır. İ**kinci bölümde**; araştırma soruları ve hipotezler, araştırmanın evreni, örneklemi ve araştırma nesnesi ile veri toplama teknikleri açıklanmaktadır. **Üçüncü bölüm** araştırmanın bulgularını kapsamaktadır. Tartışma ve sonuç bölümünü kapsayan **Dördüncü bölümde** ise; bulgular üzerinde genel bir değerlendirme yapılarak tartışılmakta, daha sonra yapılacak bilimsel araştırmalar ve belediyeler için öneriler sunulmaktadır.

Bu çalışmanın; iletişim bilimleri, yeni medya araştırmaları ve kamu yönetiminde dijital yönetişim olgusu konularında ilgili akademik literatüre önemli bir katkı sağladığı düşünülmektedir. En temel katkılar; e-belediyecilik, e-yönetişim, yeni medya kullanımı, yurttaşların bu konulardaki farkındalıkları, dijital becerileri, belediyelerle dijital ortamdaki etkileşimleri, katılımcılık konularında daha sonra yapılacak çalışmalar açısından öncül ve anlamlı veriler sunmasıdır.

Araştırma, e-yönetişim olgusunu hem belediyeler, hem de yurttaşlar açısından birlikte ele alarak somut ve detaylı veriler sunan çok yönlü bir araştırma olması bakımından özgündür. Aynı zamanda araştırma yönteminde derinlemesine görüşme, anket ve içerik analizi yoluyla toplanan birincil verileri içermesi bakımından ve konuya dair detaylı bir kaynak olması açısından önemlidir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1 Yönetişim Kavramı

Yönetişim kavramı temel olarak hükümetin kurallar koyma, bu kuralları uygulama ve hizmet verme kapasitesi ile ilintili bir kavramdır (Mann, 1984: 185-213).Temelde yönetişim "hükümet" ile ilintili bir kavram olup; kamu kurumlarının koyduğu kurallar ve sunduğu hizmet biçimleri ile alakalıdır. Hükümet temelde işlevlerini daha iyi ya da daha kötü yerine getirme potansiyeline sahip bir organizasyon olup; yönetişim ise kamuoyunu ilgilendiren tüm hususlarla ilgili olarak yönetim ve yürütme işlemlerinin tamamını karşılayan bir kavramdır (Wilson, 1887:197-222; Weber, 1946)

Literatürde yönetişim kavramı farklı görüşler ekseninde; farklı biçimlerde tanımlanmaktadır (Rhodes, 1997; Stokes, 2002). Çoğulculuk temelli yönetim paradigmaları ekseninde kavram; çoğunluğun yönetilme sürecini kapsayan ve bu süreçte etkili olabilecek tüm aktörlerin de dahil olduğu çok boyutlu bir süreç olarak da ifade edilebilir (Kooiman ve Van Vliet, 1993). Yönetişim, özellikle katılımcı demokrasi tartışmalarının odak noktası olarak, Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere gibi ülkelerde seçilmiş ve atanmış kamu görevlileri arasındaki koordinasyonun ve dengenin nasıl sağlanacağı bağlamında temellenmektedir (Stoker, 1998). Kavram ilk ortaya çıktığı 1990'lı yılların başında, yönetim süreci ile bağlantılı olarak ele alınmış olup; "yönetimin daha iyi yönetebilmek amacıyla yeniden yapılandırılması" olarak ifade edilmiştir (Stoker, 1998: 17-18).

Ancak ilerleyen zamanlarda yapılan tanımlamalar "yönetim" ve "yönetişim" kavramları arasındaki fark üzerine temellenmiştir. Kooiman (2003) ve Pierre (2000) temelde kelimelerin aynı kökten geldiklerini, ancak anlamsal bazda büyük farklılıkları olduğunu ifade etmiştir. Yönetim ve yönetişim kavramları arasındaki ortaklıklara dikkat çeken Rhodes (1996) yönetim kavramının devlet merkezli bir yönetim sürecini ifade ettiğini, yönetişim kavramının ise merkezi yönetimi tek güç merkezli olmakta çıkarıp; diğer aktörlerin de sürece dahil olduğu bir süreç olarak tanımlamıştır.

Yönetişim kavramına ait tanımsal çerçevenin çizilebilmesi için kavram tarihsel gelişim süreci içerisinde ele alınmalıdır. Kamu yönetiminde klasik anlayış, 19.yüzyılın ikinci yarısından başlayarak 20. yüzyılın sonlarına kadar etkili olmuştur. Woodrow Wilson, Max Weber ve Frederick Taylor bu paradigmanın temellerini atmış olup; Wilson (1887) siyaset bilimi ve kamu yönetiminin ayrı bir biçimde ele alınması gerekliliğini savunmuştur. Wilson 1887 yılında kamu yönetimini siyasal alandan ayıran görüşlerini genel olarak, kamu kurumunun güçlenmesi ve yüksek görev duygusu ile çalışmalarını devam ettirebilmesi için işletme yönetimi dışında her şeyden sıyrılması gerekliliğine dayandırmıştır. Klasik yönetim teorilerine

kaynaklık eden görüşler arasında; Weber'in modern bürokrasi kategorizasyonu da önemli bir yer oluşturmaktadır. Weber (1978)'in modern bürokrasi kategorizasyonu, yönetişim kavramını tanımlamaya yönelik alanyazın çalışmalarının büyük çoğunluğunun temelini oluşturmaktadır. Weber (1978)'ın bürokrasi tanımı, ideal tip ekseninde ele alınmış olup; bürokrasi için ön şartlar, prosedürler, nedenler ve ilkeler belirlemiştir. Weber'in çağdaş bürokrasi yaklaşımı, bürokraside yasalar ve yetkilerle belirlenmiş görev alanları, yetki ve sınırların dengeli dağılımı, görevlerin yürütülmesi ve denetlenmesi için sistematik bir yapı, hiyerarşik örgütlenme, yazılı dosyaların ve belgelerin varlığı temellerine dayanmaktadır.

Taylor (1997) ise, yönetim bilimi anlayışını temelde yapılan her bir iş iş için tek ve standart bir yöntem uygulanması gerekliliği üzerine temellendirmiştir. Weber, Wilson ve Taylor'un çalışmaları klasik yönetim paradigmasına kaynaklık etmiş olup; bu yaklaşım kısa zamana kadar yönetim literatüründe kamu yönetim mevzuatına hakim olan anlayış olmuştur. Klasik yönetim paradigması, kamu yönetim yapısı, devletin kamusal hizmetleri sağlaması ve dağıtımında bürokrasinin varlığı, siyaset ve yönetimin ayrılması, kamu yönetimi ve özel yönetim ayrımı olmak üzere dört temel ilke üzerinde temellenmektedir (Eryılmaz, 2012: 44-46).

Klasik kamu yönetimi anlayışının sorgulanması ve yönetişim olgusunun gündeme gelmesinde; dünya genelinde yaşanan değişimler, teknolojik gelişmeler, ekonomik krizler ve sosyal olaylar etkili olmuştur. Özellikle küreselleşme ile birlikte yaşanan toplumsal değişim ve dönüşüm bireylerin ihtiyaçlarının nitelik ve nicelik bazlı olarak değişmesine neden olmuştur. Klasik kamu yönetimi anlayışından yönetişim anlayışına doğru geçilmesinde temel unsur; devletin toplumu yönlendirmesi gerektiğine yönelik görüşün geçerliliğini yitirmeye başlaması olmuştur. Klasik yönetim anlayışından farklı olarak devlet, modern toplumlar açısından halkın faaliyetlerini destekleyici ve yönlendirici bir unsur olarak rol almaktadır (Arslan, 2010).

1980'li ve 1990'lı yıllar kamu yönetiminde klasik modellerin sorgulandığı ve yeni modellerin arandığı bir dönem olmuştur.Bu bağlamda katı, bürokratik ve hiyerarşik bir kamu yönetim yapısı yerine esnek modeller geliştirilmeye çalışılmıştır (Özer, 2005: 4). Bu değişim ve dönüşüme bağlı olarak kamu yönetiminde 1980'li yılların başında yeni kamu yönetim anlayışına uygun modeller geliştirilmeye başlanmıştır. Kamu yönetiminde ihtiyaç duyulan reform sorunsalı ekseninde Anglo Sakson coğrafyası başta olmak üzere ABD, İngiltere, Yeni Zelanda, Kanada, Avustralya gibi gelişmiş ülkelerde yeni bir kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkmıştır (Kutlu, 2006: 68-81). Hood (1991) bu yeni yaklaşımı, yeni kamu yönetimi (new public management), Osborne ve Gaebler, (1992) "girişimci hükümet – entrepreneurial government", Politt (1990) (işletmecilik – manageralism) Lan ve Rosenbloom, (1992), "piyasa

temelli kamu yönetimi – market-based public administration" olarak tanımlamıştır. Hood (1991) yeni kamu yönetimi yaklaşımın ortaya çıkmasında etkili olan temel nedenleri ekonomik, ideolojik, siyasal, teknolojik ve sosyal değişkenlere bağlı olarak ele almıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasında etkili olan iktisadi nedenler arasında refah devleti politikalarının benimsenmesi sonucu kamu harcamalarında meydana gelen aşırı artış ve 1970'li yıllarda yaşanan ekonomik durgunluk neticesinde verimlilik ihtiyacının oluşması ön plana çıkmaktadır. Sosyal değişkenler arasında ise, vatandaşların hak arama noktasında daha bilinçli olması ve siyasal otoritenin etkinliğini sorgulaması ilk planda gelmektedir. Bu bağlamda vatandaşlar kamu kurumlarından daha nitelikli hizmet talep etmeye başlamıştır.

Politik ve ideolojik değişkenler arasında da refah devleti politikalarının geçerliliğini yitirmesine ve serbest piyasa ekonomisine bağlı olarak yeni sağ düşüncesinin yükselişe geçmesi kamu yönetimi anlayışının değişmesindeki temel neden olarak ön plana çıkmaktadır (Tek Turan, 2013).Yeni kamu yönetimi anlayışı bu değişkenler ekseninde doğmuş olup; Politt (1990) yılında bu kavramı bir ideoloji, vizyon ve ayrıntılı bir yönetim biçimi olarak değerlendirilmiştir. Politt'in yeni kamu yönetimi yaklaşımını; kamu idaresinde özel sektör değerlerinin uygulanabilirliği çerçevesine oturmuştur. Stewart ve Clark (1998) ile Walsch (1996) ise; yeni kamu yönetimi modelinde, geleneksel süreçte ön plana çıkan hiyerarşi, bürokrasi, merkezileştirme gibi değerlerin pazar-odaklı bir kamu yönetim modeline evrilmesi gerekliliğini ileri sürmüştür.Yamamoto (2003) ise yeni kamu yönetim modeli olarak yedi basamaklı bir model önermiştir. Teknolojinin gelişmesi ve getirdiği imkanları da sürece dahil eden Yamamoto, yönetişim, bürokraside yaşanan değişim, performans kültürü, e-devlet, toplam kalite yönetimi, sorumluluk değişkenleri model içerisinde ele alımıştır.Yeni kamu yönetim anlayışı ile birlikte ortaya çıkan kavramlardan biri olarak "yönetişim" olgusu temelde neo-weberyan bürokrasi ile ilintilidir.

Neo-Weberyen Bürokrasi, 1980 sonrası yönetim alanyazınında bürokrasi karşıtı bir görüş çerçevesinde doğmuştur. Temelde 1980 sonrası ortaya çıkan yeni yönetim anlayışı ile bağlantılı görüşlerin tamamı bürokratik devlet örgütlenmesini eleştirmektedir. Eleştirilerin tamamı bürokratik devlet örgütlenmesinin katı ve hiyerarşik yapısı üzerine odaklanmakta olup; kamu kurumlarında örgütlenme için esnek ve hiyerarşik örgütlenme biçimleri daha az olan bir yapının gerekliliğine vurgu yapmaktadır (Övgün, 2010: 52). Bu bağlamda post-bürokrasi anlayışı, yönetim bilimi alanyazınında ön plana çıkmış olup Parker ve Bradley (2004) yılında bürokrasi ve post-bürokrasi anlayışını kamu yönetimi bağlamında karşılaştırmıştır. Bradley (2004) post-bürokratik anlayışı çerçevesinde "yeni kamu yönetimi" ve "yönetişim" kavramlarını çalışmasına dahil etmiş olup; bu yeni yönetimsel paradigmayı süreç odaklı olarak çerçevelendirmiştir.Bu bağlamda bürokrasi temelde yönetim, idare,

otorite ve kontrol odaklı olup kuralları ve prosedürleri izleyen bir yapı göstermektedir. Post bürokrasi içerisinde ise kalite, değer, üretim, sorun çözümü, hesap verilebilirlik, değer yaratmak, hizmet ve kontrol süreçlerini birbirinden ayırmak gibi değişkenler ön plana çıkmaktadır.

Kamu yönetimindeki yeni yaklaşımlar "Yönetişim" olgusunu ortaya çıkarmış olup; literatürün bir kısmında geleneksel (bürokratik) ve yeni (post-bürokratik) yönetimsel paradigmalara bir alternatif olarak, yönetişim (iyi yönetişim) modelinin ortaya çıktığı görülmektedir.Temelde yönetişim modeli, küreselleşme, belirsizlik ve teknolojinin gelişimi gibi değişkenler karşısında kamu ve özel sektör faaliyetlerinin çerçevelerini çizmenin zorluğu üzerine temellenmiştir. Bu bağlamda, yönetişim yaklaşımı kamu kurumları için devletin bir otorite olarak varlığı ve müdahelesinin sınırlandırılması ekseninde, kamu kurumlarının verimliliğin artması için programlarının ve faaliyetlerinin yeniden düzenlenmesini savunmaktadır (Göymen, 1999: 74-83) Yönetişim olgusu ve kamu yönetiminde yönetişim temelli yaklaşımların temelde iki farklı alt yapıdan beslendiği görülmektedir. Yönetişim yaklaşımlarından birincisi yönetişimin politik temellerine vurgu yapmakta olup; katılımcılık ve demokrasiye olan katkısı üzerine yoğunlaşmaktadır. İkinci yönetişim teorisi ise kaynağını serbest piyasa ekonomisi düşüncesinden almakta olup; organizasyonel yapıyı ve örgütsel değişimi temele almaktadır (Stoker, 1998 ve Pierre ve Peters, 1998).

Hood (1991) ise yönetişim yaklaşımını temellendirirken hem katılımcılık hem de örgütsel yapıyı temele almaktadır.Yönetişim yaklaşımları farklı temellerden beslenmekle birlikte "yönetim" ve "yönetişim" arasındaki temel farklara dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, farklı kaynaklarda "yönetişim" otoritenin geri plana itildiği ve devlet onayına başvurulmayan mekanizmaların işlerlik kazandığı, devlet ve özel sektör arası alanın bulanıklaştığı bir yeni kamu yönetim modeli olarak sunulmaktadır (Peters ve Pierre, 1998; Stoker, 1998; Rhodes, 1996). Bu çerçevede kamu yönetiminde yeni yaklaşımların doğrudan bir uzantısı olarak yönetişim kavramı, ABD'de Osborne ve Gaebler'in 1993 tarihli ünlü çalışmalarında "kürek çeken değil dümen tutan devlet" sloganıyla gündeme getirdikleri yeni anlayışta, pasif tüketiciliği içermeyen katılımcı vatandaşlık anlayışı ile şekillenmiştir (Osborne-Gaebler,1992:1'den akt; Özer, 2006: 64). Yönetişimin boyutları ele alındığında ise, birbirine bağlı olan pozisyonların ve çatışan, karşıt çıkarları olan aktörlerin oluşturduğu, farklı ağ temelli yapıları koordine eden bir sistem olarak değerlendirilebileceği görülmüştür (Cope vd. 1997: 447). Çünkü yönetişim, toplumdaki aktörlere ortaklar olarak bakmakta ve toplumdaki ekonomik, siyasal ve toplumsal aktörlerin etkileşiminden doğan bir yönlendirme ve denetleme kalıbı olarak görülmektedir.Bu nedenle yönetişim değişik aktörlerin etkileşiminin

ortaya çıkardığı bir süreçtir.Yönetişimin aktörler bazındaki üç boyutu ise; devlet, özel sektör ve sivil toplum olarak belirtilmektedir (HABİTAT II, 2000:1).

Günümüzde yönetişim sürecinde devletle birlikte başka aktörlerin de devreye girmesinde etkili olan temel neden, yetki alanlarının ve hizmet yapısının genişlemesine bağlı olarak toplumun kollektif gücünden yararlanma zorunluluğunun ortaya çıkmasıdır (Lenihan vd., 2007). Bu nedenle, yurttaşlar ve diğer paydaşlar kamu değeri yaratmada aktif olarak görev almakta olup; tüm kamu kurumları kendileri dışında kamu kurumları, özel sektör kuruluşları, sivil toplum ve yurttaşlara birlikte hareket ediyorlar. Ortak iş birliği çerçevesinde paydaşlar olarak özellikle "katılımcılık" bağlamında yurttaşların görüş, istek ve taleplerine önem veren yönetimler iş birliği içerisinde hareket ettikleri için günümüzdeki kamu yönetim anlayışı government (yönetim) 'den ziyade governance (yönetişim)'e doğru kaymıştır (Denhart ve Denhart, 2003).

Yönetişim temelli ayrı bir kamu yönetim modelinin oluşmasında etkili olan unsurlardan biri de küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilginin öneminin giderek artmasıdır. Bilginin iktisadi, sosyal ve ideolojik yapının belirleyici olduğu yeni toplumsal düzen, alanyazında farklı kuramcılar tarafından farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Bu tanımlamalara örnek olarak; Bell (1976) Sanayi Sonrası Toplum, Drucker (1993) Kapitalist Sonrası Toplum, Toffler (1996) Üçüncü Dalga, Marshall (2003) Enformasyon Toplumu, Castells (2000) Ağ Toplumu tanımlamaları verilebilir. Sanayi sonrası toplumsal yapıyı ifade etmeye bağlı olarak geliştirilen tanımların ortak noktasında bilgi ve yeni iletişim teknolojilerinin toplumsal yapıyı biçimlendirme özelliği ön plana çıkmaktadır.Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumsal yapı üzerindeki etkisine bağlı olarak "bilgi toplumu" kavramı ortaya çıkmış olup; bilgi toplumu ulus devleti bilimsel ve teknolojik gelişmelere karşı duyarlı bir biçime getirmiştir.

Bilgi toplumu bilginin sermaye, hammadde, enerji ve insan gücü gibi üretim unsurlarından biri haline dönüştüğü, ekonomide hammadde ve ürün olarak kullanıldığı, herkes tarafından paylaşıldığı ve toplum içerisinde kabul edilen kültürel bir değer yapısıdır (Rukancı ve Anameriç, 2004'den akt; Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 61). Bilgi toplumuna geçiş süreci iktisadi yaşamı değişip dönüştürürken, kamu yönetiminde de teknolojik yenilik ve değişimi teşvik etmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle ve bilişim alanındaki gelişmelerle ulus devletler e-devlete dönüşmüşlerdir (Demirel, 2010: 65). Bu bağlamda kamu yönetimi alanyazınında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına bağlı olarak yeni bir kavram olarak "e-yönetişim" kavramı ortaya çıkmıştır.

1.2 Yönetişim Kavramında Paradigma Değişimi: E-Yönetişim

E-yönetişim kavramı üzerine tanımsal çerçevede yer alan ifadelerin bir bölümü bilgi ve iletişim teknolojileri temelli olarak belediye-yurttaş etkileşimi ve bilginin özgür dağılımına bağlı olarak şekillenmektedir. Bu bağlamda, Kanungo (2004) e-yönetişim kavramını; 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 etmiştir. E-yönetişim kavramına hizmet odaklı olarak yaklaşan bir diğer görüş ise, kamu sektöründe sunulan hizmetlerin dönüşümü üzerinde durmaktadır. Bu bağlamda "e-yönetişim" kavramı devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010: 71).

E-yönetişim kamu yönetiminde yeni bir paradigma olarak ele alınmakta olup; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründeki örgütlenmeler üzerinde taleplere hızlı ve etkin bir biçimde cevap verme baskısı yarattığı ve bu bağlamda kamusal alanın kendi kendine bir dönüşüm geçirdiği ileri sürülmektedir (Riley ve Law, 2005). E-yönetişim kavramı ile ilgili olarak üzerinde durulması gereken temel nokta, kavramın sadece hizmet yürütümü açısından elektronikleşme uygulamaları olmadığıdır. Yönetişim paradigmasının özü itibari ile bilgi toplumuna geçiş süreci ile kullanılmaya başlayan bu kavram, devlet- vatandaş ilişkileri köklü olarak değiştiren bir sistemdir. Bu bağlamda yeni iletişim teknolojilerine bağlı olarak hizmet sunumu bağlamında yapı ciddi ölçüde değişirken; içerik olarak katılımcılık, e-devlet, e-demokrasi gibi kavramları da bünyesinde bulundurmaktadır (Demirel, 2010).

E-yönetişim kavramı ile kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkiler vurgulanmaktadır (Tejasvee vd., 2010). E-yönetişim kamu politikalarının oluşturulması ve sunumu açısından tüm aşamalarda bilgisayar teknolojilerini temel alan yeni bir yönetişim sürecidir (Gordon, 2012). E-yönetişim hizmet sunumunun elektronik ortama taşınmasında öte; kamu politikalarının şekillendirilme, uygulanma, denetenme aşamasında farklı yönetsel aktörlerin; çevrimiçi bağlantılarla devreye girmesini temele alan yönetişim yaklaşımının bilgi çağına uyarlanmış modelidir (Yıldırım, 2010).. E-yönetişim bilgi ve iletişim teknolojilerini merkeze aldığı için e-devlet politikalarına dayanan ağ temelli bir yönetişim sistemidir. Yatay koordinasyon temelli ve ağ bağlantılı bir kamu yönetim mekanizmasını temele alan bir yönetişim biçimi olarak, "e-yönetişim" yerel bilgi ağlarını temele almaktadır. Bu bağlamda e-yönetişimin işlerlik kazanabilmesi için bilişim ve

enformasyon teknolojileri ile beslenen ve elektronik temelli uygulamalarla hizmet kalitesi giderek artan e-devlet uygulamaları ön plana çıkmaktadır (Demirel, 2010: 69).

Türkiye gibi geleneksel bürokrasinin yoğun olduğu bir yönetim sisteminde; bürokratik olarak nitelendirilen ve uzun bir zaman dilimine yayılan işlemler ciddi sorunlara neden olmaktadır. Devlet-vatandaş ilişkisindeki sorunların kaynağı olarak görülen bürokrasi; yurttaşlar için ciddi bir zaman ve maddi kaynak kaybına neden olmaktadır. Bu bağlamda yönetişim paradigması çerçevesinde bir alternatif yol olarak ön plana çıkan "e-devlet" sistemi yeni bir kamu yönetim anlayışının temsilcisi olarak görülmektedir. Enformasyon toplumuna geçişle birlikte, toplumsal hayatın her alanında bilgi teknolojileri temelli bir dönüşümün kamu sektörüne yansıması olarak "e-devlet" sistemi ön plana çıkmaktadır (Törenli, 2005). E-devlet kavramı kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumudur (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2007-2013). E-yönetişim bağlamında e-devlet ile bağlantılı olarak ele alınması gereken diğer bir kavram da "e-demokrasi" kavramıdır.

E-demokrasi geleneksel demokrasi ile bağlantılı bir kavram olup; siyasi süreçlere ve karar verme mekanizmalarına dahil olmak için gereken geleneksel demokrasi süreci ile doğrudan ilintildiir. E-demokrasinin ön koşulu e-katılım olup; yönetim, karar verme, hizmet sunumu, danışma, müzakere süreçleri, karar verme sürecine katılım gibi aşamalarda bilgi ve iletişim teknolojileri temelli katılım araçlarına bağlı olarak e-demokratik süreç tamamlanmaktadır (Reinsalu, 2010) E-yönetişim süreci içerisinde "e-devlet" ve "e-demokrasi" unsurlarına ek olarak kamu kurumları ve özel sektör ilişkisini içeren "e-iş"faktörü de dahil edilmektedir (Uçkan, 2003). E-yönetişim içerisinde yer alan "e-demokrasi", "e-katılımcılık", "e-devlet", "e-iş" unsurları değerlendirildiğinde; e-yönetişim sürecinin kamu kurumları ve ilgili paydaş gruplarının e-devlet ilke ve politikaları ekseninde ağ üzerinden gerçekleştirdikleri etkileşimli bir sistem olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013). Bu yaklaşımdan yola çıkarak e-yönetişim ile birlikte geleneksel kamu, devlet yapılanması yerini modern kent yönetimlerine, siber devlet hizmetlerine bırakmaktadır. Tablo 1'de geleneksel devlet ve e-devlet bu durumu açıklaması bakımından önem arz etmektedir.

Tablo 1. Geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırması

Geleneksel Devlet	**E-Devlet**
Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Hiyerarşik Olmayan Yapılanma
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)

Kaynak: Uçkan, Ö. 2003. E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I. İstanbul: Literatür Yayıncılık, s.47.

Tablo 1'den de görüldüğü gibi, geleneksel devlet ve e-devlet arasındaki farklara bakıldığında, e-devlette bilgi teknolojilerinin olanaklarından yararlanmanın temel amaç haline geldiği görülmektedir.

E-yönetişim süreci, bilginin işlenmesi sürecini kapsayan otomasyon, enformasyonun toplumun geneline yayılmasını sağlayan bilgilendirme ve kamu hizmetlerinin sunumunda BİT bağlantılı yeni olanakların oluşturulmasını kapsayan dönüşüm aşamalarını kapsamaktadır (Mastek, 2005). Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak yurttaşların merkeze alındığı e-yönetişim modelleri ortaya çıkmıştır. E-yönetişim yaklaşımlarında ise; iki ana model üzerinde durulmaktadır. Bu modellerden birincisi "Devlet-Vatandaş Birlikteliği Modeli" olup; bu modelde Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte bu yeni model, bilgi ve iletişim alt yapısı temelinde en iyi değerleri hangi devlet ve toplumun inşa edebileceği sorunsalı üzerinde odaklanarak ve siyasal sistemlerce yaratılan otoriter sınırlamaları ortadan kaldırarak, diyaloğa ve etkileşime dayalı yeni bir devlet-vatandaş ağı yaratmayı amaçlamaktadır. İkinci model ise, "Hizmet Sunumu Modeli" olup; bu modelde yurttaşlar, geleneksel kamu yönetiminin temel karakteristiğini temsil eden üst makamlardan alt makamlara doğru tek taraflı bilgi akışının yerine, karşılıklılık esasına ve yatay haberleşmeye dayalı çok taraflı ve şebeke tipi haberleşme sürecini anlatan e-yönetişim anlayışının geçmesiyle birlikte karar alma süreçlerine aktif bir biçimde katılacaklardır. Nihai hedef, kamu hizmetlerinin etkili ve etkin sunumudur. (Mastek, www.dmreview.com, 10.04.2005'den akt; Demirel, 2010: 72). Ancak "hizmet sunumu modeli" ve "devlet-vatandaş iş birliği modeli"ni bir arada alan yaklaşımlar da alanyazında mevcut olup; e-yönetişim hizmetleri "e-demokrasi" ve "e-katılımcılık" temelinde devlet-vatandaş etkileşimi ile "e-iş" ve "e-devlet" uygulamaları ekseninde hizmet temelli olarak değerlendirilebilir (Siddique ve Khan, 2012).

1.3 E-Yönetişim ve Dijital Beceri

E-yönetişim uygulamalarının kamu kurumlarında uygulanabilirlik kazanması için kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu ve kullanımı bağlamında hem yurttaşların hem de belediye çalışanları ve yönetiminin dijital becerilerinin oluşması gerekmektedir. Dijital beceri kavramını tanımlamak için öncelikli olarak dijital medya kavramını tanımlamak ve kullanım boyutunun çerçevesini çizmek gerekmektedir. Dijital medya ya da yeni medya olarak ifade edilen kavram, geleneksel medyadan farklı olarak dijital kodlama sisteminde temellenen eş zamanlı, yoğun, yüksek hızda ve multimedya ortamlarına dayanan bir iletişim süreci ve araçlarını tanımlamak için kullanılmaktadır. Bu bağlamda dijital bir platform olarak da ifade edebileceğimiz "yeni medya" kavramı gündelik hayatın her boyutunda karşımıza çıkan bir

olgu olup; iletişim, sağlık, eğlence, kariyer, ticaret, politika gibi insanlığın temel ilgi alanlarında varlık göstermektedir (Binark, 2007: 5)

Yeni medya kavramı, enformasyonun üretiminden çok teknolojik imkanlar aracılığı ile dağıtılması üzerine yoğunlaşmakla beraber; bilgisayar teknolojileri aracılığı ile bilgi ve ürün üretimi olarak da tanımlanabilir (Manovic, 2001: 20-21). Dijital erişim materyal erişim bağlamında ele alınması gereken bir kavram olup materyal erişim bilgisayar ve internet maliyetleri dahil olmak üzere çok sayıda değişkeni kapsamaktadır. İnternet erişiminin üçüncü aşamasında ise "digital skills" olarak ifade edilen dijital beceriler gelmektedir. Dijital medyayı kullanmak için ihtiyaç duyulan bu beceriler alanyazında okuryazarlık anlamına gelen "literacy" ya da yeterlilik anlamına gelen "competence" kavramları ile de tanımlanabilmektedir (Van Dijk ve Van Deursen, 2014: 2-3). Van Dijk'ın "dijital beceri" kavramını "dijital okuryazarlık" ve "dijital yeterlilik" kavramları yerine kullanmasının temelinde "okuryazarlık" ve "yeterlilik" kavramlarının çok boyutlu birer ifade olması yer almaktadır.

Yeni iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile tüm yurttaşların adaptasyon bazında bir takım yeni beceriler kazanması gerekmekte olup; dijital beceri kavramı, okuryazarlık ve yeterlilik dışında bir bağlamda BİT'lerle etkileşime geçme bazında da tanımlanabilir (Steyaert, 2000).Bu bağlamda Van Dijk ve Vandeursen, yeni medya okuryazarlığı ile kıyaslandığında dijital becerileri interaktif bir çerçevede ele almaktadır. Okuryazarlık kavramını yeni medya metinlerini okuyup anlama kabiliyeti olarak ele alırken; beceri kavramını yeni medya imkanlarını aktif bir biçimde kullanma potansiyeli olarak değerlendirmektedir. İnternet geleneksel kitle iletişim araçlarına kıyasla çok daha etkin bir kullanma becerisi gerektirdiğinden, ihtiyaç duyulan beceriler stratejik, içerik yaratma amaçlı, enformasyonel, formal, iletişim temelli ve operasyonel olarak farklı boyutlarda ele alınabilir (Van Dijk ve Vandeursen, 2014: 4). Dijital medya kullanımının son aşamasında ise kullanım gelmekte olup; kullanım biçimleri motivasyon ve beceri olmak üzere iki temel değişken çerçevesinde ele alınabilir (Van Dijk, 2005).

Dijital beceriler türlerine göre operasyonel, formal, enformasyonel, stratejik, iletişimsel ve içerik yaratıcı olmak üzere 6 temel kategoride sınıflandırılabilir. Operasyonel Beceriler (Operational Skills): Bir bilgisayarı ya da internete bağlanmak için gereken herhangi bir cihazı kullanmak için ihtiyaç duyulan teknik becerilerdir. Resmi Beceriler (Formal Skills): Her aracın kullanımı açısından açısından ihtiyaç duyulan bazı beceriler bulunmaktadır çünkü her aracın kendine özgü bir takım özellikleri vardır. Televizyonun kullanılabilmesi için kanallara ihtiyaç duyulduğu gibi internetin de kullanılabilmesi için web sayfalarına ve hipermetinselliğe ihtiyaç duyulmaktadır. Çok sayıda yaşlı ya da yeterli eğitim seviyesine sahip olmayan birey ayarları

bilmedikleri ve hipermetinsellik konusunda bilgi sahibi olmadıkları için İnternete erişememektedir. Enformasyonel Beceriler (Informational Skills): Yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak ön plana çıkmaktadır. Resmi ve operasyonel beceriler araç temelli iken, enformasyonel beceriler bilgi temellidir. İletişimsel Beceriler (Communication Skills): İletişim bağlamında yeni medya ortamlarının önemini kavrama ve onları kullanma bağlamında ortaya çıkan becerilerdir. İletişim becerileri, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımı ile gelişmektedir. İçerik Yaratıcı Beceriler (Content Creating Skills): Web 2.0 teknolojisinin oluşumu ile ortaya çıkan bu beceri İnternet kullanıcısının içeriğin pasif alıcısı değil üreticisi, dağıtıcısı ve kullanıcısı olması çerçevesinde oluşmuştur. Bireyin bir blogda yazmasından, Twitter'da bir "tweet" oluşturmasına kadar çok sayıda değişken bu çerçevede değerlendirilebilir. Stratejik Beceriler (Strategic skills): Bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisidir. Bu beceri biçimine örnek olarak seyahat etmek isteyen bir kullanıcının İnternet üzerinde otel ya da uçuş fiyatlarını karşılaştırması verilebilir (Van Dijk ve Vandeursen, 2014: 6-7).

Dijital beceriler beraberinde İngilizce'de "digital competence" olarak geçen ve Türkçe'ye "dijital yeterlilik" olarak çevrilen başka bir kavramın ortaya çıkmasında da etkili olmuştur. Dijital yeterlilik bireylerin enformasyon toplumunu anlamak için ne tür becerileri sahip olması gerektiği çerçevesinde temellenen bir kavramdır. Dijital yeterlilik bireylerin bilgi teknolojilerinin iktisadi sahiplikleri bağlamında yeni dünya düzenini anlamak için ihtiyaç duydukları gereksinimlerin tamamını kapsar (Punie, 2007). Dijital beceri kavramı ile ilintili olarak ele alınabilecek diğer bir kavramda "digital literacy" olarak ifade edilen ve Türkçe'ye "yeni medya okuryazarlığı" ve "dijital okuryazarlık" olarak çevrilen kavramdır. Medya okuryazarlığı (Erstad, 2010) çerçevesinde tanımlanan dijital okuryazarlığa yönelik farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Medya okuryazarlığı kavramı, farklı içeriklerden oluşan iletilere ulaşma, analiz etme, değerlendirme ve yeni iletişler yaratma becerisi olarak tanımlanmaktadır. Yeni medya ortamlarının sunduğu fırsatlardan yararlanma ekseninde analitik becerilerini geliştirmesi gerekmektedir. Değerlendirme ise alıcının iletiyi eleştirel medya okuryazarlığı çerçevesinde değerlendirmesidir. Alıcının içeriği estetik, politik, ideolojik ve ekonomik açıdan değerlendirmesini gerekli kılan eleştirel okuryazarlık; bu bağlamda bireylerin iletileri sınıflandırma ve yorumlandırma açısından yönlendirmektedir. Medya okuryazarlığı doğrudan içerik üretimini kapsamamakla birlikte, bireyler kullanıcı türevli içerik ekseninde kendilerin içerik yaratımının bir parçası olursa, profesyonel olarak üretilen içeriğin altında yatan mesajları daha başarılı bir biçimde görebilirler. Bu bağlamda İnternet, insanlara içerik üretimi açısından çok sayıda imkan sağlamakta olup; kamuoyunun ve toplumun özgürleşmesi açısından önemlidir (Livingstone, 2004: 18-20).

Yeni medya okuryazarlığı noktasında karşımıza çıkan tanımlardan bir diğeri de yazılı metinlerin dijital metinlere dönüşmesi noktasında karşımıza çıkmakta olup; bu durum interaktif yazılı kültürü açık ve katılımcı bir yapıya doğru dönüştürmektedir (Carrington, 2005). Yeni iletişim teknolojileri temelli sembolik yazılı kültür çerçevesinde oluşan bir alan olarak da kavram tanımlanabilir (Merchant: 2007).Yeni medya okuryazarlığı literatürü bu kavramın köklerini gençlerin sivil ve politik yaşama katılımcılığının artması için bir araç olarak görülen medya ve enformasyon okuryazarlığına dayandırmaktadır (Jenkins vd., 2007; Rheingold, 2008; Hobbs, 2010). Hobbs (2010) dijital okuryazarlık olarak da tanımlanan yeni medya okuryazarlığı konusunda birbirinden farklı mesaj türlerine erişme, analiz etme, kullanma ve iletme konusunda dijital teknolojileri ve araçları kullanma becerisine vurgu yapmaktadır. Jenkins ve çalışma arkadaşlarının (2007) sosyal medya ortamlarını kullanabilmek için gerekli bilgi ve beceriler olarak tanımladıkları dijital okuryazarlık kavramı çevrimiçi ortamı kullanma sorumluluğuyla ilişkilendirilen bir sosyal sorumluluk duygusu olduğu da öne sürülmektedir (Common Sense Media, 2010).

Livingstone (2008), İnternet kullanımı ve medya okuryazarlığı konusunda üç temel amacın değerinden söz etmektedir. Birincisi demokrasi, katılımcılık ve aktif yurttaşlık: demokratik toplumlarda medya ve enformasyon okur-yazarı olan birey gündemle ilgili konularda bilinçli bir görüş kazanır, sivil ve politik ortamda kendi görüşlerini ifade etme yeteneğini kazanır. İkincisi bilgi ekonomisi, rekabet ve seçim: giderek daha fazla bilgiye dayalı ve karmaşık hale gelen pazar ekonomisinde, medya ve enformasyon okuryazarı bireyin daha fazla katma değer üretmesi söz konusudur, dolayısıyla bu tür bireylerden oluşan medya ve enformasyon okuryazarı toplumlar da yaratıcı ve rekabetçidir, tüketicilerin daha fazla yararına olan seçenekler sunabilme yeteneği kazanır. Üçüncüsü ise hayat boyu öğrenme, kültürel ifade ve bireysel gelişim: bireyin içinde yaşadığı medya dolayımlı sembolik çevre onun tercihlerini, değerlerini ve bilgi birikimini şekillendirerek günlük yaşamındaki anlamları oluşturur. Medya ve enformasyon okuryazarlığı bireyin daha anlamlı bir yaşam için eleştirel bakış açısı kazanmasını sağlarken, daha yaratıcı, etik ve bilgi sahibi bir toplumun inşasına da katkı sunar.

Dijital beceri-dijital yeterlilik ve yeni medya okuryazarlığı çerçevesinde bireylerin yeni iletişim teknolojilerine erişim ve kullanım konusunda yaşadıkları eşitsizliklere bağlı olarak üzerinde durulması gereken en önemli kavram olarak karşımıza Türkçe'ye sayısal uçurum ya da dijital uçurum olarak çevrilen (digital gap) ifadesi çıkmaktadır. Dijital uçurum demografik, sosyo-ekonomik ve coğrafi değişkenler çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojileri erişimi ya da internet kullanımı çerçevesinde ortaya çıkan farklılıklar olarak da ifade edilebilir. Bu bağlamda dijital uçurum ya da dijital bölünme kavramı bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip

olanlar- sahip olmayanlar; BİT'leri kullanma imkanı olanlar- olmayanlar; BİT'ler sayesinde sunulan hizmetlerden yararlananlar ve yararlanmayanlar olmak üzere çok boyutlu eşitsizlikler ekseninde tanımlanabilir (OECD, 2001). Dijital uçurum kavramının tanımlanmasına yönelik ilk dönem tanımlamaları iki farklı perspektiften beslenmektedir. Birinci yaklaşım, bireylerin bilgi teknolojilerine erişimi noktasında yaşadıkları farklılıkları ekseninde şekillenmektedir (Bimber, 2003; Norris, 2001). Bu bağlamda dijital uçurum kavramı bilgi teknolojilerine erişimi olanlar ve olmayanlar arasındaki fark olarak da tanımlanabilir (Compaine, 2001). İkinci yaklaşım ise erişim kadar bireylerin teknolojiyi kullanabilme kapasiteleri çerçevesinde meydana çıkan farklılıkları da kavramın içerisine dahil etmektedir (Van Dijk, 2005; Warshauer, 2003). Bu bağlamda dijital uçurum bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilen ve kullanamayan bireyler arasındaki fark olarak da ifade edilebilir (Salinas, 2003). Hargittai (2003) ise yeni iletişim teknolojilerine ulaşanlar-ulaşamayanlar ve bu iletişim teknolojilerini kullananlar ve kullanamayanlar olmak üzere dijital uçurum kavramını iki boyutlu olarak ele almıştır.

1.4 Belediyelerde E-Yönetişim Uygulamaları

Yurttaş-belediye etkileşimi bağlamında yerel yönetimlerde e-yönetişim uygulamaları, kamu kurumlarında hem ulusal hem de uluslarası alanda desteklenmektedir.Günümüzde, yeni teknolojiler yoluyla öncelikle yurttaşlar, devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilmekte, taleplerini ifade edebilmekte, kendisine sunulan hizmetleri eleştirme imkânına kavuşarak daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadırlar (Saraçbaşı, 2010: 27).Yerel yönetimlerin özü niteliğini taşıyan belediyelerin "e-yönetişim" uygulamalarına yer vermesi; gerek sosyal yaşantı ve duyarlılık açısından, gerek ulusal düzeyde siyasal sisteme aktif veya pasif olarak katılma yönünde bir talimgah niteliği taşımaktadır. (Henden, 2015: 4). Yeni iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin belediyelere son yıllarda sunduğu olanaklardan bir diğeri de, sosyal medya uygulamalarıdır (Tarhan, 2012: 80).Sosyal medya, yerel yönetimlere kent kültürünün fotoğraflarla, videolar ve yazılarla yansıtıldığı ve geniş kitlelere aktarıldığı bir ortam sunarak, tanıtımlarda önemli bir rol oynamaktadır.Ayrıca yerel yönetimler ve yerel sivil toplum örgütleri tarafından, kentlerle ilgili sosyal olguların, sosyal sorumluluk kampanyalarının duyurulması, yayılması ve yerel yönetimlerin kent için yaptıkları çalışmaların bölge halkı tarafından değerlendirilmesinde önemli roller üstlenmektedir.Yerel yönetimler, icraatlarıyla ilgili geribildirimleri ve önerileri, sosyal medyada yapılan yorumları izleyerek belirleyebilmektedir (Demirtaş, 2012: 301). Sosyal medya kullanımındaki bu gelişmeler, yerel düzeyde vatandaşlara en yakın kamu yönetim birimi olan belediyelerce de dikkate alınmış; alınan kararların ve gerçekleştirilen hizmetlerin duyurulması yanında alınacak kararlara ve gerçekleştirilecek uygulamalara yurttaşı dahil etmede yeni bir yol olarak benimsenmeye başlamıştır (Tarhan, 2012: 80). Bu

bağlamda hem hizmet sunumu hem de devlet vatandaş etkileşimi açısından yeni medya ortamları belediyeleri “e-yönetişim” uygulamaları açısından olanaklar sunmaktadır.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmetlerini e-yönetişim bağlamında ölçmek ve yurttaş-belediye etkileşimini tespit etmeye yönelik olarak dünyada ve ülkemizde bazı araştırmalar yapılmıştır. E-yönetişim çalışmalarının “hizmet sunumu” alanında önde gelen 23 ülke içerisinde dokuzuncu sırada bulunan Almanya’da “Federal Online 2005” projesi çerçevesinde hükümet 2005 yılı içinde federal düzeyde toplam 376 görevi / hizmeti çevrimiçi olarak sunmayı planlamış ve bu çerçevede kamu projeleri yürütmüştür. Almanya’da yerel yönetim ve yurttaşların iktisadi ilişkilerini temele alarak “MEDİA@kommwettbewerb” projesi uygulanmaya başlanmış olup; bu uygulama ile yurttaşların çevrimiçi hizmetler aracılığı ile ulaşım hizmetleri için ödeme yapmak, bilgi almak, dilekçe doldurmak ve fatura ödemek gibi hizmetlerinin zaman tasarrufu ile sağlanması hedeflenmiştir (Schröder ve Schmalfeld, 2002). E-belediyecilik uygulamalarına ilginç bir örnek ise, Finlandiya’nın Luela kentinde yürürlüğe giren e-cadde projesi ile kentte yaşayan ve cep telefonu olan herkesin, bu elektronik sokakta sunulan mobil hizmetlerden yararlanabilmesidir. Bu caddede yürürken yakınlardaki konser, tiyatro gibi aktiviteler ile ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir.Danimarka’da Bütün bakanlıklar ve kamu yönetimi bünyesinde bulunan kuruluşların kendilerine ait web siteleri vardır.Ayrıca ülke çapında yaklaşık 275 yerel yönetim biriminin de kendisine ait birer internet sitesi bulunmaktadır. Kanada’da 1999’ da, ‘SchoolNet’ ve ‘LibraryNet’ projeleriyle tüm kamu kütüphane ve okullarını internet erişimine açan ilk ülke olma sıfatını kazanmıştır.
Amerika Birleşik Devletleri bazlı yerel yönetimlerin e-yönetişim faaliyetleri incelendiğinde ise; ABD’de Maryland Eyalet Meclisi, 2004 yılı içinde kamusal hizmetlerin % 80’inin çevrimiçi hale getirilmesini kararlaştırmıştır.ABD’de yerel düzeyde son zamanların en dikkat çeken e-yönetişim uygulaması ise, arabalara plaka verilmesi hizmetidir.İhtiyaç duyan her yurttaşa bu yolla plaka düzenlenmekte ve plakaları evlerine teslim edilmektedir (Tarhan, 2012). Ancak Uluslararası Kent Yönetim Birliği (International Country Management Association) ve Ulusal Kent Birlikleri (National Association of Countries) tarafında yerel yönetimlerin e-yönetişim uygulamalarına yönelik olarak yapılan araştırma, genel olarak çevrimiçi hizmetlerin bilgilendirme amacı ile ortaya konulduğunu ve online işlem kapasitesinin sınırlı olduğunu ortaya koymuştur (Şahan, 2007). Ancak ABD’de belediyelerde e-yönetişim pratiklerinin belirlenmesi amaçlı yapılan bir diğer çalışma yerel yönetimlerde e-yönetişim uygulamalarının başlangıç düzeyini geçerek yatay ve dikey bütünleşme yarattığını ortaya koymuştur (Reddick, 2005). Uzak Doğu’da e-yönetişim çalışmaları incelendiğinde, Kore hükümeti Gıda, Tarım, Orman ve Balıkçılık Bakanlığı’nın 10.02 – 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 (Tarhan, 2012).

Türkiye'de yerel yönetimlerin kamu politikaları çerçevesinde "e-yönetişim" uygulamalarını dahil etmesi ve BİT'lerin yerel yönetim sistemine entegre edilmesi noktasında Yerelnet ve Yerelbilgi projeleri ön plana çıkmaktadır. 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) Türkiye'de e-yönetişim ve yerel yönetimlerin yeni iletişim ortamlarını kullanımı incelendiğinde Demirel'in (2010) yılında gerçekleştirdiği "Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim" çalışması ön plana çıkmaktadır. Bu çalışmada, Türkiye'de ve dünyada faaliyet gösteren belediyelerin çevrimiçi hizmetleri incelenerek; karşılaştırmalı bir e-yönetişim modeli oluşturulmaya çalışılmıştır. Şahin (2007) Konya belediyesi ve ilçe belediyeleri bağlamında gerçekleştirdiği çalışmasında Türkiye'de e-belediyecilik hizmetinin sunumuna dair önemli problemler tespit etmiştir.Bu bağlamda teknik alt yapı, personel eksikliği ve bilgisizliği, hukuki süreç gibi değişkenlere bağlı olarak Konya belediyesi ve ilçe belediyeleri özelinde Weberyan bürokrasinin ağırlığını sürdürdüğünü ve e-yönetişime geçiş bağlamında problemler olduğunu ortaya koymuştur.Durna ve Özel (2008) belediyelerin web sayfalarını inceledikleri çalışmalarında, genel hatları ile web sitelerin bilgi odaklı olduğunu ortaya koymuştur.Ancak bu çalışmada kullanıcı odaklılık özellikleri gösteren ve e-yönetişimin başarılı örnekleri olarak gösterilebilecek Eskişehir ve Konya belediyesinin faaliyetlerine de yer verilmiştir. Katılımcılık ve belediye yurttaş etkileşimi bağlamında ele alan çalışmalar incelendiğinde ise; Yağmurlu (2013), Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya kullanımına yönelik araştırma belediye-yurttaş etkileşimini halkla ilişkiler çerçevesinden ele almıştır. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Facebook ve Twitter hesaplarını diyalojik iletişim perspektifinde inceleyen bu çalışma içerik analizi metoduna bağlı kalarak gerçekleştirilmiştir. Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Melih Gökçek'in de resmi Twitter hesabını inceleyen bu çalışma sonucunda diyalojik iletişimin gerçekleştiği ancak yurttaş-belediye etkileşimi çerçevesinde etkileşimin temelinde yer alan diyalog ortamının yeteri ölçüde sağlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Memiş (2015) yılında gerçekleştirdiği ''Yerel E-Katılımın Yeni Aracı Olarak Sosyal Ağlar: Facebook ve Twitter Örnekleri' isimli çalışmasında, Facebook ve Twitter'ın, belediye örgütleri ve belediye başkanları düzeyinde,

yerel kamusal politikalara katılım bağlamında, “ne düzeyde” ve “nasıl” kullanıldığının ortaya çıkarmaya çalışmıştır. Elde edilen verilen kurumsal düzeyde belediyelerin ve kişisel düzeyde belediye başkanları, katılımın ilk evresi olarak belirtilen, daha çok bilgi aktarıcı bir araç olarak Facebook ve Twitter’e kullanmakta oldukları sonucunu ortaya koymuştur. Gürcü ve Kara (2010) ise "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma” gerçekleştirmiş olup; Yozgat ili ile sınırlanan bu çalışma vatandaşların belediye hizmetlerinde yeterince memnun olmadıkları ve hizmetler hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları sonucunu ortaya koymuştur. Hazman (2005) yılında gerçekleştirdiği "Afyonkarahisar Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık” isimli çalışmasında farklı demografik özelliklere sahip örneklemin büyük çoğunluğunun e-belediyecilik hizmetleri hakkında farkındalık düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymuştur. Zeren vd. (2015) "E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi" performans ölçümünü belediye ve yurttaş nezdinde ele almıştır.Araştırma sonucunda incelemeye dahil edilen Aydın Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerin web sitelerinin vatandaşların e-belediyecilik gereksinimlerini karşılamak açısından yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetlerinin yetersiz sağlanması ekseninde, halkın e-belediye hizmetlerine katılımı düzeyinin oldukça düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Negiz (2011) yılında gerçekleştirdiği Isparta halkının, Isparta Büyükşehir belediyesinin e-belediyecilik hizmetlerini tanıma, kullanma ve değerlendirme düzeylerini saptamayı hedefleyen çalışmasında, halkın farkındalık, kullanım ve değerlendirme düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymuştur. Özüpek (2010) Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma" isimli araştırmasında belediyelerin çift yönlü iletişime izin verecek bir biçimde kurumsal web sitelerinin olanaklarından yeterince yararlanmadığını ortaya koymuştur.

2. YÖNTEM

2.1 Araştırma Soruları ve Hipotezler

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri ölçerek belediye-yurttaş etkileşimini ve bu süreci etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın araştırma soruları ve hipotezleri şu şekildedir:

Soru 1: *Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler ve bu hizmetlerin özellikleri nelerdir?*

Hipotez 1: Belediyeler e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında e-belediyecilik, sosyal medya ve/veya mobil uygulama alanlarında hizmet sunmakla birlikte, bu hizmetler belediyeler arasında farklılık göstermektedir.

Hipotez 2: Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri, "gizlilik/güvenlik", "kullanılabilirlik", "içerik", "servisler/hizmetler", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından belediyeler arasında farklılık göstermektedir.

Hipotez 3: Belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri e-yönetişim modelleri kapsamında belediyeler arasında farklılık göstermektedir.

Soru 2: *Yurttaşların e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri nelerdir?*

Hipotez 4: Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler incelenen belediyelere bağlı olarak farklılık göstermektedir.

Hipotez 5: Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler incelenen belediyelere bağlı olarak farklılık göstermektedir.

Soru 3: *Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri nedir?*

Soru 4: *E-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi nedir?*

Hipotez 6: E-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi düşük olmakla birlikte, bu düzey belediyeler bazında farklılık göstermektedir.

Soru 5: *Belediye-yurttaş etkileşimine etki eden faktörler nelerdir?*

2.2 Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Araştırma Nesnesi

Araştırma, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri e-yönetişim çerçevesinde yurttaş ve belediye açısından incelemeyi

amaçlamaktadır. Bu bağlamda, yurttaş temelli olarak alınan 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. Bu yaş aralığındaki yurttaşların 18 yaşını doldurdukları için yerel seçimlerde oy kullanabilmeleri; kent yönetiminde söz sahibi olmalarını sağlamaktadır. Bu nedenle, belediye temsilcilerinin seçim sürecine aktif olarak katılabilen ve ilgili belediye tarafından sunulan hizmetlerden doğrudan yararlanabilen bu bireylerin bilişsel seviyelerinin uygunluğu evrenin belirlenmesi açısından ölçü olarak kabul 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 Asia (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, örneklem internet erişimi ve kullanımı olan 600 birim olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda, araştırmada yurttaş değişkeni için örneklem, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanan adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş, her ilçenin nüfusu ağırlık oranı örnekleme aynı şekilde yansıtılarak evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde de temsili sağlanmıştır.Araştırmada niceliksel analize uygun, kesitsel ve durum saptayıcı özellikte bir yaklaşım olan anket tekniği benimsenmiştir.

Araştırma, e-yönetişim bağlamında belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetleri belediye tarafından da incelemeyi amaçlandığı içinaraştırmanın evreni, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalışan kurum personelinden oluşmaktadır. Belediye değişkeni için örneklem, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalışan personel arasından e-yönetişim bağlamında e-belediyecilik ve yeni medya ortamlarında hizmet sunumu gerçekleştirme kriteri baz alınarak amaçlı örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiştir. Zaman ve maliyet kısıtlılıkları sebebi ile; araştırmanın örneklemi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinden sorumlu birim yetkilileri ya da görevlilerinden oluşan toplam 26 kişi (her belediye için 2 personel) ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada, derinlemesine görüşme tekniği benimsenmiştir.

Araştırma, belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlerin e-yönetişim bağlamında etkililiği ve uygunluğunun da incelenmesini amaçlandığı için; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve 12 ilçe belediyesinin resmi web siteleri, sosyal medya hesapları ve mobil uygulamaları inceleme nesnesi olarak belirlenmiş olup, belediyelerin sosyal medya hesapları Facebook ve Twitter ile sınırlandırılmıştır. Bu sınırlandırmada, sosyal paylaşım ağı

kategorisinde yer alan Facebook ve microblog kategorisinde yer alan Twitter'ın Türkiye'de en çok kullanılan sosyal medya bileşenleri olması (We are Social, 2015) ve ilgili belediyeler tarafından da en çok kullanılan sosyal medya hesapları olması etkendir. Araştırma kapsamına alınan 13 belediyenin yeni medya ortamlarında e-belediyecilik hizmetlerinin sunumu için kullandığı araçlar (resmi web siteleri, sosyal medya, mobil uygulamaları) içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir.

2.3 Veri Toplama Teknikleri ve Süreci

Araştrma kapsamında veri toplama teknikleri olarak anket, içerik analizi ve derinmelesine görüşmeden yararlanılmış olup, bu üç tekniğe ait detaylar aşağıda açıklanmıştır.

2.3.1 Anket

Anket yönetimi ile belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin yurttaşlarınbilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri ile hizmet kullanımına etki eden olumsuz faktörleri ölçmek amaçlanmıştır. Bu amaca uygun olarak Kocaeli ili coğrafi sınırları içerisinde ikamet eden 600 kişiyle yüzyüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Örneklem TÜİK'den alınan hane halkı verileri doğrultusunda olasılıklı olmayan basit tesadüfi örnekleme yoluyla internet erişimi ve kullanımı olan kişilerden oluşmaktadır.

Anket formunun hazırlanmasında, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmasının ölçeği ile Van Dijk ve Van Deursen (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması ve Chen ve Gant (2001), Şahin (2007), Çoruh (2009)'ın araştırma bulgularından yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur.

Sahada uygulanan anket formu yurttaşların:

1. Sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerinin,
2. İnternet ve sosyal ağ kullanım durumunlarının,
3. Belediyelerin e-yönetişim bağlamında çevrimiçi uygulamalarını kullanım durumlarının,
4. E-belediyecilik hizmetleriyle ilgili dijital kullanım becerilerinin,
5. Yeni medya ortamlarında katılımcılık ve belediye-yurttaş etkileşim durumlarının,

bilgisini almak amacıyla tasarlanmıştır. Anket formu oluşturma aşamasında toplam 30 katılımcı ile pilot uygulama yapılmış ve soruların işleyişi sahada tecrübe edilerek form üzerinde gerekli düzenlemelere gidilmiştir (bkz Ek 1).

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 gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin kontrolleri yapılarak veri girişine hazır hale getirilmiş ve SPSS programı aracılığıyla veri analizi gerçekleştirilmiştir.

2.3.2 İçerik Analizi

İçerik analiz yöntemi ile Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik, sosyal medya ve/veya mobil uygulama alanlarındaki hizmetlerin özelliklerini saptamak amaçlanmıştır. Bu amaçla Ocak-Mart 2018 tarihleri arasında 13 belediyenin sosyal medya hesapları, kurumsal web siteleri ve mobil uygulamaları kayıt altına alınmış, bulgular nitel ve nicel içerik analizi yöntemiyle ölçümlenmiştir.

Araştırmada kategoriler oluşturulurken Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği İle Van Dijk ve Van Deursen'un(2014) "Dijital Beceri Sınıflandırması" ölçeğiile belediyelerin web siteleri incelenerek sentezlenmiş, yeni bir ölçek oluşturulmuştur. İçerik analizinde kodlama birimleri ve tablosunun oluşturulmasında, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği İle Van Dijk ve Van Deursen (2014) "Dijital Beceri Sınıflandırması" ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu bağlamda kodlama tablosunda kullanılan ölçek; mevcut doğru bilgilere, kamu belgelerine, raporlara, yayınlara ve multimedya materyallerine erişimi betimleyen "içerik"; kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları veya kanalları ve site kullanım özelliklerini betimleyen "kullanılabilirlik"; yurttaşlara veya kurumlara yönelik gerçekleştirilen hizmetleri betimleyen "servis/hizmetler"; gizlilik politikaları, kimlik doğrulama, şifreleme, veri yönetimi gibi özellikleri betimleyen "gizlilik/güvenlik" ve çevrimiçi katılım, müzakare, oylama/anket, sosyal medya uygulamaları gibi özellikleri betimleyen "yurttaş ve sosyal etkileşim"; bir bilgisayarı ya da internete bağlanmak için gereken herhangi bir cihazı kullanmak için ihtiyaç duyulan teknik becerileri betimleyen "operasyonel beceri"; her aracın kullanımı açısından kendine özgü ihtiyaç duyulan becerileri betimleyen "formel beceri";yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak betimlenen "enformasyonel beceri"; iletişim bağlamında yeni medya ortamlarının önemini kavrama ve onları kullanma bağlamında ortaya çıkan sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımı ile gerçekleşen becerileri betimleyen "İletişimsel Beceri"; İnternet kullanıcısının içeriğin pasif alıcısı değil üreticisi, dağıtıcısı ve kullanıcısı olması çerçevesinde oluşan beceriyi betimleyen "İçerik Yaratma Becerisi" ve Bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak betimlenen "Stratejik Beceri" başlıklarından oluşmaktadır.

Kategoriler belirlendikten sonra bir kodlama tablosu elde edilmiştir (bkz Ek 2).Toplamda 5 bölüm ve 304 değişkenden oluşan kodlama tablosunda belediyelerin web sitesi, sosyal medya hesapları ve mobil uygulamalarının içerik, kullanılabilirlik, servis/hizmetler, gizlilik/güvenlik, yurttaş/sosyal etkileşim ile dijital becerilerin kullanımına uygunluk özelliklerini içeren kategoriler belirlenmiş, kodlama birimleri "var, yeterli (+)", "var, yetersiz (±) ", "yok (-)", "belirsiz (?)" olarak oluşturulmuş ve analizler bu yönde gerçekleştirilmiştir.

2.3.3 Derinlemesine Görüşme

Derinlemesine görüşme yöntemi ile belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri ile hizmet sunumuna etki eden faktörleri ölçmek amaçlanmıştır.

Nitel bir veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşme tekniği, araştırmacının bakış açısını keşfetme imkanı sağlamakta olup; bu çerçevede görüşmeye dahil olacak katılımcıların araştırılan konunun uzmanı ya da konu üzerinde karar verici özellikte olması gerekir (Baş ve Akturan, 2008: 111). Bu nedenle, belediye personeli arasından e-yönetişim bağlamında e-belediyecilik ve yeni medya ortamlarında hizmet sunumu biçimlerini ve yaşanan problemleri en iyi bilen kişiler olarak ilgili birim çalışanları görüşmeye dahil edilmiştir.

Görüşme tekniği olarak, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu görüşme tekniği çerçevesinde önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak görüşme süreci belirlenmiş olup, daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgiye erişilebilmesi hedeflenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 283).

Görüşme formunun hazırlanmasında, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği ile Chen ve Gant (2001), Şahin (2007), Çoruh (2009)'ın araştırma bulgularından yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur (bkz Ek 3).

Toplamda 6 bölümden oluşan derinlemesine görüşme formunun birinci bölümünde "Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetler" başlığı altında, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumu, memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik ölçümlerin ve e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik projelerin varlığı incelenmiştir. Derinlemesine görüşme formunun ikinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin alt yapısının incelenmesi amacıyla bu bölümde teknoloji ve alt yapı ile ilgili genel durum ve varsa karşılaşılan sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır.Formunun üçüncü bölümünde,sitenin sahip olduğu güvenlik hizmetleri, kişisel verilerin güvenliği ve gizliliğin

korunma düzeyi gibi değişkenler analiz edilmiş olup belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin gizlilik ve güvenlik durumunun incelenmesi hedeflenmiştir. Belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlere personelin etkisinin incelendiği dördüncü bölümde, yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlerin kaynağı, dışarıdan hizmet alım durumu, kurum içi personelin yeterlilik, eğitim, uzmanlık ve dijital beceri düzeyleri gibi değişkenler analiz edilmiştir. Formunun beşinci bölümünde, belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlere bütçenin etkisi analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla, bu bölümde yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlerin maliyeti, bütçenin harcama kalemlerine göre dağılımı, dijital hizmet sunumunun belediyeye sağladığı tasarruf oranı ve bürokratik iş yoğunluğunun azaltmasına sağladığı katkı düzeyi gibi değişkenler analiz edilmiştir. Belediye ve yurttaş etkileşiminin incelendiği görüşme formunun altıncı bölümünde ise, yurttaşların kent yönetimine katılım düzeyleri, yeni medya ortamlarından yurttaşların talep ve beklentileri, uzun vadede etkileşimi arttırmaya yönelik stratejik planların durumu, sosyal medya hesaplarının varlığı ve aktif kullanım durumu gibi değişkenler incelenmiştir.

Derinlemesine görüşmeler; Haziran-Eylül 2018 tarihleri arasında Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri binalarında katılımcıların önceden randevu verdikleri ofislerde (İl ve ilçe belediye ofislerinde) gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin kayıt altına alınması için; katılımcıların onayı ile ses kayıt cihazı ve not alma tekniği bir arada kullanılmıştır. Görüşmelerde moderatör olarak proje yürütücüsü ya da araştırmacısı görev almış olup; ikinci görüşmeci olarak doktora ve yüksek lisans bursiyerleri aktif bir rol üstlenmiştir. Böylece araştırmacı ya da proje yürütücüsü, görüşmeyi yönetme görevini sürdürürken; proje bursiyerleri ise süreci gözlemleme imkanı elde etmiştir. Bu yöntemle veri kayıplarının da önüne geçilmesi sağlanmış olup; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri ile gerçekleştirilen görüşmelerden her biri yaklaşık olarak 30-35 dakika arası sürmüştür. Görüşmeler tamamlandıktan sonra ses kayıtlarının transkripsiyonu gerçekleştirilmiş, ardından yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan ana bölümlere bağlı olarak betimsel analiz yöntemiyle veri analizleri yapılmıştır.

Elde edilen bulguların güvenirliliği sağlamak içinse her bir görüşme için alınan ses kayıtları ve yazılı metinleri; görüşmeyi gerçekleştiren araştırmacı hariç diğer araştırmacı tarafından da incelenmiş ve karşılaştırılmıştır. Ayrıca geçerliliği sağlamak amacı ile derinlemesine görüşme verileri sorulara uygun ve ayrıntılı bir biçimde toplanmış olup; araştırmacılar da objektif bir tutum sergilemiştir. Araştırmanın geçerliliği sağlayan diğer unsurlar ise; hem proje yürütücü hem de araştırmacının nitel araştırma yöntemleri deneyimidir. Ayrıca, araştırmada verilerin kaynağı olarak yer alan katılımcıların Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalıştıkları

departmanlara ve pozisyonlarına ayrıntılı olarak yer verilmiş olup; veri çözümlemelerinin katılımcılarla paylaşılması sonucu güvenilirlik sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma sürecinde proje yürütücüsü/araştırmacısı tarafından sorularla ilgili gerekli açıklamalar yapılmış olup; kavram kargaşası ve soruların anlaşılamaması gibi olası problemler de önlenmeye çalışılmıştır. Bütün bu araştırma adımlarının sonunda, araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için, katılımcıların derinlemesine görüşme formunun her alt bölümüne verdiği cevaplar, verilerin yorumlanması kısmına doğrudan aktarılmış olup; proje yürütücüsü ve araştırmacısı liderliğinde bir ekip tarafından araştırma verileri incelenmek istenen ana temalara bağlı olarak yorumlanmıştır.

Nitel araştırma dizaynında geçerlilik unsuru, güvenirlik kadar önem taşımakta olup araştırmanın geçerliliği güvenilirliğinin belirlenmesi açısından önem taşımaktadır. Bu bağlamda araştırmanın geçerliliği açısından elde edilen verilerin bir bütün olarak tutarlılık ve anlamlılık taşımasına ve elde edilen verilerin alanyazın taraması ile uyumlu olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca araştırmanın örneklemi, ortamı ve araştırma süreci ayrıntılı olarak tanımlanmış olup; oluşturulan araştırma dizaynı e-yönetişim ve belediyecilik hizmetleri alanında başka örneklemlerde uygulanabilir ve karşılaştırılabilir bir biçimde oluşturulmuştur.

3. BULGULAR

3.1 Anket Bulguları

Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri ile hizmet kullanımına etki eden faktörleri belirlemek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasına ilişkin ilçe ve Kocaeli ili geneli bulguları aşağıdaki gibidir:

3.1.1 Başiskele İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.1.1. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	(%)
Başiskele	30	5
Toplam	600	100

Tablo 3.1.1.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 30 katılımcı Başiskele ilçesinde ikamet etmektedir. Başiskele ilçesinde anket katılım sağlayan yurttaşların genel örneklem (600) içerisindeki oranı %5'dir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.1.2. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	9	30
Erkek	21	70
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.2.'de görüldüğü üzere Başiskele ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %70'i erkek, %30'u kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilememiştir.

Tablo 3.1.1.3. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	4	13,3
26-35 yaş	12	40
36-50 yaş	12	40
51-65 yaş	1	3,3
66 yaş ve üzeri	1	3,3
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.3.'de görüldüğü üzere, Başiskele ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %13,3'ü, 18-25 yaş aralığında, %40,0'ı, 26-35 yaş aralığında, %40'ı, 36-50 yaş aralığında, %3,3'ü 51-65 yaş aralığın, %3,3'ü ise 66 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 3.1.1.4. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	6	20
Ortaöğretim	12	40
Lise	11	36,7
Lisans	1	3,3
Lisansüstü	0	0
Toplam	30	30

Tablo 3.1.1.4.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %20'si ilköğretim mezunu, %40'ı ortaöğretim mezunu, %36,7'si ise lise mezunu, %3,3'ü ise lisans mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre,Başiskele ilçesinde lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.1.5. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	21	70
Bekar	9	30
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %70'inin evli; %30'unun bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.6. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Ev Hanımı	1	3,3
İşsiz/İş arıyor	0	0
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	27	90
Emekli	2	6,7
Öğrenci	0	0
Diğer	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %90'lık oranının kendi işini yapan veya çalışan, %6,7'sinin emekli, %3,3'ünün ev hanımı kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumuna yönelik"öğrenci", "işsiz/iş arıyor" ve "diğer" kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.1.7. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	3	10
İşyeri sahibi	6	20
Ofis çalışanı	6	20
Kamu çalışanı	5	16,7
Serbest meslek	10	33,3
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer Meslek Grupları	0	0
Meslek Grubu Belirtenler	30	100
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının tamamı meslek gruplarını belirtmiştir. Katılımcıların gruplara göre dağılımında ise serbest meslek sahibi olanların oranı %33,3, işyeri sahibi yurttaşların oranı %20; ofis çalışanlarının oranı %20; kamu çalışanlarının oranı %16,7; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı ise %10'dur.

Tablo 3.1.1.8. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	4	13,3
1501-3000 TL	6	20
3001-5000 TL	8	26,7
5001-10.000 TL	4	13,3
10.001-20.000 TL	1	3,3
Cevap vermek istemiyorum.	7	23,3
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %26,7'sinin 3001-5000 TL arasında, %20'sinin aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %13,3'ünün 5001-10.000TL arasında, %13,3'ünün ise0-1500TL aralığında, %3,3'ünün 10.001 – 20.000 TL arasındaolduğu görülmektedir. Katılımcıların %23,3'ü gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Tablo 3.1.1.9. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	23	76,7
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	6	20
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	1	3,3
Nadiren İnternete bağlanıyorum	0	0
Hiç İnternete bağlanmıyorum	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.9'da görüldüğü üzere, anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %76,7, her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %20, haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %3,3'tür. Yurttaşların Başiskele ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.1.10. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	15	50
Dizüstü Bilgisayar	16	53,3
Tablet	12	40
Akıllı Telefon	30	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların %100'ü akıllı telefona, %53'ü dizüstü bilgisayara, %50'si masaüstü bilgisayara, %40'ı tablete sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.1.11. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	25	83,3	5	16,6	0	0,0	0	0
2	4	25,0	8	50,0	4	25,0	0	0
3	1	6,7	7	46,7	4	26,7	3	20
4	0	0,0	2	16,7	6	50,0	4	3,3

Tablo 3.1.1.11'de görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %83,3'lük akıllı telefonlar, %16,6'lık oranla masaüstü bilgisayarlar gelmektedir. İkinci sırada %25'lik oranla akıllı telefonlar, %50'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %25'lik oranla dizüstü bilgisayarlar gelmektedir. Üçüncü sırada %46,7'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %26,7'lik oranla dizüstü bilgisayarlar, %20'lik oranla tabletler ve %6,7'lik oranla akıllı telefonlargelmektedir. Dördüncü sırada; %50'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve %3,3'lük oranla tabletler ve %16,7'lik oranla masaüstü bilgisayarlar gelmektedir. Yurttaşların Başiskele ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı

telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.1.12. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	25	83,
Eğlence amaçlı	18	60
Kamu işleri	26	86,7
Ticari işlemler	21	70
Sosyal medya	27	90
Oyun oynamak	7	23,3
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	24	80
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %90'ı sosyal medyayı takip etme, %86,7'si kamu işlemlerini gerçekleştirme, %83,3'ügündemi takip etme, %80'i bilgi edinme/araştırma yapma, %70'i ticari işlemler gerçekleştirme, %60'ı eğlence amaçlı, %23,3'ü ise oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.13. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	26	86,7
Hayır	3	10
Kısmen	1	3,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu

cevaplandıran yurttaşların ise %86,7'si sosyal medya kullandıklarını; %10'u sosyal medyayı kullanmadıklarını, %3,3'ü ise sosyal medyayı kısmen kullandıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.1.14. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	26	86,7
Twitter	8	26,7
Instagram	21	70
Google+	7	23,3
LinkedIn	0	0
Youtube	7	23,3
Pinterest	0	0
Periscope	0	0
Snapchat	0	0
Swarm	3	10
Diğer	1	3,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	27	90
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	3	10
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.14'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %86,7'si Facebook, %70'iInstagram,%26,7'siTwitter, %23,3'üYoutube ve Google+,%10'uSwarm ve %3,3'ü diğer sosyal medya hesaplarına sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.1.15. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	16	53,3
Hayır	11	36,7
Kısmen	3	10
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %53,3'ü belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %36,7'si iletişime geçmediğini,%10'u ise kısmen iletişime geçtiğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.1.16. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil)

	N	Genel %
İnternet	4	57,1
Yüzyüze görüşme	2	28,6
Telefon	1	14,3
Faks	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	7	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birinci sırada yüz yüze görüşmenin kullanım oranı %28,6, telefonu kullananların oranı %14,3 ve internetin kullanım oranı %57,1 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.17. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil)

	Frekans	Yüzde
İnternet	9	69,2
Yüzyüze görüşme	4	30,8
Telefon	0	0
Faks	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	13	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede ikinci sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda,yüz yüze görüşme kullananların oranı %30,8, internetin kullanım oranı %69,2 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.18. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Üçüncül)

	n	%
İnternet	6	60
Yüzyüze görüşme	3	30
Telefon	1	10
Faks	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	10	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede üçüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, yüz yüze görüşme kullananların oranı %30, internetin kullanım oranı %60 ve telefon kullanım oranı %10 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.19. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	9	30,0
Hayır	20	66,7
Kısmen	1	3,3
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.19'da görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %66,7'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını; %30'u bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade edenlerin oranı ise %3,3'tür.

Tablo 3.1.1.20. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	(%)	Geçerli Yüzde
İnternet	3	10	30
Yakın çevre	1	3,3	10
Belediyelerin web sitesi	2	6,7	20
Radyo	1	3,3	10
Gazete	2	6,7	20
Televizyon	1	3,3	10
Dergi	0	0	0
Açıkhava Reklamı	0	0	0
Sosyal Medya	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	33,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	20	66,7	
Toplam	30	100	

Tablo 3.1.1.20'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %33,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %66,7'si tarafından cevaplanmamıştır. E-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak

%30'luk oranlar İnternet'i, %20'lik oranla belediyelerin web sitesini ve gazeteyi, %10'luk oranla yakın çevresini, televizyonu ve radyoyu göstermiştir.

Tablo 3.1.1.21. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	4	13,3
Hayır	26	86,7
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.21'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların %13,3'ü e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %86,7'si ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.1.22. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	G %	Geçerli %
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	9	30	34,6
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	10	33,3	38,5
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	12	40	46,2
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	2	6,7	7,7
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	4	13,3	15,4
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	1	3,3	3,8
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	3	10	11,5
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim değilim	0	0	0
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	0	0	0
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	26	86,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	4	13,3	
Toplam	30	100	

Tablo 3.1.1.22'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %86,7'si tarafından cevaplanmış olup; %13,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.1.20'da yer alan veriler ile

birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %40 oran ile belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacı olmaması, %33,3 oranında ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %30'luk oranla belediye ve yetkilileriyle İnternet iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %13,3'lük oranda istediği/ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %10'lukoranında fikrim yok ve diğer seçeneği, %6,7 oranında internet hizmetlerine güvenmemesi, %3,3 oranında ise istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli değil seçeneği işaretlenmiştir.

Tablo 3.1.1.23. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	4	13,3	100
Hayır	26	86,7	
Toplam	30	100,0	-

Tablo 3.1.1.23'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tümünün son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.1.24. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	2	6,7	50
Bağlı olunan ilçe belediyesi	2	6,7	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	
Toplam	30	100	

Tablo 3.1.1.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır.

Tablo 3.1.1.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.1.21'de yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %50'sinin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %50'sinin bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.25. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	3	10	75
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	2	6,7	50
Daha hızlı hizmet sağlaması	2	6,7	50
Daha güvenilir olması	2	6,7	50
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	2	6,7	50
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	2	6,7	50
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	0
Toplam	30	100	-

Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri arasında %75'inin kullanım kolaylığından dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların %50'lilik oranlarla hizmet çeşitliliğinin fazla olması, daha hızlı hizmet sağlaması, daha güvenilir olması, etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması ve içerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi yanıtını vermişlerdir.

Tablo 3.1.1.26. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	0	0	0
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	4	13,3	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	-
Toplam	30	100	-

Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ü İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.1.27. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Ulaşım	2	6,7	50
Kültür ve sanat	3	10	75
Meslek ve beceri kazanma	1	3,3	25
Su ve kanalizasyon	1	3,3	25
Sosyal hizmetler ve yardım	1	3,3	25
Çevre düzenlemesi ve korunması	1	3,3	25
Temizlik ve katı atık	1	3,3	25
Dinlenme/Eğlence	1	3,3	25
Sağlık hizmetleri	3	10	75
Turizm ve tanıtım	2	6,7	50
Konut edinme, imar ve istimlak	1	3,3	25
Kamu güvenliği	3	10	75
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	3	10	75
Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Coğrafi Bilgi Sistemi	0	0	0
Defin ve Mezarlıklar	0	0	0
İtfaiye	0	0	0
İstihdam ve Gelir Hizmetleri	0	0	0
Nikah Hizmetleri	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	0	0	0
Spor	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	-
Toplam	30	100	-

Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanımalanlarını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım alanları %75'lik oranlarla kültür ve sanat, sağlık hizmetleri, kamu güvenliği ve gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar, %50'lik oranlarla ulaşım, turizm ve tanıtım ve %25'lik oranlarla meslek ve beceri kazanma, su ve kanalizasyon, sosyal hizmetler ve yardım, çevre düzenlemesi ve

korunması, temizlik ve katı atık, dinlenme/eğlence hizmetleri ve konut edinme, imar ve istimlak olarak sıralanmıştır.

Tablo 3.1.1.28. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	1	3,3	25
Memnunum	3	10	75
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	-
Toplam	30	100	-

Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %75'inin e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğuna, %25'inin ise çok memnun olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.29. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi									
					Çok memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun değilim		Hiç Memnun değilim	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ulaşım Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
Su ve kanalizasyon Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	1	25	2	50	0	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
Sosyal hizmetler ve yardım	4	13,3	26	86,7	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0

Çevre düzenlemesi ve korunması Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	1	25	2	50	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0
Dinlenme/ Eğlence Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Sağlık Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0
Kamu Güvenliği Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	1	25	1	25	2	50	0	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
İtfaiye Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Nikah Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	1	25	3	75	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Spor Hizmetleri	4	13,3	26	86,7	0	0	2	50	2	50	0	0	0	0
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	4	13,3	26	86,7	0	0	3	75	1	25	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.29.'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulmuştur. Anket katılımcılarının %86,7'sini oluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %50'sinin ulaşım hizmetleri, kültür sanat hizmetleri sosyal hizmetler ve yardım, temizlik ve katı atık hizmetleri, dinlenme/eğlence hizmetleri, sağlık hizmetleri, arama ve kurtarma hizmetleri, konut edinme imar ve istimlak hizmetleri, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar ve son olarak spor hizmetlerinden memnun olduğu görülmektedir. Vatandaşa yönelik diğer hizmetlerden ise katılımcıların %75'i memnun olduklarını ifade etmişlerdir. E-belediyecilik kullanan yurttaşların memnuniyet düzeyinde %75 oranında kararsız olduğu hizmetler ise şunlardır; meslek ve beceri kazandırma hizmetleri, hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar, turizm ve tanıtım

hizmetleri, defin ve mezarlık hizmetler ve nikah hizmetleridir. Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; memnun değilim ve hiç memnun değilim seçenekleri hiç işaretlenmemiştir.

Tablo 3.1.1.30. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	%	Geçerli %
Evet	3	10	66,7
Hayır	1	3,3	33,3
Kısmen	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	-
Toplam	30	100	100

Tablo 3.1.1.30.'da görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.30'dakatılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %66,7'sinin gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %33,3'ünün almadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.31. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Aynı gün içerisinde	2	6,7	66,7
1 gün sonra	1	3,3	33,3
1 hafta içerisinde	0	0	0
1 ay içerisinde	0	0	0
Toplam	3	10	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	10	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	27	90	

Tablo 3.1.1.31.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.1.30'da yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-

belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili aynı gün geri bildirim alanların oranı %66,7; 1 gün sonra geri bildirim alanların oranı ise %33,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.32. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir	4	13,3	26	86,7	1	25	1	25	0	0	2	50
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	2	5	1	25	1	25	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	3	75	1	25	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	75	1	25	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	4	13,3	26	86,7	2	50	2	50	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	75	1	25	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	2	50	2	50	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	75	1	25	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	3	75	0	0	0	0	1	25
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	75	1	25	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.32.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ütarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını, %25'er oranlarla ise "evet" ve "hayır" yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %50'lik oranla "evet", %25'lik oranla kısmen, %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %75'lik oranda "evet"; %25'lik oranla "hayır" biçiminde yanıt verdikleri 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 %75'şer oranla "evet"ve %25 oranında "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikâyet formu yer almaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşincil öncülüne; %50'şer oranda "evet" ve "hayır" biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir.Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen altıncıl öncülüne ise katılımcıların %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedincil öncülüne; %50'şer oranla "evet" ve "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen sekizincil öncülüne ise katılımcıların %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem

bulunmaktadır.” biçiminde geliştirilen dokuzuncul öncülüne ise katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” biçiminde geliştirilen onuncul öncülüne ise katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.33. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	3	10	75
Bilgim yok	1	3,3	25
Hayır, güvenli değildir.	0	0	0
Kısmen güvenlidir.	0	0	0
Soruyu Cevaplayanlar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayanlar	26	86,7	-
Toplam	30	100	-

Tablo 3.1.1.33.’de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %13,3’ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7’si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.33’de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %75’inin bu uygulamaları güvenli bulduğu, %25’inin ise bu konuda bilgileri olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.34. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	1	3,3	25	1	3,3	25	1	3,3	25
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	1	3,3	25	1	3,3	25	1	3,3	25
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	4	13,3	26	86,7	0	0	0	2	6,7	50	0	0	0	2	6,7	50

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	0	0	0	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	0	0	0	0	0	0	2	6,7	50
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	3	10	75	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	0	0	0	2	6,7	50	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	4	13,3	26	86,7	3	10	75	0	0	0	1	3,3	25	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	4	13,3	26	86,7	0	0	0	2	6,7	50	0	0	0	2	6,7	50
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	2	6,7	50	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.34.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına

yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %25'er oranda "evet", "hayır", "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların tamamı evet yanıtını vermiştir. 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 üçüncül öncülüne %25'er oranla "evet", "hayır", "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevaplarını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların tamamının "evet" şeklinde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %50'lik oranla "hayır", %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların tamamının hayır şeklinde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır" şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %50'şer oranla "evet" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların ""Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır." şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne tamamının "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkânı bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne tamamının "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun ""Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise;

katılımcıların %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum" şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %25'lik oranla "evet", %75'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %50'şer oranla "evet"ve kısmen biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânım bulunmaktadır "şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların tamamının "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %50'şer oranla "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne tamamının "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez" şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %50'şer oranla "evet" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.35. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir	4	13,3	26	86,7	3	10	75	0	0	0	1	3,3	25	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,5	0	0	0	0	0	0	1	3,3	25
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50,0	1	3,3	25,0	1	3,3	25,0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25,0	1	3,3	25,0	0	0	0	2	6,7	50,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50,0	1	3,3	25,0	1	3,3	25,0	0	0	0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50,0	1	3,3	25,0	0	0	0	1	3,3	25,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75,0	1	3,3	25,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50,0	2	6,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50,0	1	3,3	25,0	0	0	0	1	3,3	25,0

Tablo 3.1.1.35.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının “Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır” şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne“evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının “Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne evet cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir”şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.”şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %50’lik oranla “evet”, %25’lik oranlarda ise “hayır” ve “kısmen” cevabını

verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %25’lik oranlarla “evet” ve “hayır”, %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %50’lik oranla “evet”, %25’lik oranlarla “hayır” ve “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.”şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %50’lik oranla “evet”, %25’lik oranlarla “hayır” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmiikincil öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimalölçüdedir” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi üçüncül öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dördüncül öncülüne “evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi beşincil öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla

“hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi altıncıl öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır ”şeklinde geliştirilen sorunun yirmi yedincil öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi sekizincil öncülüne %50’şer oranla “evet” ve “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dokuzuncul öncülüne %50’lik oranla “evet”, %25’er oranlarla “hayır” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.36. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır	4	13,3	26	86,7	3	10	75	0	0	0	0	0	0	1	3,3	25
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	2	6,7	50	0	0	0	1	3,3	25
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	0	0	0	2	6,7	50	0	0	0	2	6,7	50

Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	2	6,7	50	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.36.'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının taşıdığı içerikselkriterler ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının içeriksel kriterleri taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.36'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin

yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının"Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının"Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül"evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının"Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil %25'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" ve %25'lik oranlar "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının"Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul %50'lik oranla "hayır" ve %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir " şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne%50'şer oranlarla "evet" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının"Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun

onbeşincil öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.37. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	0	0	0	0	0	0	1	3,3	25
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	1	3,3	25	2	6,7	50	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	4	13,3	26	86,7	1	3,3	25	1	3,3	25	0	0	0	2	6,7	50

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	0	0	0	0	0	0	1	3,3	25
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.37.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo3.1.1.37'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların tamamının"evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların tamamının "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların tamamının "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %25'er oranlarla "evet" ve "hayır", %50'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülüne katılımcıların tamamının "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; tüm katılımcıların "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların

“Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne katılımcıların %25’er oranlarda “evet” ve “hayır”, %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise tüm katılımcıların “evet” yanıtını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; tüm katılımcıların “evet” yanıtını verdiği görülmektedir.Araştırma sonucunda katılımcıların “Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Son olarak 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 ondördüncül öncülünü ise katılımcıların %75’lik oranla “evet” %25’lik oranla “hayır” yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.38. Başiskele Belediyesi’nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G(%)	Gçr(%)
Evet	2	6,7	50
Hayır	1	3,3	25
Bilmiyorum	1	3,3	25
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	26	86,7	
Toplam	30	100	-

Tablo 3.1.1.38.’de görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3’ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7’si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.37’de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %50, mevcut olmadığını vebu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %25’er olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.39. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G(%)	Gçr(%)
Evet	0	0	0
Hayır	2	6,7	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	6,7	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	28	93,3	
Toplam		100	

Tablo 3.1.1.39'dagörüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %6,7'si tarafından cevaplanmış olup; %93,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.39'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.1.38'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, belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcı ise bu uygulamaları kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.1.40. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	2	6,7	50	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	2	6,7	50	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.40'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si

tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne;%50'lik oranla "evet", %50'lik oranla "hayır" verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %25'lik oranla"hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %50'lik oranla "evet", %50'likoranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.41. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	4	13,3	26	86,7	0	0	0	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.41.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formeldijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.41'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi (Formal) Beceriler: Her aracın kendine özgü birtakım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; katılımcıların tamamının "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların tamamının "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; tümünün "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.42. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	4	13,3	26	86,7	3	10	75	0	0	0	1	3,3	25	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.42.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonelbeceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %75'lik oranla "evet", %25'likoranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların tümünün "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların tümünün "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.43. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	4	13,3	26	86,7	4	13,3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	4	13,3	26	86,7	3	10,0	75	1	3,3	25	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	4	13,3	26	86,7	2	6,7	50	0	0	0	2	6,7	50	0	0	0

Tablo 3.1.1.43.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.43'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejikbeceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; katılımcıların tümünü "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %75'lik oranda "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %50'lik oranla "evet", %50'lik oranda "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.44. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	18	60
Hayır	8	26,7
Bilmiyorum	4	13,3
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.44.'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %60,0; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %26,7 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %13,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.45. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	9	30,0
Hayır	3	10,0
Bilmiyorum	18	60,0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	100,0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.45.'de görüldüğü üzere; Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin Web Sitelerinde Dezavantajlı Yönelik Hizmetlerin Mevcudiyetini ve Ankete Katılan Yurttaşların Bu Hizmetlere Yönelik Bilgi Düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.1.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %30; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %10; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %60 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1.46. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	7	77,8
Çocuklar	6	66,7
Yaşlılar	5	55,6
Engelliler	6	66,7
Yoksullar	5	55,6
Hastalar	5	55,6
Mahkûm ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	0	0
Toplam soruyu cevaplayan kişi	9	30

Tablo 3.1.1.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %30'u tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.1.45 ve Tablo 3.1.1.46 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımını %77,8'lik oranla kadınlar, %66,7'lik oranlarla çocuklar ve engelliler, %55,6'lik oranlarla ise yaşlılar, yoksullar ve hastalar oluşturmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik, mahkûm ve eski hükümlülere sunulan hizmetlere yönelik cevaplama yapılmamıştır.

Tablo 3.1.1.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	2	22,2
Rehabilitasyon	4	44,4
Eğitim	6	66,7
Sağlık	6	66,7
Güvenlik	4	44,4
Spor	6	66,7
Kültür	6	66,7
Sosyal Yardım	6	66,7
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	21	-
Toplam	30	-

Tablo 3.1.1.47'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %30'u tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.1.45 ve Tablo 3.1.1.47 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %66,7'lik oranla eğitim, sağlık, spor, kültür ve sosyal yardım; %44,4'lük oranlarehabilitasyon ve güvenlik; son olarak %22,2'lik oranla istihdam hizmetleri olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.48. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	1	3,3	3,7
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	1	3,3	3,7
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	25	83,3	92,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	27	90	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	3	10	
Toplam			

Tablo 3.1.1.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %90'ı tarafından cevaplanmış olup; %10'u tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %3,3Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı da yine %3,3 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.1.49. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikâyet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	50	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0
2	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0
4	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.1.49'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; birincil sıklıkta %50 oranlarlarbelediye hizmetleri ile istek ve talepte bulunma konusunda kullanmaktadırlar. İkincil sıklıkta kullanan bir kişisorun ve şikâyet bildirme konusunda kullanmaktadırlar. Üçüncül sıklıkta kullan bir kişi ise istek ve talepte bulunma konusunda kullanmaktadırlar. Dördüncül sıklığa bakıldığında etkinlik/organizasyon, beşincil sıklıkta ise %50'şer oranlarda belediye hizmetleri ile tebrik ve iyi niyet belirtme amacıyla kullanılmaktadır.

Tablo 3.1.1.50. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	1	50
Twitter	0	0
Instagram	1	50
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	6,7
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	28	93,3
Toplam	30	100

Tablo 3.1.1.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %6,7'si tarafından cevaplanmış olup; %93,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.50'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.1.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %50'lik oranlarla Facebook ve Instagram'ı kullandıkları verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.1.51. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	Gçr (%)	G (%)
Evet, her zaman	0	0	0
Evet, bazen	0	0	0
Hayır, hiçbir zaman	2	6,7	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	6,7	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	28	93,3	
Toplam		100	100

Tablo 3.1.1.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %6,7'si tarafından cevaplanmış olup; %93,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.1.51'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.1.47'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların "hiçbir zaman geri dönüş alamadığına" yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.1.52. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	27	90	3	10	20	74,1	5	18,5	1	3,7	1	3,7
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	27	90	3	10	16	59,3	8	29,6	1	3,7	2	7,4
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	27	90	3	10	17	63	7	25,9	1	3,7	2	7,4

Tablo 3.1.1.52'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %90'u tarafından cevaplanmış olup; %10'u tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %74,1'lik oranla "evet", %18,5'lik oranla "hayır", %3,7'lik oranla "kısmen" ve %3,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %59,3'lük oranla "evet", %29,6' oranla "hayır" ve %3,7'lik oranla "kısmen" ve %7,4'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %63'lük oranla "evet", %25,9'luk oranla "hayır", %3,7'lik oranla "kısmen" ve %7,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim

becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.1.53. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	27	90	3	10	17	63,0	7	25,9	1	3,7	2	7,4
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	27	90	3	10	16	59,3	8	29,6	1	3,7	2	7,4
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	27	90	3	10	16	59,3	8	29,6	1	3,7	2	7,4

Tablo 3.1.1.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %90'ı tarafından cevaplanmış olup; %10'u tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %63'lük oranla "evet", %25,9'luk oranla "hayır", %3,7'lik oranla "kısmen" ve %7,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde

yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne; %59,3’lük oranla “evet”, %29,6' oranla “hayır” ve %3,7’lik oranla “kısmen” ve %7,4’lük oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %59,3’lük oranla “evet”, %29,6' oranla “hayır” ve %3,7’lik oranla “kısmen” ve %7,4’lük oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.1.54. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Başiskele	Başiskele Belediyesinin E-belediyecilik uygulamalarının hizmet tanıtımının daha iyi olması gerektiğini düşünüyorum.	Başiskele Belediyesi	E- Belediyecilik Hizmetlerinin Yeterince Tanıtılmaması	-
K-2	Başiskele	Belediye, İnternet ve sosyal medyayı, hizmet sunmak için kullanmamaktadır. Sosyal medyada gönderilerine eleştiri yapanlar, hizmetlerden faydalanamıyor veya hizmetler yavaşlatılıyor. Belediye başkanı sosyal medyayı çok iyi kullanıyor ama şahsi kullanımı çok fazla.	Başiskele Belediyesi	Belediyenin sosyal medyayı doğru kullanmaması, eleştirel yorumlara cevap vermemesi, belediye başkanın sosyal medyada şahsi içerik paylaşımı	

K-3	Başiskele	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından sosyal medyada reklam amaçlı içerikler paylaşılıyor. Asıl hizmet alanlarında paylaşım yapılmıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada hizmet alanlarında paylaşım yapılmaması, alakasız içerik paylaşımı	
K-4	Başiskele	Sosyal medyada yapılan yorumlar siliniyor. Geri dönüş olmuyor. BAŞTİM (Şikayet-İstek-Öneri Birimi), bu uygulama sosyal medyaya da uyarlanmalı.	Başiskele Belediyesi	Sosyal medyada kullanıcı yorumlarının silinmesi, geri dönüş yapılmaması, öneri, istek, şikayet biriminin eksikliği	

Başiskele ilçesinde e-belediyecilik hizmetleri kullanan katılımcıların 2 tanesi Başiskele Belediyesi'ni; 2 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesini değerlendirmiştir. Başiskele Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından katılımcılar temel eksiklikleri e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtılmaması, sosyal medyanın doğru kullanılmaması, yanlış içerik paylaşımı ve geri bildirim alınmaması olarak ifade etmişlerdir. Kocaeli belediyesine yönelik olarak ise katılımcılar, temel eksiklik alanlarını sosyal medyada alakasız içerik paylaşımı ve hizmet alanlarında içerik paylaşılmaması olarak gördükleri belirtmişlerdir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.1.55. Başiskele ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Başiskele	Başkent olduğu için Ankara Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Başkent Olması	-
K-2	Başiskele	Ankara Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum. Hizmetlerin duyurulması konusunda daha yaratıcı olduklarını düşünüyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Hizmet duyurumu alanında daha iyi olmaları	-
K-3	Başiskele	Norveç ve Danimarka'da yer alan bazı belediyeleri takip ediyorum. (Festival ve müzik organizasyonlarını takip etmek için)	Norveç ve Danimarka'da yer alan bazı belediyeler	Yurt Dışı	Festival ve müzik organizasyon takip amacı	-

K-4	Başiskele	Rize Belediyesini takip ediyorum. Hizmetlerini ve yurt dışı ile projelerini yayınlıyor. Daha görünür ve daha aktif. Ayrıca İstanbul Büyükşehir Belediyesini de takip ediyorum.	Rize Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Hizmet ve proje yayınlanması Daha aktif ve görünür olması	-
K-5	Başiskele	Bursa Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum. Komşu ve tarihi bir il olduğu için ilgimi çekiyor.	Bursa Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	İlçenin tarihi özellikleri ve Kocaeli'ne yakınlığı	-
K-6	Başiskele	Gölcük Belediyesini takip ediyorum.	Gölcük Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-7	Başiskele	Fatih Belediye Başkanı'nı takip ediyorum.	Fatih Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Başiskele	Edirne Belediyesini takip ediyorum.	EdirneBelediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Başiskele	Memleketim olduğu için Niksar (Tokat) Belediyesini takip ediyorum.	Niksar (Tokat) Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Anket formunun "Türkiye'de ya da dünyada farklı belediye web sitelerini/sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz? Eğer ediyorsanız; bu web siteleri ve sosyal medya ağları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz? Bu belediyelerde ilginizi çeken, beğendiğiniz ya da bağlı olduğunuz belediyede uygulanmasını istediğiniz neler var?' şeklinde geliştirilen açık uçlu soru aktif olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcılara sorulmuştur. Başiskele ilçesinde bu soruyu cevaplayan 9 katılımcıdan 8'i yurt içi belediyelerini takip ettiğini ifade ederken; 1 katılımcı yurt dışı belediyesini takip ettiğini belirtmiştir. Yurt içi belediyelerini takip etme nedenleri ise; başkent olması (Ankara), Hizmet duyurumu alanında daha iyi olmaları, hizmet ve proje yayınlamaları, sosyal medyada daha aktif ve görünür olması, ilçenin tarihi özellikleri, Kocaeli'ne yakınlığı ve kişisel tercih olarak açıklamışlardır. Yurt dışı belediyelerini analiz eden katılımcı ise; takip nedeninin müzik ve festival organizasyonlarından haberdar olma olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.2 Çayırova İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.2.1. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	(%)
Çayırova	40	6,6
Toplam	600	100

Tablo 3.1.2.1.'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 40 birey Çayırova ilçesinde ikamet etmektedir. Çayırova ilçesinde anket katılım sağlayan yurttaşların genel örneklem (600) içerisindeki oranı %6,6'dır. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.2.2. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	10	25
Erkek	30	75
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.2'de görüldüğü üzere Çayırova ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %75'i erkek, %25'i kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.2.3. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	12	30
26-35 yaş	12	30
36-50 yaş	8	20
51-65 yaş	7	17,5
66 yaş ve üzeri	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.3'de görüldüğü üzere, Çayırova ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %30'u, 18-25 yaş aralığında, %30'u, 26-35 yaş aralığında, %20'si, 36-50 yaş aralığında, %17,5'i 51-65 yaş aralığın, %2,5'i ise 66 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 3.1.2.4. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	12	30
Ortaöğretim	14	35
Lise	14	35
Lisans	0	0
Lisansüstü	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %30'uilköğretim mezunu, %35'i ortaöğretim mezunu, %35,5'i ise lise mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre,Çayırova ilçesindelisans ve lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.2.5. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	21	52,5
Bekar	19	47,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %52,5'inin evli; %47,5'inin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.6. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	0	0
Ev Hanımı	1	2,5
İşsiz/İş arıyor	1	2,5
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	35	87,5
Emekli	3	7,5
Diğer Meslek Grupları	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %87,5'lik oranının kendi işini yapan veya çalışan, %7,5'inin emekli, %2,5'in işsiz/iş arayan, %2,5'in ev hanımı kategorisinde yer

aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumuna yönelik“öğrenci” ve “diğer” kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.2.7. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	8	20
İşyeri sahibi	9	22,5
Ofis çalışanı	6	15
Kamu çalışanı	8	20
Serbest meslek	6	15
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer	0	0
Meslek Grubu Belirtenler	37	92,5
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	3	7,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.7.’de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %92,5’i meslek gruplarını belirtirken; %7,5’i çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise işyeri sahibi yurttaşların oranı %22,5; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %20; kamu çalışanlarının oranı %20; ofis çalışanlarının oranı %15; serbest meslek sahibi katılımcıların oranı ise %15’dir.

Tablo 3.1.2.8. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	4	10
1501-3000 TL	13	32,5
3001-5000 TL	11	27,5
5001-10.000 TL	6	15
10.001-20.000 TL	0	0
Diğer	1	2,5
Cevap vermek istemiyorum.	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.8’de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %32,5’inin aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %27,5’inin 3001-5000 TL arasında, %15,0’inin 5001-10.000TL arasında, %10’u ise0-1500TL aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %2,5’i diğer bir gelir aralığına sahip olduğunu söylerken %12,5’i gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Tablo 3.1.2.9. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	23	57,5
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	14	35
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	2	5
Nadiren İnternete bağlanıyorum	1	2,5
Hiç İnternete bağlanmıyorum	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.9'da görüldüğü üzere, anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %57,5 her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %35, haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %5'dir. Nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcılar ise %2,5 oranındadır. Yurttaşların Çayırova ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.2.10. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	13	32,5
Dizüstü Bilgisayar	23	57,5
Tablet	11	27,5
Akıllı Telefon	39	97,5
Toplam Sahip Olunan Teknolojik Araç	86	100

Tablo 3.1.2.10.'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Böylece, anket sonucundaÇayırova ilçesinde araştırmaya katılan katılımcıların masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kategorilerinde sahip oldukları toplam teknolojik araç sayısının 86 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların %97,5'i akıllı telefona, %57,5'i dizüstü bilgisayara, %32,5'i masaüstü bilgisayara, %27,5'i tablete sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.2.11. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	36	92,3	3	7,7	0	0	0	0
2	1	7,1	7	50	4	28,6	2	14,3
3	2	9,1	12	54,5	6	27,3	2	9,1
4	1	18,2	3	27,3	4	36,4	3	27,3

Tablo 3.1.2.11.'de görüldüğü üzere, görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %92,3'lük oranla akıllı telefonlar, %7,7'lik oranla masaüstü bilgisayarlar gelmektedir. İkinci sırada %7.1'lik akıllı telefonlar, %50'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %28.6'lık oranla dizüstü bilgisayarlar ve %14,3'lük oranla tabletler gelmektedir. Üçüncül sırada, %9,1'lik oranla akıllı telefonlar, %54,5'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %27.3'lük oranla dizüstü bilgisayarlar ve %9.1'likoranla tabletler gelmektedir. Dördüncül sırada; %18.2'lik oranla akıllı telefonlar, %27,3'lükoranla masaüstü bilgisayarlar; %36,4'lükoranla dizüstü bilgisayarlar ve %27.3'lük oranla tabletler gelmektedir. Yurttaşların Kocaeli ili genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.2.12. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	33	82,5
Eğlence amaçlı	29	72,5
Kamu işleri	25	62,5
Ticari işlemler	22	55
Sosyal medya	36	90
Oyun oynamak	14	35
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	31	77,5
Diğer	0	0

Tablo 3.1.2.12.'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden

fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %90'ısosyal medyayı takip etme, %82,5'igündemi takip etme, %77,5'i bilgi edinme/araştırma yapma, %72,5'i eğlence amaçlı, %62,5'i kamuda işlem gerçekleştirme, %55'i ticari işlemler gerçekleştirme, %35'i ise oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.13. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	35	87,5
Hayır	5	12,5
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %87,5'i sosyal medya kullandıklarını; %12,5'iise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.2.14. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	29	72,5
Twitter	11	27,5
Instagram	23	57,5
Google+	7	17,5
Linkedin	1	2,5
Youtube	9	22,5
Pinterest	4	10
Periscope	3	7,5
Snapchat	5	12,5
Swarm	4	10
Diğer	1	2,5
Toplam	97	277,1

Tablo 3.1.2.14.'de görüldüğü üzere bu soru,ankete katılan yurttaşların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %72.5'i Facebook, %57.5'iInstagram,%27.5'i Twitter, %22,5'i Youtube, %17.5'i Google+, %12.5'i Snapchat, %10'uPinterest ve Swarm, %7.5'ı Periscope, %2,5'i ise Linkedin ve diğer sosyal medya hesaplarına sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.2.15. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	10	25
Hayır	25	62,5
Kısmen	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %25'i belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %12,5'inin kısmen iletişime geçtiğini, %62,5'ininise iletişime geçmediini belirtmiştir.

Tablo 3.1.2.16. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Birincil)

	N	Geçerli %
İnternet	1	33.3
Yüz yüze görüşme	2	66.7

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birinci sırada internetin kullanım oranı %33.3 ve yüzyüze görüşme %66.7 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.17. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil)

	N	Geçerli Yüzde
İnternet	7	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede ikinci sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, internetin kullanım oranı %100 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.18. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	7	17,5
Hayır	32	80
Kısmen	1	2,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.18.'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %80'i e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını;%17,5'i bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade edenlerin oranı ise %2,5'dir.

Tablo 3.1.2.19. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	(%)	Geçerli %
Televizyon	0	0,0	0
Gazete	0	0,0	0
Radyo	1	2,5	12,5
Açıkhava reklamları	1	2,5	12,5
Dergiler	1	2,5	12,5
İnternet	1	2,5	12,5
Sosyal Medya	0	0,0	0
Yakın çevre	3	7,5	37,5
Belediyelerin web sitesi	1	2,5	12,5
Diğer	0	0,0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	20,0	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	32	80,0	
Toplam	40	100,0	

Tablo 3.1.2.19.'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %20'si tarafından cevaplanmış olup; %80'i tarafından cevaplanmamıştır. E-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %37,5'luk oranla yakın çevresini, %12,5'lik oranlar ile belediyelerin web sitesini, radyoyu, interneti, açıkhava reklamlarını ve dergileri göstermişlerdir.

Tablo 3.1.2.20. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	3	7,5
Hayır	37	92,5
Toplam	40	100,0

Tablo 3.1.2.20'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların %7,5'i e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %92,5'i ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.2.21. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim değilim	2	5,	6,3
Bu hizmetleri kullanacak araca sahip değilim	1	2,5	3,1
Belediye ve yetkililerileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	20	50	62,5
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	12	30	37,5
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	11	27,5	34,4
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	3	7,5	9,4
İnternet hizmetlerini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	0	0	0
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	5	12,5	15,6
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve altyapısı yeterli değil	0	0	0
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	1	2,5	3,1
Diğer	1	1,8	3,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	32	80	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	20	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.2.21.'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %80'i tarafından cevaplanmış olup; %20'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.21'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.2.20'da yer alan veriler ile birlikte

analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %62,5'lik oranla belediye ve yetkilileriyle İnternet iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %37,5 oranında ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %34,4 oran ile belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacı olmaması, %15,6 oranda istediği/ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %9,4 oranında internet hizmetlerine güvenmemesi, %6,3 oranında bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim olmaması, %3,1oranla ise hizmetleri kullanacak araca sahip olmaması olarak belirtilmiştir. Ayrıca toplam %2,5 oranında ise fikrim yok ve diğer seçeneği işaretlenmiştir.

Tablo 3.1.2.22. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	%
Evet	3	7,5
Hayır	37	92,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.22'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tümünün son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu sonuçlara göre son bir yıl içerisinde e-belediyecilik kullananların oranı %7,5; kullanmayanların oranı ise % 92,5'tir.

Tablo 3.1.2.23 . Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	%	Geçerli %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	2	5,0	66,7
Bağlı olunan ilçe belediyesi	1	2,5	33,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100,0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam	40	100,0	-

Tablo 3.1.2.23'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.2.20'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %66,7'sinin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %33,3'ünün bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.24. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	3	7,5	100
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	3	7,5	100
Daha hızlı hizmet sağlaması	3	7,5	100
Daha güvenilir olması	2	5	66,7
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	2	5	66,7
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	1	2,5	33,3
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	0
Toplam	40	100	-

Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri arasında tümünün kullanım kolaylığı, hizmet çeşitliğinin fazla olması ve daha fazla hizmet sağlamasından dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların %66,7'lik oranlarla daha güvenilir olmasından ve etkileşime daha açık bir yapıya sahip olmasından dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir. %33,3 oranda ise içerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi yanıtını vermişlerdir.

Tablo 3.1.2.25. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	1	2,5	33,3
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	2	5,0	66,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam			

Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %66,7'sinin İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği; %33,3'ü İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.2.26. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Ulaşım	3	7,5	100
Kültür ve sanat	2	5	66,7
Meslek ve beceri kazanma	1	2,5	33,3
Su ve kanalizasyon	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	1	2,5	33,3
Sosyal hizmetler ve yardım	1	2,5	33,3
Çevre düzenlemesi ve korunması	1	2,5	33,3
Temizlik ve katı atık	1	2,5	33,3
Dinlenme/Eğlence	2	5	66,7
Sağlık hizmetleri	1	2,5	33,3
Kamu Güvenliği	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Turizm ve tanıtım	1	2,5	33,3
Konut edinme, imar ve istimlak	1	2,5	33,3
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	0	0	0
Defin ve mezarlıklar	0	0	0
İtfaiye	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	1	2,5	33,3
Nikâh (Online nikâh başvurusu)	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	2,5	33,3
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	0	0	0

Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam	40	100	-

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 %100'lük oranla ulaşım; %66,7'lik oranlarla kültür ve sanat, dinlenme ve eğlence; %33,3'lük oranlarla meslek ve beceri kazanma, hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar, sosyal hizmetler ve yardım, çevre düzenlemesi ve korunması, temizlik ve katı atık, sağlık hizmetleri, turizm ve tanıtım, konut edinme, imar ve istimlak, istihdam ve gelir hizmetleri, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsat hizmetleri olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.2.27. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	0	0	0
Memnunum	3	7,5	100
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam	40	100	-

Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının tümünün (%100) e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.28. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi									
					Çok memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun değilim		Hiç Memnun değilim	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ulaşım Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0
Su ve kanalizasyon Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0
Sosyal hizmetler ve yardım	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Dinlenme/ Eğlence Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0	0	0
Sağlık Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Kamu Güvenliği Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
İtfaiye Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0

İstihdam ve gelir hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Nikah Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	2	66,7	1	33,3	0	0
Spor Hizmetleri	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	3	7,5	37	92,5	0	0	0	0	3	100	0	0	0	0

Tablo 3.1.2.28'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulmuştur. Anket katılımcılarının %92,5'ini oluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların tümünün hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar, sosyal hizmetler ve yardım, çevrenin korunması ve düzenlenmesi, spor ve vatandaşa yönelik diğer hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirme konusunda kararsız olduğu görülmektedir. Ulaşım hizmetleri alanında katılımcıların %100'ünün memnun olduğu görülmektedir. Kültür Sanat Hizmetleri ve dinlenme/eğlence alanında ise; katılımcıların %66,7'sinin memnun olduğu, %33,3'ünün ise kararsız olduğu görülmektedir. Meslek ve beceri kazanma, su ve kanalizasyon, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar gibi hizmet alanlarına yönelik bulgular analiz edildiğinde ise; %66,7'nin kararsız olduğu, %33,3'nün ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Temizlik ve katı atık, sağlık, arama ve kurtarma, konut edinme, imar ve istimlak, kamu güvenliği, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, defin ve mezarlık, itfaiye, istihdam ve gelir, nikah hizmetleri alanlarında %33,3 oranında memnun olduklarını, %66,7 oranında ise değerlendirme konusunda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Turizm ve tanıtım alanındaki hizmetleri ile ilgili olarak %33,3 oranlarında memnunum, kararsızım ve memnun değilim yanıtlarının işaretlendiği görülmektedir.

Tablo 3.1.2.29. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	%	Geçerli %
Evet	2	5	66,7
Hayır	1	2,5	33,3
Kısmen	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.2.29'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.29'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %66,7'sinin gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %33,3'ünün almadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.30. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Aynı gün içinde	0	0	0
1 gün sonra	0	0	0
1 hafta içerisinde	1	2.5	50
1 ay içerisinde	1	2.5	50
Toplam	2	5	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	38	95	
Toplam			

Tablo 3.1.2.30'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo-29'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bir gün sonra geri bildirim alan katılımcıların oranı, bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı ve 1 ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %50 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.31. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	3	7.5	37	92.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7.5	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	3	7.5	37	92.5	1	2.5	33.3	1	2.5	33.3	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	3	7.5	37	92.5	1	2.5	33.3	1	2.5	33.3	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	3	7.5	37	92.5	1	2.5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7.5	37	92.5	2	5	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2.5	33.3

Tablo 3.1.2.31'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %33'3'lük oranda "evet"; %33'3'lük oranla "hayır" ve %33'3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt verdikleri

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 %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikâyet formu yer almaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşincil öncülüne; %33’3’lük oranda “evet”; %33’3’lük oranla “hayır” ve %33’3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir.Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” biçiminde geliştirilen altıncıl öncülüne ise katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedincil öncülüne; %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” biçiminde geliştirilen sekizincil öncülüne ise katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir.Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.” biçiminde geliştirilen dokuzuncul öncülüne ise katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir.Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” biçiminde geliştirilen onuncul öncülüne ise katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.32. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir.	2	5	66,7
Bilgim yok	1	2,5	33,3
Soruyu Cevaplayanlar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayanlar	37	92,5	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.2.32.’de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %7,5’i tarafından cevaplanmış

olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.32'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %66.7'sinin bu uygulamaları güvenli bulduğu, %33.3'ünün ise bu konuda bilgileri olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.33. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	3	7,5	37	92,5	0	0	0	1	2,5	33.3	0	0	0	2	5,0	66.7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	3	7,5	37	92,5	0	0	0	1	2,5	33.3	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66.7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33.3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33.3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66.7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	3	7,5	37	92,5	0	0	0	2	5,0	66.7	0	0	0	1	2,5	33.3

Tablo 3.1.2.33.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleriile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi

ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen “Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim” başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “Gizlilik/Güvenlik”kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.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 üçüncül öncülüne %33,3’lük oranla “hayır”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların ““Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkânı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %33,3’lük oranla “hayır”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun ““Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin

korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum” şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onikincilöncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânım bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez” şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %66,7’lük oranla “hayır”, %33,3’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.34. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur	3	7,5	37	92,5	0	0	0	2	5,0	66,7	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7

Tablo 3.1.2.34.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'si tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir"şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.”şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur”şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %66,7’lik oranla “hayır”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır”şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri

görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır”şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmiikincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir”şeklinde geliştirilen sorunun yirmi üçüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dördüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi beşincilöncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir”şeklinde geliştirilen sorunun yirmi altıncıl öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi yedincil öncülüne %33,3’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “hayır”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim

yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi sekizincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dokuzuncul öncülüne %33,3’lük oranla “evet”, %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.35. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7

Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0	2	5,0	66,7
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Tablo 3.1.2.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının taşıdığı içerikselkriterler ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının içeriksel kriterleri taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %66,7'lik oranla "evet" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne %66,7'lik oranla "evet" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların ""Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %33,3'lük oranla "evet" ve %66,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül öncülüne %66,7'lik oranla "evet" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri

görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih

etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %33,3’lük oranla “evet” ve %66,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.36. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3

Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	3	7,5	37	92,5	0	0	0	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler	3	7,5	37	92,5	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	3	7,5	37	92,5	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	3	7,5	37	92,5	0	0	0	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	3	7,5	37	92,5	0	0	0	2	5,0	66,7	0	0	0	1	2,5	33,3

Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	3	7,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	3	7,5	37	92,5	0	0	0	3	7,5	100		0	0	0	0	0

Tablo 3.1.2.36.'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %7,5i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-36'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil

öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne tüm katılımcıların "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülüne ise öncülüne tüm katılımcıların "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne tüm katılımcıların "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; tüm katılımcıların "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; tüm katılımcıların "hayır" yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise tüm katılımcıların "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "hayır", %33,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; tüm katılımcıların "evet" yanıtını verdiği görülmektedir.Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Son olarak 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 ondördüncül öncülünü ise; tüm katılımcıların “hayır” yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.1.37.Çayırova Belediyesi’nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	0	0	0
Hayır	1	2,5	33,3
Bilmiyorum	2	5	66,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.2.37’da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5’i tarafından cevaplanmış olup; %92,5’i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.37’da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olmadığını ifade eden katılımcıların oranı %33,3 bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %66,7 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.38. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	1	2,5	33,3	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	1	2,5	33,3	0	0	0

Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0

Tablo 3.1.2.38'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.38'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük "hayır"cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır", %33,3'lük oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.40. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3

Tablo 3.1.2.40'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Resmi (formal) Beceriler: Her aracın kendine özgü birtakım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.41. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Tablo 3.1.2.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "kısmen", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.42. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	3	7,5	37	92,5	1	2,5	33,3	0	0	0	1	2,5	33,3	1	2,5	33,3
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	3	7,5	37	92,5	2	5,0	66,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	33,3

Tablo 3.1.2.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejik beceriler ise, bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "kısmen", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok cevabını verdikleri

görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranda "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.2.43. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	28	7
Hayır	7	17,5
Bilmiyorum	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.43'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %70; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %17,5 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %12,5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.2.44. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	9	22,5
Hayır	4	10
Bilmiyorum	27	67,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Tablo 3.1.2.44'de görüldüğü üzere; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni;

e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalar da bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.2.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %22,5; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %10; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %67,5 oranında tespit edilmiştir

Tablo 3.1.2.45. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	5	55,6
Çocuklar	6	66,7
Yaşlılar	6	66,7
Engelliler	7	77,8
Yoksullar	5	55,6
Hastalar	5	55,6
Mahkûm ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	0	0
Toplam	27	100

Tablo 3.1.2.45'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %22,5'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.2.44 ve Tablo 3.1.2.45 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır.Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.

Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %77,8'lik oranla engelliler, %55,6'lik oranla kadınlar; %66,7'lik oranla yaşlılar, %%66,7'lik oranla çocuklar, %55,6'lik oranla hastalar,

%55,6'lik oranla yoksullar olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik, mahkûm ve eski hükümlülere sunulan hizmetlere yönelik cevaplama yapılmamıştır.

Tablo 3.1.2.46. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	3	33,3
Rehabilitasyon	3	33,3
Eğitim	7	77,8
Sağlık	6	66,7
Güvenlik	2	22,2
Spor	4	44,4
Kültür	4	44,4
Sosyal Yardım	5	55,6
Diğer	1	11,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	31	-
Toplam	40	-

Tablo 3.1.2.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %20,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.2.44 ve Tablo 3.1.2.46 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır.Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %77,8'lik oranla eğitim; %66,7'lik oranla sağlık, %55,6'lık oranla sosyal yardım, %44,4'lük oranlarla spor ve kültür; %33,3'lük oranlarla istihdam ve rehabilitasyon, %22,2'lik güvenlik, %11'1'lik diğer hizmetler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.47. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0	0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	2	5,7	5,7
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	2	5,7	5,7
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	31	77,5	88,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	35	87,5	87,5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	5	12,5	12,5
Toplam			100

Tablo 3.1.2.47'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %87,5'i tarafından cevaplanmış olup; %12,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaş bulunmamaktadır; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %5,7 hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı da %5,7; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,6 olarak tespit edilmiştir.Bu sonuçlara göre; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.2.48. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikâyet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	66,7	1	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	66,7	0	0	1	33,3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.2.48'de görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; birincil sırada %100'lük oranla etkinlik organizasyon, ikincil sırada % 66.7'lik oranla belediye hizmetleri ve %33,3'lük oranla etkinlik/organizasyon, üçüncül sırada %66,7'lik oranla belediye hizmetleri ve %33,3'lük oranla tebrik ve iyi niyet bildirme amacıyla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.49. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	2	50
Twitter	0	0
Instagram	1	25
Diğer	1	25
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90
Toplam	40	100

Tablo 3.1.2.49'da görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.49'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.2.47'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye

başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %50'lik oranla Facebook, %25'lik oranla Instagramve %25'lik oranla diğer sosyal medya araçlarını kullandıkları verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.2.50.Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	Gçr (%)	G (%)
Evet, her zaman	0	0	0
Evet, bazen	2	5	50
Hayır, hiçbir zaman	2	5	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.2.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.50'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo-47'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %50'sinin bazengeri dönüş alabildiğine ve yine %,50'sinin hiçbir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.2.51. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G (%)	Geçerli (%)
Aynı gün içerisinde	0	0	0
Bir gün sonra	0	0	0
Bir hafta içerisinde	1	2,5	50
Bir ay içerisinde	1	2,5	50
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayanlar	2	5	5
Soruyu Cevaplamayanlar	38	95	95
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.2.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %5'i tarafından cevaplanmış olup; %95'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.2.51'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.2.50'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %50'si bir hafta içerisinde, %50'si ise bir ay içerisinde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.2.52. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	35	87,5	5	12,5	23	57,5	65,7	10	25	28,6	1	2,5	2,9	1	2,5	2,9
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	35	87,5	5	12,5	20	50	57.1	13	32,5	37,1	1	2,5	2,9	1	2,5	2,9
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	35	87,5	5	12,5	19	47,5	54,3	13	32,5	37,1	2	5	5,7	1	2,5	2,9

Tablo 3.1.2.52'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %87,5'i tarafından cevaplanmış olup; %12,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil

öncülüne; %65.7'lik oranla "evet", %28,6'lık oranla "hayır", %2,9'luk oranla "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %57.1'lik oranla "evet", %37.1'lık oranla "hayır" ve %2,9'luk oranla "kısmen" ve "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %54.3'lük oranla "evet", %37.1'lik oranla "hayır", %5,7'lik oranla "kısmen" ve %2,9'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.2.53. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)		Gçr (%)	N	G (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	35	87,5	5	12,5	21	52,5	60	9	22,5	25,7	4	10	11,4	1	2,5	2,9
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	35	87,5	5	12,5	16	40	45,7	16	40	45,7	2	5	5,7	1	2,5	2,9
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	35	87,5	5	12,5	18	45	51,4	13	32,5	37,1	2	5	5,7	2	5	5,7

Tablo 3.1.2.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %87,5'i tarafından cevaplanmış olup; %12,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %60'lik oranla "evet", %25,7'lik oranla "hayır", %11,4'lük oranla "kısmen" ve %2,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket

katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne; %45,7'lik oranla "evet" ve "hayır", %5,7'lik oranla "kısmen" ve %2.9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %51,4'lük oranla "evet", %37,1'lik oranla "hayır", %5,7'lik oranla "kısmen" ve %5,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.2.54. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Çayırova	Çayırova 'da belediyecilik hizmetleri ile ilgili sosyal medyadan daha iyi ve daha hızlı geri dönüş sağlanması gerektiğini düşünüyorum.	Çayırova Belediyesi	Sosyal medyadan hızlı ve iyi geri dönüş alınamaması	
K-2	Çayırova	Çayırova Belediyesi'nin web sitesi geliştirilmeli, bilgiler daha açık ve daha ulaşılabilir olmalı.	Çayırova Belediyesi	Web sitesinin geliştirilmesi gerekliliğe, sitede bilgilerin açık ve ulaşılabilir olmaması	

K-3	Çayırova	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin İnternet alt yapısı daha iyi olmalı çünkü işlem yapmayı zorlaştırıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Belediyenin İnternet alt yapısının yeterince iyi olmaması ve işlem yapmanın zorlaşması	

Çayırova ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden üç katılımcı arasından 1 yurttaş; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin değerlendirirken, 2 yurttaş Çayırova Belediyesi özelinde yorumlar yapmıştır. Çayırova belediyesine yönelik olarak katılımcılar eksik buldukları noktaları sosyal medyadan hızlı/iyi geri dönüş alınamaması, web sitesinde bilgi erişimi açısından yaşanan sıkıntılar olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni değerlendiren katılımcı ise karşılaştığı temel eksikliğin İnternet altyapı sorunları olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.2.55. Çayırova ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Çayırova	Elazığ Belediyesi'ni takip ediyorum	Elazığ Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Çayırova	İzmir Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum	İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-3	Çayırova	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-4	Çayırova	İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni İstanbul'a sık gitmem nedeniyle takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Takip edilen belediyenin bulunduğu şehre sık seyahat	-
K-5	Çayırova	Pendik Belediyesi'ni takip ediyorum.	Pendik Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-6	Çayırova	Kayseri Belediyesi'ni takip ediyorum.	Kayseri Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-7	Çayırova	Tuzla Belediyesi	Tuzla Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Çayırova	İBB'yi takip ediyorum mesela geri dönüşüm ile ilgili plastik vb şeyler getirildiğinde	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	E-belediyecilik uygulamalarının çeşitliği	Geri dönüşümle ilgili e-belediyecilik uygulamalarının

		kartlara yükleme yapılıyor, Kocaeli'de de yapılabilir. Böylelikle geri dönüşüm teşvik edilebilir.				Kocaeli İl ve ilçe belediyelerine uygulanması
K-9	Çayırova	Memleketim olduğu için Rize Belediyesi'ni takip ediyorum.	Rize Belediyesi	Yurt içi	Memleketim olduğu için	-
K-10	Çayırova	Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Beşiktaş, Ataşehir, Beylikdüzü Belediyelerini sanatsal faaliyet paylaşımları yüzünden takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi, Beşiktaş, Ataşehir, BeylikdüzüBelediyeleri	Yurt içi	Sosyal medyada Kültür –sanat paylaşımlarının fazlalığı	-
K-11	Çayırova	Zonguldak Belediyesi	Zonguldak Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-12	Çayırova	Ovacık Belediyesi'ni tercih ediyorum. Çünkü daha görünür ve yaptıklarını gösteriyor.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-13	Çayırova	Trabzon, Of ve Çorum Belediyelerini takip ediyorum.	Trabzon, Of ve Çorum Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-14	Çayırova	Memleketim olduğu için Gümüşhane/ Torul Belediye Başkanını takip ediyorum.	Gümüşhane Torul Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-

Çayırova ilçesinde ikamet eden 14 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip etme nedenlerini e-belediyecilik hizmetlerinin çeşitliliği, memleketleri olması, kültür sanat paylaşımlarının sosyal medyada fazlalığı olarak sıralamış olup; 1 yurttaş geri dönüşümle ilgili e-belediyecilik uygulamalarının Kocaeli il ve ilçe belediyelerine de uygulanması gerektiğine yönelik görüş bildirmiştir.

3.1.3 Darıca İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.3.1. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	(%)
Darıca	60	10
Toplam	600	100

Tablo 3.1.3.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 60 yurttaş Darıca ilçesinde ikamet etmektedir. Darıca ilçesinde anket katılım sağlayan yurttaşların genel örneklem (600) içerisindeki oranı %10'dur. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.3.2. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	%
Kadın	21	35
Erkek	39	65
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.2'de görüldüğü üzere Darıca ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %65'i erkek, %35'i kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.3.3. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	%
18-25 yaş	13	21,7
26-35 yaş	19	31,7
36-50 yaş	23	38,3
51-65 yaş	5	8,3
66 yaş ve üzeri	0	0,0
Toplam	60	100,0

Tablo 3.1.3.3'de görüldüğü üzere, Darıca ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %38,3'ü 36-50 yaş aralığında, %31,7'si 26-35 yaş aralığında, %21,7'si 18- 25 yaş aralığında ve %8,3'ü 51-65 yaş aralığında olan katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 3.1.3.4. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	%
İlköğretim	17	28,3
Ortaöğretim	28	46,7
Lise	14	23,3
Lisans	1	1,7
Lisansüstü	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.4'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %46,7'si ortaöğretim mezunu, %28,3'ü ilköğretim mezunu, %23,3'ü lise mezunu ve %1,7'si lisans mezunudur. Anket verilerinin sonuçlarına göre Darıca ilçesinde lisans seviyesindeki katılımcıların oranı düşükken eğitim seviyesi lisansüstü olan katılımcı hiç yoktur.

Tablo 3.1.3.5. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	%
Evli	42	70
Bekar	18	3
Toplam	60	10

Tablo 3.1.3.5'te görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %70'inin evli; %30'unun ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.6. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	%
Öğrenci	3	5
Ev Hanımı	4	6,7
İşsiz/İş arıyor	1	1,7
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	49	81,7
Emekli	3	5
Diğer	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.6'te görüldüğü üzere anket katılımcılarının %81,7'lik oranının kendi işini yapan çalışan, %6,7'sinin ev hanımı, %5'inin emekli, %5'inin öğrenci ve %1,7'sinin işsiz/iş arayan kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.3.7. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	%
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	5	8,3
İşyeri sahibi	25	41,7
Ofis çalışanı	5	8,3
Kamu çalışanı	8	13,3
Serbest meslek	5	8,3
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer meslek grubu	1	1,7
Meslek grubunu belirten katılımcılar	49	81,7
Meslek grubu belirtilememiştir.	11	18,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.7'da görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %81,7'si meslek gruplarını belirtirken; %18,3'ü çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise iş yeri sahiplerinin oranı %41,7; kamu çalışanlarının oranı %13,3 olurken serbest meslek sahibi yurttaşların, ofis çalışanlarının ve deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranları ise %8,3 olmuştur. Diğer meslek grubuna dâhil olduğunu belirten katılımcıların oranı ise %1,7'dir.

Tablo 3.1.3.8. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	%
0-1500 TL	4	6,7
1501-3000 TL	22	36,7
3001-5000 TL	18	30
5001-10.000 TL	3	5
10.001-20.000 TL	1	1,7
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyorum	12	20
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.8'de görüldüğü üzere anket katılımcılarının %36,7'sinin aylık hane halkı gelir aralığı1501-3000 TL arasında, %30'unun 3001-5000 TL arasında, %6,7'sinin 0-1500 TL arasında, %5'i 5001-10.000 TL arasında ve %1,7'sinin 10.001-20.000 TL arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hane halkı gelir aralığını paylaşmak istemeyen katılımcıların oranı ise %20'dir.

Tablo 3.1.3.9. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	%
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	38	63,3
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	19	31,7
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	3	5
Nadiren İnternet'e bağlanıyorum	0	0
Hiç İnternet'e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.9'de görüldüğü üzere bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e giriyorum diyen katılımcıların oranı %63,3, her gün en az bir kez İnternet'e giriyorum diyen katılımcıların oranı %31,7 ve haftada birkaç kez İnternet'e giriyorum diyenlerin oranı ise %3'tür.

Tablo 3.1.3.10. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	%
Masaüstü Bilgisayar	26	43,3
Dizüstü Bilgisayar	35	58,3
Tablet	22	36,7
Akıllı Telefon	59	98,3
Soruyu cevaplayan katılımcılar	60	100
Soruyu cevaplamayan katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcılar tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu teknolojik araç türleri analiz edildiğinde %98,3'lük oranını akıllı telefonlar, %58,3'lük oranını dizüstü bilgisayarlar, %43,3'lük oranını masaüstü bilgisayarlar ve %36,7'lik oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.3.11. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	52	76,5	7	10,3	9	13,2	0	0
2	2	10,0	10	50,0	3	15,0	5	25,0
3	6	12,8	24	51,1	15	31,9	2	4,3
4	0	0	4	12,9	24	77,4	3	9,7

Tablo 3.1.3.11'de farklı teknolojik araçların internet kullanımı amacıyla kullanım öncelikleri görülmektedir. İnternet'e akıllı telefonları aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %76,5'inin akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil teknolojik araç olarak kullanırken %10 'unun ikincil teknolojik araç olarak kullandığı ve %12,8'inin ise üçüncül teknolojik araç olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %10,3'ünün masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %50'sinin ikincil, %51,1'inin üçüncül ve %12,9'unun dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %13,2'sının dizüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %15'ininikincil, %31,9'unun üçüncül ve %77,4'ünündördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; hiçbir katılımcının tabletleri İnternet'e girmek amaçlı birinci sırada tercih etmediği görülürken %25'inin ikincil, %4,3'ününüçüncülve %9,7'sinindördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların Darıca ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.3.12. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	50	83,3
Eğlence amaçlı	44	73,3
Kamu işleri	40	66,7
Ticari işlemler	39	65

Sosyal medya	52	86,7
Oyun oynamak	17	28,3
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	46	76,7
Diğer	1	1,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	-
Toplam	60	-

Tablo 3.1.3.12'de görüldüğü üzere ankete katılan katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcılar(%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını çoklu (birden fazla) şekilde analiz edebilecek şekilde tasarlanan bu soruya göre katılımcıların %86,7'si sosyal medya kullanmak, %83,3'ü gündemi takip etmek, %76,7'si bilgi edinmek/araştırmak yapmak, %73,3'ü eğlence amaçlı, %66,7'si kamu işlemleri, %65'i ticari işlemler, %28,3'ü oyun oynamak için İnterneti kullanmaktadır.İnternet'i diğer amaçlar için kullananların oranı ise %1,7'dir.

Tablo 3.1.3.13. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	**%**
Evet	51	85
Hayır	9	15
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.13'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amaçlı oluşturulan bu soru tüm katılımcılar (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Buna göre sosyal medya kullanıcısı olan yurttaşların oranı %85 olurken, sosyal medya kullanıcısı olmayan yurttaşların oranı %15 olmuştur.

Tablo 3.1.3.14. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	44	86,3
Twitter	21	41,2
Instagram	41	80,4
Google+	20	39,2
Linkedin	1	2
Youtube	19	37,3
Pinterest	4	7,8
Periscope	0	0
Snapchat	7	13,7
Swarm	7	13,7
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	51	85
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	15
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.14'te görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını belirtmelerine yönelik olarak oluşturulan bu soru sosyal medya kullanıcısı olduğunu belirten katılımcılar (tüm katılımcıların %85'i) tarafından cevaplanmıştır, sosyal medya kullanıcısı olmayan katılımcılar (tüm katılımcıların %15'i) tarafından cevaplanmamıştır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %86,3'ü Facebook, %80,4'üInstagram, %41,2'si Twitter, %39,2'si Google+, %37,3'ü Youtube, %13,7'siSnapchat, %13,7'ü Swarm, %7,8'iPinterest ve %2'siLinkedin hesapları olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3.1.3.15. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	%
Evet	18	30
Hayır	32	53,3
Kısmen	10	16,7
Toplam	60	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Tablo 3.1.3.15'te görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %30'u belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %16,7'si kısmen iletişime geçtiğini, %53,3'ü iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.3.16. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	3	42,9	3	42,9	1	14,3	0	0	0	0	0	0
2	8	66,7	4	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	16	76,3	2	9,5	3	14,3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.16'da görüldüğü üzere İnternet aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde; %42,9'unun İnternet'i iletişim kurma sürecinde birincil ve %66,7'sinin ikincil, %76,3'ünün üçüncül kanal olarak kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Yüz yüze görüşme aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %42,9'unun yüz yüze görüşmeyi iletişim kurma sürecinde birincil, %33,3'ününikincil, %9,5'inin üçüncülkanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Telefon aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %14,3'ünün telefonu iletişim kurma sürecinde birincil ve %14,3'ünün üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların hiçbirifax, mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçtiğini ifade etmemiştir.

Tablo 3.1.3.17. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	%
Evet	10	16,7
Hayır	47	78,3
Kısmen	3	5
Soruya Cevap Veren Katılımcılar	60	100
Soruya Cevap Vermeyen Katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.17'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru toplam katılımcıların tamamı tarafından cevaplanmıştır. Bu soruya cevap veren yurttaşların %16,7'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını; %5'i kısmen bilgi sahibi olduklarını,%78,3'ü bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.3.18. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Televizyon	0	0	0
Gazete	1	1,7	7,7
Radyo	0	0	0
Açıkhava reklamları	1	1,7	7,7
Dergiler	0	0	0
İnternet	4	6,7	30,8
Sosyal medya	0	0	0
Yakın çevre	5	8,3	38,5
Belediyelerin web sitesi	2	3,3	15,4
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	13	21,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	47	78,3	0
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.18'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %21,7'si tarafından cevaplanmış olup; %78,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılara yönelik olarak elde edilen Tablo 3.1.3.18'deki bu dağılım; Tablo 3.1.3.17'de elde edilen verilerle bir arada incelendiğinde e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olmayan katılımcılara bu sorunun sorulmamış olması ile ilintilidir. E-belediyecilik hizmetlerinden tamamen ya da kısmen haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %38,5'lik oranda yakın çevrelerini,%30,8'lik oranda İnternet'i, %15,4'lük oranda belediyelerin web sitelerini ve %7,7'şerlik oranlarda gazeteleri ve açıkhava reklamlarını bilgi edinme kaynağı olarak göstermişlerdir.

Tablo 3.1.3.19. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	%	Gçr %
Evet	1	1,7	1,7
Hayır	59	98,3	98,3
Toplam	60	100	100

Tablo 3.1.3.19'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların tamamı e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiştir. Katılımcıların %1,7'si e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %98,3'ü bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir. Tablo 3.1.3.19'da elde edilen veriler, Tablo 3.1.3.17'de yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; Darıca ilçesi genelinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olma durumu ile kullanım durumları arasında farklar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak anket katılımcılarının bir kısmının e-belediyecilik hizmetlerinden kısmen ya da tamamen haberdar olmalarına rağmen, bu hizmetleri daha önce kullanmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3.1.3.20. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	3	2,6	5,1
Bu hizmetleri kullanacak araca sahip değilim	2	1,7	3,4
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	26	22,4	44,1
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	27	23,3	45,8
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	18	15,5	30,5
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	20	17,2	33,9
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	1	0,9	1,7
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	5	4,3	8,5
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	3	2,6	5,1
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	11	9,5	18,6
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	59	98,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	1	1,7	0
Toplam	116	100	-

Tablo 3.1.3.20'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %98,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %1,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.20'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %44,1'i belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %45,8'i ilgili web sitelerinin varlığından haberdar olmaması, %33,9'u İnternet hizmetlerine güvenmemesi, %30,5'i belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacının olmaması, %18,6'sı neden kullandığını bilmemesi/fikri olmaması, %8,5'i istediği ya da ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet'i kullanmak istememesi, %5,1'i bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim olmaması, %5,1'i istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli olmaması, %3,4'ü bu hizmetleri kullanacak araca sahip olmaması ve %1,7'si ise İnternet hizmetini kullanmayı denemesi ancak sistemi kullanım açısından zor bulması olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.3.21. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	1	1,7	10
Hayır	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.3.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.21'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşlara bu sorunun yöneltilmesi; kullanmadığını belirten katılımcılara yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Tablo 3.1.3.21'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tamamının (%100'ünün) son bir yıl içinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirdiği; sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.1.3.22. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	0	0	0
Bağlı olunan ilçe belediyesi	1	1,7	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.3.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.23. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	1	50	100
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	0	0	0
Daha hızlı hizmet sağlaması	1	50	100
Daha güvenilir olması	0	0	0
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	0	0	0
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	100	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0	-
Toplam	2	100	

-

Tablo 3.1.3.23'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo3.1.3.22'nin de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara

bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri; %100'lük oranla kullanım kolaylığı ve %100'lük oranla daha hızlı hizmet sağlanmasıdır.

Tablo 3.1.3.24. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	1	1,7	100
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	0	0	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.3.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.23'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdi verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.25. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	**Genel %**	**Geçerli %**
Ulaşım	0	0	0
Kültür ve sanat	0	0	0
Meslek ve beceri kazandırma	0	0	0
Su ve kanalizasyon	1	33,3	100
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	1	33,3	100
Sosyal hizmetler ve yardım	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması	0	0	0
Temizlik ve katı atık	0	0	0
Dinlenme/eğlence	0	0	0
Sağlık hizmetleri	0	0	0
Kamu güvenliği	0	0	0

Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Turizm ve tanıtım	0	0	0
Konut edinme, imar, istimlak	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	1	33,3	100
Defin ve mezarlıklar	0	0	0
İtfaiye	0	0	0
İstimlak ve gelir hizmetleri	0	0	0
Nikah (online nikah başvurusu)	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	0	0	0
Spor	0	0	0
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	100	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0	0
Toplam	3	100	-

Tablo 3.1.3.25'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo3.1.3.25'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.22, Tablo 3.1.3.23 ve Tablo 3.1.3.24'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. 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 %100'lük oranla su ve kanalizasyon, %100'lük oranla hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar ve %100'lük oranla coğrafi ve kent bilgi sistemleri olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.3.26. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	0	0	0
Memnunum	1	1,7	100
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.3.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'unun memnun olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.27. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

					Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi														
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0
Sosyal hizm. ve yardım	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0

Temizlik ve katı atık Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Dinlen. Eğlence Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Sağlık Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Arama ve kurt. Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
NikahHizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Spor Hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Vatn. yönelik diğer hizm.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru, %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. E-belediyecilik kullanan katılımcıların %100'ü hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar için memnun olmadığını belirtirken, %100'ü coğrafi ve kent bilgi sistemleri için çok memnun olduğunu söylemiştir. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların tamamı ulaşım hizmetleri; kültür sanat hizmetleri; meslek ve beceri kazandırma hizmetleri; su ve kanalizasyon hizmetleri; sosyal hizmetler ve yardım; çevre/çevrenin düzenlenmesi ve korunması; temizlik ve katı atık; dinlenme/eğlence; sağlık hizmetleri; kamu güvenliği; arama kurtarma hizmetleri; turizm ve tanıtım; konut edinme, imar istimlâk; defin ve mezarlıklar; itfaiye hizmetleri; istihdam ve gelir hizmetleri; nikâh hizmetleri; gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar; spor hizmetleri ve vatandaşa yönelik diğer hizmetler için kararsız olduğunu bildirmiştir.

Tablo 3.1.3.28. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	1	1,7	100
Hayır	0	0	0
Kısmen	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	0
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.28'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.28'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ü gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.29. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Aynı gün içerisinde	0	0	0
1 gün sonra	0	0	0
1 hafta içerisinde	1	1,7	100
1 ay içerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	-
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.3.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %93,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.29'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.3.28'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %100'dür.

Tablo 3.1.3.30. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.30'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili

bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Diğer tüm öncüllerde ise %100'lük oranda "evet" cevabı verilmiştir.

Tablo 3.1.3.31. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	0	0	0
Hayır, güvenli değildir	0	0	0
Kısmen güvenlidir	1	1,7	100
Bilgim yok	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	0
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.31'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %100'ünün bu uygulamaları kısmen güvenli bulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.32. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	98,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	98,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	98,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	98,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	98,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü

tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.32'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır", "Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır","Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır","Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır","Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez" öncüllerine %100'lük oranla "evet"; "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" öncüllerine %100'lük oranda "hayır"; "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkânı bulunmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânım bulunmaktadır" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" öncüllerine ise %100'lük oranda "fikrim/bilgim yok" yanıtını vermiştir.

Tablo 3.1.3.33. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100

Tablo 3.1.3.33'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının

kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır","Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih

etmemde etkilidir” öncüllerine %100’lük oranda “evet”;“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir” öncülüne %100’lük oranla “hayır” ve “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur” öncüllerine ise %100’lük oranda “fikrim/bilgim yok” cevaplarını verdiği görülmüştür.

Tablo 3.1.3.34. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir", "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir", "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir", "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir" ve "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir", "Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" öncüllerine %100'lük oranda "evet" yanıtını verdikleri; "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih

etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital ortamları tercih etmemde etkilidir", "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir", "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" ve "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" öncüllerine %100'lük oranda "hayır" yanıtını verdikleri ve "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir" ile "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" öncülüne ise %100'lük oranda "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.3.35. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0

Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum", "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar", "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum", Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum" ve "Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi

olumlu bir etkiler" öncüllerine %100'lük oranda "evet" yanıtını verdikleri; "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum" ve "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" öncüllerine %100'lük oranda "hayır" yanıtını verdikleri ve "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum" öncülüne ise "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.3.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	0	0	0
Hayır	0	0	0
Bilmiyorum	1	1,7	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	0
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.36'da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.36'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulaması olup olmadığını bilmediğini ifade eden katılımcıların oranı %100 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.3.37. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.37'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.3.37'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklindeki birincil öncülüne %100'lük oranla "hayır"; "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklindeki ikincil ve "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum" şeklindeki üçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet" yanıtı verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.3.38. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.38'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum” şeklindeki birincil ve “Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum” şeklindeki ikincil öncülüne %100’lük oranda “evet”; “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum” şeklindeki üçüncül öncülüne ise %100’lük oranda hayır dedikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.3.39. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	1	1,7	59	98,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	100

Tablo 3.1.3.39’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7’si tarafından cevaplanmış olup; %98,3’ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum” şeklindeki birincil ve “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum” şeklindeki ikincil öncüllerine%100’lük oranda “evet”; “E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum” şeklindeki üçüncül öncülüne %100’lük oranda “fikrim/bilgim yok” yanıtı verilmiştir

Tablo 3.1.3.40. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	1	1,7	59	98,3	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	1	1,7	59	98,3	0	0	0	1	1,7	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.40’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7’si tarafından cevaplanmış olup; %98,3’ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum” şeklindeki birincil ve “Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum” şeklindeki ikincil öncüllerine %100’lük oranda “evet”; “Belediyenin web

sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum" şeklindeki üçüncül öncülüne %100'lük oranda "hayır" yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.3.41. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	33	55
Hayır	20	33,3
Bilmiyorum	7	11,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.41'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %55; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %33,3 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %11,7 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.3.42. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	11	18,3
Hayır	13	21,7
Bilmiyorum	36	60
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.42'de görüldüğü üzere; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalar da bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.3.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten

katılımcıların oranı %18,3; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %21,7; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %60 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.3.43. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Geçerli %
Kadınlar	4	36,4
Çocuklar	5	45,5
Yaşlılar	4	36,4
Engelliler	8	72,7
Yoksullar	3	27,3
Hastalar	3	27,3
Mahkûm ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	1	9,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	18,3
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	49	81,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.43'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %18,3'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.3.42 ve Tablo 3.1.3.43 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %72,7'lik oranla engelliler, %36,4'lük oranla kadınlar; %36,4'lük oranla yaşlılar, %45,5'lik oranla çocuklar, %27,3'lük oranla hastalar, %27,3'lük oranla yoksullar olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin oranı ise %9,1 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.1.1.44. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Geçerli%
İstihdam	2	18,2
Rehabilitasyon	4	36,4
Eğitim	6	54,5
Sağlık	6	54,5
Güvenlik	4	36,4
Spor	4	36,4
Kültür	6	54,5
Sosyal Yardım	7	63,6
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	18,3
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	49	81,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.44'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %81,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.3.42 ve Tablo 3.1.3.44 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %54,5'lik oranla sağlık, %63,6'lık oranla sosyal yardım, %54,5'lik oranla eğitim; %54,5'lik oranla kültür, %36,4'lük oranlarla rehabilitasyon, spor ve güvenlik ve %18,2'lik oranla istihdam olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.45. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr(%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum	3	5	5,9
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	2	3,3	3,9
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum	1	1,7	2
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	45	75	88,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	51	85	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	15	17,6
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.45'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %5,9; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %3,9; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %2; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,2 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.3.46. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.3.46'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; belediye hizmetleri ile ilgili olarak kullanıcıların sosyal medyayı %100'lük oranla birincil ve %66,7'sinin dördüncülsıralamada kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcılar etkinlik/ organizasyon amacıyla %33,3 oranında dördüncül sıralamada kullandıkları görülmüştür.

Tablo 3.1.3.47. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	3	50
Twitter	1	16,7
Instagram	0	0
Diğer	2	33,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	54	90
Toplam	60	100

Tablo 3.1.3.47'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %9,9'u tarafından cevaplanmış olup; %90,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.3.45'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %50'lik oranla Facebook, %16,7'lik oranla Twitter ve %33,4'lük oranla diğer sosyal medya kanallarını kullandıkları verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.48. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr(%)
Evet, her zaman	2	3,3	33,3
Evet, bazen	3	5	50
Hayır, hiçbir zaman	1	1,7	16,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	54	90	0
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.3.45'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %33,3'ünün her zaman ve %50'sinin bazen geri dönüş alabildiğine; %16,7'sinin hiç bir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.3.49. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Aynı gün içerisinde	2	3,3	40
Bir gün sonra	2	3,3	40
Bir hafta içerisinde	0	0	0
Bir ay içerisinde	0	0	0
Diğer	1	1,7	20
Soruyu Cevaplayan	5	8,3	100
Soruyu Cevaplamayan	55	91,7	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.3.49'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %8.3'ü tarafından cevaplanmış olup; %91,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.3.48'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %40'ı aynı gün içerisinde; %40'ı bir gün sonra ve %20'sinin diğer bir zaman diliminde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından bir haftalık süre içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.3.50. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G(%)	Gçr (%)	N	G(%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	51	85	9	15	33	55	64,7	10	16,7	19,6	4	6,7	7,8	4	6,7	7,8
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	51	85	9	15	35	58,3	68,6	7	11,7	13,7	5	8,3	9,8	4	6,7	7,8

Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	51	85	9	15	33	55	64,7	10	16,7	19,6	5	8,3	9,8	3	5	5,9

Tablo 3.1.3.50'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %64,7'lik oranla "evet", %19,6'lık oranla "hayır", %7,8'lik oranla "kısmen" ve %7,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %68,6'lık oranla "evet", %13,7'lik oranla "hayır" ve %9,8'lik oranla "kısmen" ve %7,8'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %64,7'lik oranla "evet", %19,6'lık oranla "hayır" ve %9,8'lik oranla "kısmen" ve %5,9'lık oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.3.51. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	%	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	51	85	9	15	29	48,3	56,9	15	25,0	29,4	3	5	5,9	4	6,7	7,8
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	51	85	9	15	28	46,7	54,9	12	20,0	23,5	8	13,3	15,7	3	5,0	5,9
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	51	85	9	15	31	51,7	60,8	13	21,7	25,5	4	6,7	7,8	3	5	5,9

Tablo 3.1.3.51'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %56,9'luk oranla "evet", %29,4'lük oranla "hayır", %5,9'luk oranla "kısmen" ve %7,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %54,9'luk oranla "evet", %23,5'lik oranla "hayır" ve %15,7'lik oranla "kısmen" ve %5,9'luk oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden

belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %60,8’lik oranla “evet”, %25,5’lik oranla “hayır”, %7,8’lik oranla “kısmen” ve %5,9’luk oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.3.52. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Darıca	Darıca’da projelerinin hepsinin web sitelerinde yer alması gerekiyor. Darıca belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir belediyesinin kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi ortamlarda halka danışması gerektiğini ve halkın web sitesi aracılığı ile bilgilendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Darıca Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Web sitelerinde proje eksikliği, halkın web siteleri ve sosyal medya aracılığı ile bilgilendirilmemesi	Çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışılması

Darıca ilçesinden e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden tek katılımcı, hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’ni; hem de Darıca Belediyesi’ni değerlendirmiştir. Bu yurttaş; halkın e-belediyecilikle ilgili İnternet ve sosyal medya üzerinden bilgilendirilmemesi ve web sayfasında yaşanan eksikliklileri gördüğü temel sorunlar olarak ifade etmiştir. Görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanını ise; çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda yurttaşlara danışılması olarak belirtmiştir.

Tablo 3.1.3.53. Darıca ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Darıca	New York Belediyesini takip ediyorum.	New York Belediyesi	Yurt dışı	Kişisel Tercih	-
K-2	Darıca	İstanbul İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-3	Darıca	Giresun Belediyesini takip ediyorum; çünkü memleketim.	Giresun Belediyesi	Yurt içi	Memleketi Olması	-
K-4	Darıca	Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü çok popüler ve faaliyetleri nedeniyle sempati duyuyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Çok popular olması ve faaliyetleri nedeni ile sempati duyması	-
K-5	Darıca	Memleketim olduğu için Uludere Belediyesi'ni takip ediyorum.	Uludere Belediyesi	Yurt içi	Memleketi Olması	-
K-6	Darıca	Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü Toki ilanlarından haberdar olmak istiyorum.	Kayseri Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Özel hizmet alanlarına yönelik duyurumlardan haberdar olma isteği	-
K-7	Darıca	Ankara Büyükşehir, İBB, Van, Diyarbakır Belediyeleri'ni Siyasi sebeplerle takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir, İstanbul Büyükşehir, Van ve Diyarbakır Belediyeleri	Yurt içi	Siyasi	-
K-8	Darıca	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	
K-9	Darıca	İBB, Malatya BB, Eyüp ve Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü sosyal medyada çalışmaları daha görünür.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Çalışmalarının sosyal medyada görünür olması	-
K-10	Darıca	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	Darıca	Antalya BB'yi takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

K-12	Darıca	Memleketim olduğu için Trabzon Belediyesini ve Belediye Başkanını takip ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Darıca	İBB'yi önceden Kadıköy'de yaşadığım için takip ediyorum. Ayrıca şikayetleri dikkate alıyor ve cevap veriyorlar.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Önceden o ilde ikamet etmesi ve belediyenin şikayetlere cevap vermesi	-
K-14	Darıca	İstanbul Bağcılar Belediyesi & Niğde Belediyesi'ni takip ediyorum.	İstanbul Bağcılar Belediyesi Niğde Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Darıca ilçesinde ikamet eden 14 yurttaştan 13'ü yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; 1 yurttaş yurt dışı belediyesi web sayfası /sosyal medya hesabını takip ettiğini belirtmiştir. Takip etme nedenleri olarak yurt içi belediyeleri takip eden katılımcılar, çok popüler olması, faaliyetleri nedeni ile sempati duyulması, çalışmalarının sosyal medyada görünürlüğü, özel hizmet alanlarına yönelik duyurumlardan haberdar olma isteği, önceden o ilde ikamet edilmesi, belediyenin şikayetlere cevap vermesi ve siyasi olarak ifade etmiştir. Yurt dışı belediyesini takip eden katılımcı ise; takip nedenini kişisel tercih olarak belirtmiştir. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.4 Derince İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.4.1. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Derince	40	6,66
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.4.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 40 yurttaş Derince ilçesinde ikamet etmektedir. Derince ilçesinde ankete katılım sağlayan yurttaşların genel örneklem (600) içerisindeki oranı %6,66'dur. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.4.2. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	%
Kadın	18	45
Erkek	22	55
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.2'de görüldüğü üzere Derince ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %55'i erkek, %45'i kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.4.3. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	%
18-25 yaş	5	12,5
26-35 yaş	11	27,5
36-50 yaş	11	27,5
51-65 yaş	11	27,5
66 yaş ve üzeri	2	5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.3'de görüldüğü üzere, Derince ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %27,5'i 26-35yaş arasında, 36-50 yaş arasında ve 51-65 yaş arasında; %12,5'i 18-25 yaş arasında ve %5'i 66 yaş ve üzerindedir.

Tablo 3.1.4.4. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	%
İlköğretim	13	32,5
Ortaöğretim	19	47,5
Lise	8	20
Lisans	0	0
Lisansüstü	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.4'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %47,5'i ortaöğretim mezunu, %32,5'i ilköğretim mezunu ve %20'si lise mezunudur. Derince ilçesinde lisans ve lisansüstü katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.4.5. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	%
Evli	31	77,5
Bekâr	9	22,5
Toplam	40	100,0

Tablo 3.1.4.5'te görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %77,5'inin evli; %22,5'inin ise bekâr olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.6. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	%
Öğrenci	3	7,5
Ev Hanımı	3	7,5
İşsiz/İş arıyor	3	7,5
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	24	60
Emekli	7	17,5
Diğer	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %60'lık oranının kendi işini yapan çalışan, %17,5'inin emekli, %7,5'inin ev hanımı, işsiz/iş arayan ve öğrenci, kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.4.7. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	%
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	0	0
İşyeri sahibi	12	30
Ofis çalışanı	2	5
Kamu çalışanı	4	10
Serbest meslek	12	30
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	1	2,5
Diğer meslek grubu	0	0
Meslek Grubu Belirten Katılımcılar	31	77,5
Meslek Grubu Belirtmeyen Katılımcılar	9	22,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.7'da görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %77,5'i meslek gruplarını belirtirken; %22,5'i çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise iş yeri sahiplerinin ve serbest meslek çalışanlarının oranı %30; kamu çalışanlarının oranı %10;ofis çalışanlarının oranı %5 olurken akademisyenlerin oranı %2,5 olmuştur. Deneyimli/deneyimsiz işçi ya da diğer meslek grubuna dâhil olduğunu belirten katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.4.8. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	%
0-1500 TL	2	5
1501-3000 TL	19	47,5
3001-5000 TL	9	22,5
5001-10.000 TL	3	7,5
10.001-20.000 TL	0	0
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyorum	7	17,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.8'de görüldüğü üzere anket katılımcılarının %47,5'inin aylık hane halkı gelir aralığı 1501-3000 TL arasında, %22,5'inin 3001-5000 TL arasında %7,5'inin 5001-10.000 TL arasında ve %5'inin 0-1500 TL arasında, olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hane halkı gelir aralığını paylaşmak istemeyen katılımcıların oranı ise %17,5'tir.

Tablo 3.1.4.9. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	%
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	22	55
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	13	32,5
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	2	5
Nadiren İnternete bağlanıyorum	3	7,5
Hiç İnternete bağlanmıyorum	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.9'de görüldüğü üzere bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; "Günün büyük bölümünde İnternet'e giriyorum diyen katılımcıların oranı %55, "Her gün en az bir kez İnternet'e giriyorum" diyen katılımcıların oranı %32,5 ve "Haftada birkaç kez İnternet'e giriyorum" diyenlerin oranı %5 iken "Nadiren internete giriyorum" diyenlerin oranı %7,5'tir.

Tablo 3.1.4.10. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	%
Masaüstü Bilgisayar	20	50
Dizüstü Bilgisayar	20	50
Tablet	12	30
Akıllı Telefon	38	95
Soruyu cevaplayan katılımcılar	40	100
Soruyu cevaplamayan katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcılar tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu teknolojik araç türleri analiz edildiğinde %95'lik oranını akıllı telefonlar, %50'lik oranını dizüstü bilgisayarlar ve masaüstü bilgisayarlar oluştururken %30'luk oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.4.11. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	29	72,5	7	17,5	2	5,0	2	5,0
2	6	28,6	7	33,3	5	23,8	3	14,3
3	4	20,0	11	55,0	2	10,0	3	15,0
4	1	5,8	2	11,8	6	35,3	8	47,1

Tablo 3.1.4.11'de görüldüğü üzere, İnternet'e akıllı telefonları aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde; %72,5'inin akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil teknolojik araç olarak kullanırken %28,6'sının ikincil teknolojik araç olarak kullandığı, %20'sinin üçüncül ve %5,8'inindördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %17,5'inin masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %33,3'ünün ikincil, %55'inin üçüncül ve %11'8'inin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %5'inin dizüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %23,8'sinin ikincil, %10'unun üçüncül ve %35,3'ünün dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; İnternet'e tabletleri ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %5'inin birincil, %14,3'ünün ikincil, %15'inin üçüncül; ve %47,1'inin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların Derince ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.4.12. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	36	90
Eğlence amaçlı	22	55
Kamu işleri	25	62,5
Ticari işlemler	23	57,5
Sosyal medya	36	90
Oyun oynamak	10	25
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	28	70
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.12'de görüldüğü üzere ankete katılan katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcılar (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını çoklu (birden fazla) şekilde analiz edebilecek şekilde tasarlanan bu soruya göre katılımcıların %90'ı gündemi takip etmek ve sosyal medya kullanmak, %70'i bilgi edinmek/araştırma yapmak, %62,5'i kamu işlemleri, %57,5'i ticari işlemler, %55'i eğlence, %25'i ise oyun oynamak için İnternet'e bağlanmaktadır.

Tablo 3.1.4.13. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	37	92,5
Hayır	3	7,5
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.13'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amaçlı oluşturulan bu soru tüm katılımcılar (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Buna göre sosyal medya kullanıcısı olan yurttaşların oranı %92,5 olurken, sosyal medya kullanıcısı olmayan yurttaşların oranı %7,5 olmuştur.

Tablo 3.1.4.14. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	33	89,2
Twitter	10	27
Instagram	20	54,1
Google+	8	21,6
Linkedin	1	2,7
Youtube	9	24,3
Pinterest	1	2,7
Periscope	1	2,7
Snapchat	4	10,8
Swarm	3	8,1
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	37	92,5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	3	7,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.14'te görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını belirtmelerine yönelik olarak oluşturulan bu soru sosyal medya kullanıcısı olduğunu belirten katılımcılar (tüm katılımcıların %92,5'i) tarafından cevaplanmıştır, sosyal medya kullanıcısı olmayan katılımcılar (tüm katılımcıların %7,5'i) tarafından cevaplanmamıştır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %89,2'si Facebook, %54,1'i Instagram, %27'si Twitter,%24,3'ü Youtube, %21,6'sı Google+, %10,8'i Snapchat, %8,1'i Swarm, %2,7'si Pinterest, Periscope ve Linkedin hesapları olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3.1.4.15. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	%
Evet	13	32,5
Hayır	24	60
Kısmen	3	7,5
Toplam	40	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Tablo 3.1.4.15'te görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %32'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %7,5'i kısmen iletişime geçtiğini, %60'ı iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.4.16. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0
2	4	50,0	3	37,5	1	12,5	0	0	0	0	0	0
3	6	50,0	5	41,7	1	8,3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.16'da görüldüğü üzere İnternet aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde; %66,7'sinin İnternet'i iletişim kurma sürecinde birincil, %50'sinin ikincil ve %50'sinin üçüncül kanal olarak kullanıldığı

sonucuna ulaşılmıştır. Yüz yüze görüşme aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde; %33,3'ünün yüz yüze görüşmeyi iletişim kurma sürecinde birincil, %37,5'inin ikincil, %41,7'sinin ise üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Telefon aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde; %12,5'inin ikincil ve %8,3'ünün üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların hiçbiri fax, mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçtiğini ifade etmemiştir.

Tablo 3.1.4.17. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	%
Evet	9	22,5
Hayır	27	67,5
Kısmen	4	10
Soruya Cevap Veren Katılımcılar	40	100
Soruya Cevap Vermeyen Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.17'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru toplam katılımcıların tamamı tarafından cevaplanmıştır. Bu soruya cevap veren yurttaşların %22,5'i e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını; %10'u kısmen bilgi sahibi olduklarını,%67,5'i bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.4.18. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Televizyon	0	0	0
Gazete	0	0	0
Radyo	0	0	0
Açıkhava reklamları	1	2,5	7,7
Dergiler	0	0	0
İnternet	5	12,5	38,5
Sosyal medya	1	2,5	7,7
Yakın çevre	2	5	15,4
Belediyelerin web sitesi	2	5	15,4
Diğer	2	5	15,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	13	32,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	27	67,5	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.4.18'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %32,5'i tarafından cevaplanmış olup; %67,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılara yönelik olarak elde edilen Tablo 3.1.4.18'deki bu dağılım; Tablo 3.1.4.17'de elde edilen verilerle bir arada incelendiğinde e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olmayan katılımcılara bu sorunun sorulmamış olması ile ilintilidir. E-belediyecilik hizmetlerinden tamamen ya da kısmen haberdar olduğunu belirten katılımcılar; %38,5 oranında İnternet, %15,4 oranında yakın çevre, belediyelerin web siteleri ve diğer kaynakları, %7,7'si ise Açıkhava reklamlarını ve sosyal medyayı bilgi edinme kaynağı olarak göstermişlerdir.

Tablo 3.1.4.19. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	6	15	15
Hayır	34	85	85
Toplam	60	100	100

Tablo 3.1.4.19'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların tamamı e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiştir. Katılımcıların %15'i e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %85'i bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir. Tablo 3.1.4.19'da elde edilen veriler, Tablo 3.1.4.17'de yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; Derince ilçesi genelinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olma durumu ile kullanım durumları arasında farklar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak anket katılımcılarının bir kısmının e-belediyecilik hizmetlerinden kısmen ya da tamamen haberdar olmalarına rağmen, bu hizmetleri daha önce kullanmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3.1.4.20. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	5	12,5	14,7
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	1	2,5	2,9
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	11	27,5	32,4
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	17	42,5	50
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	6	15	17,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	5	12,5	14,7

İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	1	2,5	2,9
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	4	10	11,8
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	0	0	0
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	2	5	5,9
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	34	85	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	6	15	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.20'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'itarafından cevaplanmış olup; %15'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.20'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %50'lik oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmamaları; %32,4'lük oranla belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyaçları olmamaları; %17,6'lık oranla belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyaçları olmamaları; %14,7'lik oranla bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim olmamaları ve İnternet hizmetlerine güvenmemeleri; %11,8'lik oranla istedikleri/ihtiyaç duydukları hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememeleri; %2,9'luk oranla bu hizmetleri kullanacak araca sahip olmamaları ve İnternet hizmetini kullanmayı denemesi ancak sistemi kullanım açısından çok zor bulması olarak sıralanmaktadır. Katılımcıların %5,9'u ise e-belediyecilik uygulamalarını neden kullanmadıklarını bilmediklerini/fikirlerinin olmadığını belirtmiştir.

Tablo 3.1.4.21. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	6	15	100
Hayır	34	85	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.21'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşlara bu sorunun yöneltilmesi; kullanmadığını belirten katılımcılara yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Tablo 3.1.4.21'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tamamının (%100'ünün) son bir yıl içinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirdiği; sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.1.4.22. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	2	5	33,3
Bağlı olunan ilçe belediyesi	4	10	66,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %33,3'ünün Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, %66,7'sinin ise bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.23. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	6	15	100
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	1	2,5	16,7
Daha hızlı hizmet sağlaması	5	12,5	83,3
Daha güvenilir olması	2	5	33,3
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	1	2,5	16,7
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.23'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.22'nin de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri; %100'lük oranla kullanım kolaylığı, %83,3'lük oranla daha hızlı hizmet sağlanması, %33,3'lük oranda daha güvenilir olması, %16,7'sinin hizmet çeşitliliğinin fazla olması ve etkileşime daha açık bir yapıya sahip olmasıdır.

Tablo 3.1.4.24. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların ın e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	0	0	0
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	6	100	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	100	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.23'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdi verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.25. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Ulaşım	3	7,5	50
Kültür ve sanat	1	2,5	16,7
Meslek ve beceri kazanma	1	2,5	16,7
Su ve kanalizasyon	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	4	10	66,7

Sosyal hizmetler ve yardım	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması	0	0	0
Temizlik ve katı atık	1	2,5	16,7
Dinlenme/Eğlence	0	0	0
Sağlık hizmetleri	0	0	0
Kamu güvenliği	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Turizm ve tanıtım	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak	2	5	33,3
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	1	2,5%	16,7
Defin ve mezarlıklar	0	0	0
İtfaiye	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	0	0	0
Nikah hizmetleri	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	2,5	16,7
Spor	1	2,5	16,7
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.25'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.25'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.22, Tablo 3.1.4.23 ve Tablo 3.1.4.24'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. 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%66,7'lik oranla hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar; %50'lik oranla ulaşım; %33,3'lük oranla konut edinme, imar ve istimlâk, %16,7'lik oranla kültür ve sanat, meslek ve beceri kazanma, temizlik ve katı atık, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar ve spor olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.4.26. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	0	0	0
Memnunum	5	12,5	83,3
Kararsızım	1	2,5	16,7
Memnun değilim	0	0	0
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %83,3'ünün memnun olduğuna, %16,7'sinin kararsız olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.27. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

					Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi													
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnundeğilim		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	3	7,5	50	3	7,5	50	0	0	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0

Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	6	15	34	85	2	5,0	33,3	2	5,0	33,3	2	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0
Sosyal hizm. ve yardım	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0
Dinlen. Eğlence Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Sağlık Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Arama ve kurt. Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Nikah Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Spor Hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	5	12,5	83,3	0	0	0	1	2,5	16,7
Vatn. yönelik diğer hizm.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru, %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. E-belediyecilik kullanan katılımcıların %50'si ulaşım hizmetlerinden memnun olduğunu belirtirken %50'si kararsız kalmıştır. Kültür sanat hizmetleri için %83,3'ü kararsız kalırken %16,7'si memnun olmadığını belirtmiştir. Meslek ve beceri kazandırma; temizlik ve katı atık; konut edindirme, imar, istimlak; coğrafi ve kent bilgi sistemleri ve nikah hizmetleri için %83,3'lük oranla kararsızım yanıtı verilirken % 16,7'si için memnunum yanıtı verilmiştir. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar için %33,3'lük oranlarla çok memnunum, memnunum ve kararsızım cevapları verilmiştir. Spor hizmetleri için %83,3'lük oranla kararsız kalınırken %16,7'lik oranla hiç memnun olunmadığı belirtilmiştir. Bu hizmetler dışında kalan su ve kanalizasyon; sosyal hizmetler ve yardım; çevre ve çevrenin düzenlenmesi ve korunması; dinlenme ve eğlence; sağlık; kamu güvenliği; arama kurtarma; turizm ve tanıtım; defin ve mezarlık; itfaiye; istihdam ve gelir; gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsat ve vatandaşa yönelik diğer hizmetler için %100'lük oranla kararsız kalınmıştır.

Tablo 3.1.4.28. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	2	5	33,3
Hayır	3	7,5	50
Kısmen	1	2,5	16,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.28'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %33,3'ünün gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığına, %16,7'sinin kısmen geri bildirim aldığına ve %50'sinin geri bildirim alamadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.29. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Aynı gün içerisinde	0	0	0
1 gün sonra	1	2,5	33,3
1 hafta içerisinde	1	2,5	33,3
1 ay içerisinde	1	2,5	33,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	92,5	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.29'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.4.28'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bir gün sonra, bir hafta içerisinde ve bir ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %33,3'tür.

Tablo 3.1.4.30. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	6	15	34	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	15,0	100,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	2	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	6	15	34	85	3	7,5	50,0	1	2,5	16,7	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	6	15	34	85	3	7,5	50,0	1	2,5	16,7	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.30'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları

üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki ikinci öncülüne %66,7 oranında evet, %33,3 oranında hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklindeki üçüncü öncülüne %66,7 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncüllerine %100 oranında evet cevabı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır" şeklindeki öncülüne %50 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok ve %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncüllerine %83,3 oranında evet, %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır" şeklindeki öncülüne %50 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok ve %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır" şeklindeki öncüle ise %66,7 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.31. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	5	12,5	83,3
Hayır, güvenli değildir	0	0	0
Kısmen güvenlidir	1	2,5	16,7
Bilgim yok	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.31'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %83,3'ünün bu uygulamaları güvenli bulduğu %16,7'sinin ise kısmen güvenli bulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.32. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0	4	10,0	66,7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	6	15	34	85	0	0	0	2	5,0	33,3	0	0	0	4	10,0	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	4	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.	6	15	34	85	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7	0	0	0	4	10,0	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	3	7,5	50,0	0	0	0	1	2,5	16,7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	1	2,5	16,7	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.	6	15	34	85	3	7,5	50,0	1	2,5	16,7	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7

Tablo 3.1.4.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve

güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.32'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır" öncülüne %66,7'lik oranla evet %33,3'lük oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır" şeklindeki öncülüne %100'lük oranda evet yanıtı verilmiştir. "Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranla fikrim/bilgim yok, %33,3'lük oranda evet yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranla evet, %16,7 oranla hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranla fikrim/bilgim yok, %33,3'lük oranla hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranla hayır, %33,3'lük oranla evet yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranla fikrim/bilgim yok, %16,7'lik oranlarla evet ve hayır yanıtları verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır" şeklindeki öncüle %100'lük oranda evet yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranla evet, %16,7'lik oranla hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranla evet, %26,7'lik oranla fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum" şeklindeki öncülüne %50'lik oranla hayır, %33,3'lük oranla evet, %16,7'lik oranla fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranla evet, %16,7 oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme

imkanım bulunmaktadır" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranla evet, %16,7'lik oranlarla hayır ve fikrim/bilgim yok yanıtları verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" şeklindeki öncüle %50 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok, %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklindeki ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez" şeklindeki öncüllerine %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.33. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	1	2,5	16,7	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	1	2,5	16,7	3	7,5	50,0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	0	0	0	3	7,5	50,0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	2	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	0	0	0	5	12,5	83,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	3	7,5	50,0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	6	15	34	85	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7	2	5,0	33,3	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	6	15	34	85	4	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0	2	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	6	15	34	85	3	7,5	50,0	3	7,5	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	2	5,0	33,3	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	6	15	34	85	0	0	0	1	2,5	16,7	0	0	0	5	12,5	83,3

Tablo 3.1.4.33'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda kısmen yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" öncüllerine %100'lük oranda evet yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir" şeklindeki öncülüne %50'lik oranda kısmen, %33,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranda evet, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır" şeklindeki öncülüne %50'lik oranda kısmen, %33,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranda evet, %33,3'lük oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır" şeklindeki

öncülüne %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır" %83,3'lük oranda fikrim/bilgim yok, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncülüne %50'lik oranda hayır, %33,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır" şeklindeki öncülüne %33,3'lük oranlarla kısmen ve fikrim/bilgim yok; %16,7'lik oranlarla evet ve hayır yanıtları verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir" öncülüne %66,7'lik oranda evet, %16,7'lik oranlarda hayır ve kısmen yanıtları verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (iletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır" şeklindeki öncüle %66,7'lik oranda evet, %33,3'lük oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir" şeklindeki öncülüne 83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir" şeklindeki öncüle %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir" şeklindeki öncülüne %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncüle %83,3'lük oranda evet, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır" şeklindeki öncüle %50 oranında hayır, %50 oranında evet yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncüle %33,3'lük oranlarda evet ve hayır yanıtı verilirken %16,7'lik oranda fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur" şeklindeki öncüle %83,3'lük oranda fikrim/bilgim yok, %16,7'lik oranda hayır yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.34. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	6	15	34	85	2	5	33,3	0	0	0	0	0	0	4	10	66,7
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	3	7,5	50	3	7,5	50	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	6	15	34	85	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0	5	12,5	83,3

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	6	15	34	85	2	5	33,3	0	0	0	0	0	0	4	10	66,7
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	6	15	34	85	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0	5	12,5	83,3
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	6	15	34	85	2	5	33,3	0	0	0	0	0	0	4	10	66,7
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	3	7,5	50	3	7,5	50	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	6	15	34	85	4	10	66,7	0	0	0	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7

Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	2	5	33,3	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	1	2,5	16,7	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	6	15	34	85	4	10	66,7	0	0	0	0	0	0	2	5	33,3
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	6	15	34	85	4	10	66,7	2	5	33,3	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır" şeklindeki öncülüne %100'lük oranda evet yanıtı verilmiştir. "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncülüne %66,7'lik oranda hayır, %33,3'lük oranda hayır yanıtı verilmiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web

sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %83,3 oranında evet, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında hayır, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında fikrim/bilgim yok, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %50’lik oranlarda evet ve hayır yanıtları verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %83,3’lük oranda fikrim/bilgim yok, %16,7’lik oranda evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında hayır, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir” şeklindeki öncülüne %66,7 oranında fikrim/bilgim yok, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında hayır, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %83,3’lük oranda fikrim/bilgim yok, %16,7 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %66,7’lik oranda hayır, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %33,3 oranında evet, %66,7’lik oranlarda kısmen ve fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %50’lik oranlarda evet ve hayır yanıtları verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında evet, %16,7’lik oranlarda kısmen ve fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında hayır, %33,3 oranında evet yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %83,3 oranında evet, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir” şeklindeki öncülüne %83,3 oranında evet, %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir” şeklindeki öncüle %66,7 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı

için e-bel. tercih etmemde etkilidir" şeklindeki öncüle %66,7 oranında evet, %33,3 oranında hayır yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.35. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	6	15	34	85	0	0	0	3	7,5	50	0	0	0	3	7,5	50
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	6	15	34	85	0	0	0	3	7,5	50	0	0	0	3	7,5	50
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	6	15	34	85	0	0	0	4	10	66,7	0	0	0	2	5	33,3
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	6	15	34	85	4	10	66,7	2	5	33,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	6	15	34	85	0	0	0	6	15	100	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	6	15	34	85	0	0	0	5	12,5	83,3	0	0	0	1	2,5	16,7
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	6	15	34	85	1	2,5	16,7	2	5	33,3	0	0	0	3	7,5	50

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların; "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum" ve "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum" şeklindeki öncüllerine %50'lik oranlarda hayır ve fikrim/bilgim yok yanıtları verilmiştir. "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler" "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler", "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler" ve "Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler" şeklindeki öncüllerine %100 oranında evet yanıtı verilirken "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum" öncülüne %100 oranında hayır yanıtı verilmiştir."Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklindeki oranlarına

%66,7 oranında hayır, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar” şeklindeki öncüle %66,7 oranında evet, %33,3 oranında hayır yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum” şeklindeki öncülüne %83,3 oranında hayır, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. “Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum” şeklindeki öncülüne %50 oranında fikrim/bilgim yok, %33,3 oranında hayır, %16,7 oranında evet yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	0	0	0
Hayır	2	5	33,3
Bilmiyorum	4	10	66,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.36’da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15’i tarafından cevaplanmış olup; %85’i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.4.36’da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulaması olup olmadığını bilmediğini ifade eden katılımcıların oranı %66,7 iken var olduğunu bildiği halde kullanmayanların oranı %33,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.4.37. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	6	15	34	85	0	0	0	5	12,5	83,3	0	0	0	1	2,5	16,7
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	6	15	34	85	2	5,0	33,3	1	2,5	16,7	0	0	0	3	7,5	50,0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	6	15	34	85	3	5	50,0	1	1,7	16,7	0	0	0	2	3,3	33,3

Tablo 3.1.4.37'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklindeki öncülüne %83,3 oranında hayır, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" ve "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum" şeklindeki öncüllerine %50 oranında evet, %33,3 oranında fikrim/bilgim yok, %16,7 oranında hayır yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.38. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	6	15	34	85	5	12,5	83,3	0	0	0	0	0	0	1	2,5	16,7
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	6	15	34	85	3	7,5	50,0	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	6	15	34	85	0	0	0	6	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.38'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum" öncülüne %83,3 oranında evet, %16,7 oranında fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum" öncülüne %50 oranında evet, %16,7'lik oranlarda hayır, kısmen ve fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum" şeklindeki öncüle %100 oranında hayır yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.39. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	6	15	34	85	3	7,5	50	2	5,0	33,3	1	2,5	16,7	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	6	15	34	85	4	10	66,7	1	2,5	16,7	0	0	0	1	2,5	16,7
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	6	15	34	85	4	10	66,7	0	0	0	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7

Tablo 3.1.4.39'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların;"E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum" öncülüne %50 oranında evet, %33,3 oranında hayır, %16,7 oranında kısmen yanıtları verilmiştir. "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" öncülüne %66,7 oranında evet, %16,7 oranında hayır ve fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir. "E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum" öncülüne %66,7 oranında evet, %16,7 oranında kısmen ve fikrim/bilgim yok yanıtı verilmiştir.

Tablo 3.1.4.40. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	6	15	34	85	6	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	6	15	34	85	4	10	66,7	1	2,5	16,7	0	0	0	1	2,5	16,7
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	6	15	34	85	3	7,5	50	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7	1	2,5	16,7

Tablo 3.1.4.40'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklindeki birincil öncülüne % 100 oranında evet yanıtı verilmiştir. "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum" şeklindeki ikincil öncüllerine %66,7 oranda "evet", %16,7 oranlarında hayır ve fikrim/bilgim yok yanıtları verilmiştir. "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum" şeklindeki üçüncül öncülüne %50 oranda evet,% 16,7 oranlarında ise hayır, kısmen ve fikrim yok yanıtları verilmiştir.

Tablo 3.1.4.41. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	(%)
Evet	23	57,5
Hayır	5	12,5
Bilmiyorum	12	30
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.41'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %57,5; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %12,5 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %30 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.4.42. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	4	10
Hayır	7	17,5
Bilmiyorum	29	72,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.42'de görüldüğü üzere; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalar da bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.4.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %10; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %17,5; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %72,5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.4.43. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	4	100
Çocuklar	4	100
Yaşlılar	4	100
Engelliler	4	100
Yoksullar	4	100
Hastalar	4	100
Mahkûm ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.43'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %10,0'u tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.4.42 ve Tablo 3.1.4.43 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %100'lük oranlarla kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler, yoksullar ve hastalar olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.1.4.44. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	1	25
Rehabilitasyon	3	75
Eğitim	3	75
Sağlık	3	75
Güvenlik	1	25
Spor	4	100
Kültür	4	100
Sosyal Yardım	4	100
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.44'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %81,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.4.42 ve Tablo 3.1.4.44 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının%100'lük oranlarla spor, kültür ve sosyal yardım; %75'lik oranlarla rehabilitasyon, eğitim ve sağlık; %25'lik oranlarla istihdam ve güvenlik olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.45. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0	0,0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	2	5	5,4
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	35	87,5	94,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	37	92,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	3	7,5	0
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.45'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %86,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %13,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %5,4 olurken %94,6'lık oranla katılımcılar hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/belediye başkanı hem de ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.4.46. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	25	2	50	1	25	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.4.46'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; kullanıcıların sosyal medyayı birincil sırada %50'lik oranla belediye hizmetleri ile ilgili olarak, tebrik ve iyi niyette bulunmak amacıyla kullanılmaktadır. Dördüncü sırada %50 oranında etkinlik/organizasyon, %25 oranlarında ise tebrik ve iyi niyette bulunmak ile belediye hizmetleri amacıyla kullanılmaktadır.

Tablo 3.1.4.47. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	0	0
Twitter	0	0
Instagram	0	0
Diğer	2	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	38	95
Toplam	40	100

Tablo 3.1.4.47'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %5'i tarafından cevaplanmış olup; %95'i tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.4.45'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %100'ünün diğer sosyal medya kanallarını kullandıkları verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.48. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr(%)
Evet, her zaman	1	2,5	50
Evet, bazen	1	2,5	50
Hayır, hiçbir zaman	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	38	95	
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %100'ü tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.4.45'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %50'sinin her zaman, diğer %50'sinin de bazen geri dönüş alabildiğine yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.4.49. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Aynı gün içerisinde	0	0	0
Bir gün sonra	2	5,0	100
Bir hafta içerisinde	0	0	0
Bir ay içerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	38	95	
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.4.49'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm

katılımcıların %5'i tarafından cevaplanmış olup; %95'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.4.48'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %100'ü bir gün sonra geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.4.50. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	37	92,5	3	7,5	20	50,0	54,1	12	30,0	32,4	2	5,0	5,4	3	7,5	8,1
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	37	92,5	3	7,5	17	42,5	45,9	15	37,5	40,5	2	5	5,4	3	7,5	8,1
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	37	92,5	3	7,5	20	50	54,1	14	35,0	37,8	1	2,5	2,7	2	5,0	5,4

Tablo 3.1.4.50'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %92,5'i tarafından cevaplanmış olup; %7,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci

bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %54,1'lik oranla "evet", %32,4'lık oranla "hayır", %5,4'lük oranla "kısmen" ve %8,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %45,9'luk oranla "evet", %40,5'lik oranla "hayır" ve %5,4'lük oranla "kısmen" ve %8,1'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %54,1'lik oranla "evet", %37,8'lik oranla "hayır", %2,7'lik oranla "kısmen" ve %5,4'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.4.51. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		**Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar**		**Evet**			**Hayır**			**Kısmen**			**Fikrim/ Bilgim Yok**		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	%	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	37	92,5	3	7,5	21	52,5	56,8	13	32,5	35,1	0	0	0	3	7,5	8,1
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	37	92,5	3	7,5	19	47,5	51,4	15	37,5	40,5	0	0	0	3	7,5	8,1

Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	37	92,5	3	7,5	23	57,5	62,2	11	27,5	29,7	0	0	0	3	7,5	8,1

Tablo 3.1.4.51'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %92,5'i tarafından cevaplanmış olup; %7,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %56,8'lik oranla "evet", %35,1'lik oranla "hayır", ve %8,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %51,4'lük oranla "evet", %40,5'lik oranla "hayır" ve %8,1'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %62,2'lik oranla "evet", %29,7'lik oranla "hayır", ve %8,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.4.52. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Derince	Derince'de E-belediyecilik hizmetlerinin daha iyi duyurulması gerektiğini düşünüyorum.	Derince Belediyesi	E- Belediyecilik Hizmetlerinin Yeterince Tanıtılmaması	-
K-2	Derince	Derince'de trafik sorunu var, trafik sıkışıklığını gösteren bir mobil uygulama yapılabilir.	Derince Belediyesi	Ulaşım alanında mobil uygulamanın yetersizliği /bulunmaması	-
K-3	Derince	Belediyeler etkinlikleri ya da projeleriyle ilgili vatandaşlardan önce muhtarlar gibi halkı organize edebilecek	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	Sosyal medyada etkinliklerle ilgili bilgilendirme eksikliği	-

		kişilere sosyal medya üzerinden bilgi vermelidir.			
K-4	Derince	Derince belediyesinin ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sitelerinin teknik alt yapısının geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Derince Belediyesi	Web sitelerinde teknik alt yapı sorunları	-
K-5	Derince	Etkinlik programlarının hem Büyükşehir hem Derince belediyesinin web sayfasında daha güncel olması gerekiyor	Derince Belediyesi	Web sitesinde etkinlik programlarının güncel olmaması	-
K-6	Derince	Tüm ilçe belediyelerinin sosyal medya hesaplarında Popülist içerikli paylaşımlardan kaçınılmalı, dolu içerikli paylaşımlar yapılmalı. Dilek, şikâyet için telefon, kriz masasına benzer sosyal medya birimi kurulmalı.	Tüm ilçe belediyeleri	Sosyal medyada alakasız/hizmet alanları dışında paylaşımlar yapılması	-

Derince ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 6 katılımcının ise; 3'ü Derince Belediyesi'ni; 1'i Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Derince Belediyesi'ni, 1'i Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerini, 1'i ise Kocaeli'ne bağlı tüm ilçe belediyelerini değerlendirmiştir. Derince belediyesini değerlendiren katılımcılar; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından temel eksiklikleri; e-belediyecilik hizmetlerinin yeterince tanıtılmaması, ulaşım alanında mobil uygulamaların yetersizliği ve web sitelerinde etkinlik takviminin güncel olmaması olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise, gördüğü temel problemi sosyal medyada etkinlik duyurumları ile ilgili olarak yaşanan bilgilendirme eksikliği olarak tanımlamıştır. Kocaeli Belediyesi ve Derince Belediyesi'ni birlikte değerlendiren katılımcı ise; e-belediyecilik hizmetlerine yönelik temel eksikliğin iki belediyenin de web sitelerinde yaşanan teknik alt yapı sorunlarını gördüğünü ifade etmiştir. Tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise; sosyal medya sayfalarında alakasız/hizmet alanları dışı paylaşım yapılmasının belediyelerin sosyal medya kullanımları açısından sorun teşkil ettiğini belirtmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.4.53. Derince ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Derince	Kırıkhan'(Hatay) Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü Kırıkhan'lıyım.	Kırıkhan/Hatay Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Derince	Keçiören (Ankara) Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Keçiören (Ankara) Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-3	Derince	Artvin Belediyesini takip ediyorum.	Artvin Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-4	Derince	Eskişehir Belediyesi, İzmir, Ankara, İstanbul, Aydın Belediyeleri ile Ataşehir ve Beylikdüzü İlçe Belediyelerini takip ediyorum	Eskişehir İzmir, Ankara, İstanbul, Aydın Belediyeleri ve Ataşehir, Beylikdüzü İlçe Belediyeleri	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-5	Derince	Eskişehir Belediyesi ve Bursa Nilüfer Belediyesi'ni yaptıkları sosyal medyada daha görünür olduğu için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi ve Bursa Niliüfer Belediyesi,	Yurt içi	Sosyal medyada faaliyetlerinin görünür olması	-
K-6	Derince	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Büyükşehir Belediyesi ve Tunceli/ Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Belediyesi ve Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-7	Derince	Antalya Belediyesi ve Kaş Belediyesini takip ediyorum.	Antalya ve Kaş Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Derince	Manisa Belediyesini takip ediyorum.	Manisa Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Derince	İBB'yi takip ediyorum	İstanbul Büyükşehir Belediyesi,	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-10	Derince	Eskişehir ve Aydın Belediyelerini takip ediyorum	Eskişehir Belediyesi, Aydın Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Derince ilçesinde ikamet eden 10 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip etme nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih ve sosyal medyada faaliyetlerinin görünür olması olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.5 Dilovası İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.5.1. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	%
Dilovası	10	1,6
Toplam	600	100

Tablo 3.1.5.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği projesinin anketine katılan 10 birey Dilovası ilçesinde ikamet etmektedir. Bu ilçedeki katılımcılar örneklemin %1,6'sını oluşturmaktadır. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.5.2. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	%
Kadın	4	40
Erkek	6	60
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.2'de görüldüğü üzere Dilovası ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %40'ı kadın, %60'ı erkektir. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanan adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilememiştir.

Tablo 3.1.5.3. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	%
18-25 yaş	3	30
26-35 yaş	4	40
36-50 yaş	2	20
51-65 yaş	1	10
66 yaş ve üzeri	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.3'de görüldüğü üzere, Dilovası ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %30'u 18-25 yaş aralığında, %40'ı 26-35 yaş aralığında, %20'si 36-50 yaş

aralığında, %10'u 51-65 yaş aralığındadır. Araştırmada 66 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunan katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.5.4. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	%
İlköğretim	2	20
Ortaöğretim	6	60
Lise	2	20
Lisans	0	0
Lisanasüstü	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %20'si ilköğretim mezunu, %60'ı ortaöğretim mezunu ve %20'si lise mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Dilovası ilçesinde lisans ve lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.5.5. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	%
Evli	6	60
Bekar	4	40
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %60'ının evli; %40'ının ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.5.6. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	%
Öğrenci	0	0
Ev Hanımı	0	0
İşsiz/İş arıyor	1	10
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	9	90
Emekli	0	0
Diğer	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.6'da görüldüğü üzere anket katılımcıları %10'luk oran ile "işsiz/iş arıyor" ve %90'lık oran ile "çalışıyor/kendi işini yapıyor" sonuçlarında ulaşılmıştır. Anket katılımcıları arasında öğrenci, ev hanımı, emekli ve diğer kategorisine dair herhangi bir veri elde edilememiştir.

Tablo 3.1.5.7. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	%
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	1	10
İşyeri sahibi	2	20
Ofis çalışanı	2	20
Kamu çalışanı	1	10
Serbest meslek	4	40
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer meslek grubu	0	0
Meslek Grubu Belirtilen Katılımcılar	10	100
Meslek Grubu Belirtmeyen Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının tamamı meslek gruplarını belirtmiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise serbest meslek grubunda ki yurttaşların oranı %40, işyeri sahibi %20; ofis çalışanlarının oranı %20; kamu çalışanlarının oranı %10 ve deneyimli veya deneyimsiz işçi oranı %10'dur.

Tablo 3.1.5.8. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	%
0-1500 TL	1	10
1501-3000 TL	5	50
3001-5000 TL	2	20
5001-10.000 TL	0	0
10001-20000 TL	0	0
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyorum	2	20
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %50'si aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %20'si 3001-5000 TL arasında, %10'u 0-1500 TL arasında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %20'si gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Tablo 3.1.5.9. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	%
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	6	60
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	4	40
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	0	0
Nadiren İnternete bağlanıyorum	0	0
Hiç İnternete bağlanmıyorum	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.9'da görüldüğü üzere anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %60 ve her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %40'dır. Yurttaşların Dilovası ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup araştırma sonuçlarında günün büyük bölümünde İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i her gün en az bir kez kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.5.10. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	%
Masaüstü Bilgisayar	4	40
Dizüstü Bilgisayar	4	40
Tablet	3	30
Akıllı Telefon	10	100
Toplam	21	100

Tablo 3.1.5.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Böylece, anket sonucunda Dilovası ilçesinde araştırmaya katılan katılımcıların masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kategorilerinde sahip oldukları toplam teknolojik araç sayısının 21 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların tamamı akıllı telefona, %40'ı dizüstü bilgisayara ve masaüstü bilgisayara, %30'u' ise tablete sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.5.11. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	9	100	0	0	0	0	0	0
2	0	0	2	33.3	3	50	1	16.65
3	0	0	1	25	1	25	2	50
4	1	50	1	50	0	0	0	0

Tablo 3.1.5.10'da görüldüğü üzere, ankete katılan tüm katılımcılar İnternet'e bağlanmak için akıllı telefon kullandığını belirtmiştir. İnternet'e akıllı telefonları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %100'ının akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İkincil sırada, katılımcıların %33.3'ünün masaüstü bilgisayarları, %50'sinin dizüstü bilgisayarları, %16.65'inin tabletleri, üçüncül sırada %25'inin masaüstü bilgisayarları ve diz üstü bilgisayarları ve %50'sinin tabletleri, dördüncü sırada %50'lik oranlarla akıllı telefon ve masaüstü bilgisayarları İnternet'e bağlanmak amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilişkili olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 3.1.5.12. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	8	80
Eğlence amaçlı	10	100
Kamu işleri	5	50
Ticari işlemler	7	70
Sosyal medya	8	80
Oyun oynamak	4	40
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	8	80
Diğer	0	0
Soruyu cevaplayan katılımcılar	10	100
Soruyu cevaplamayan katılımcılar	0	0
Toplam	50	-

Tablo 3.1.5.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden

fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %100'ü eğlence, %80'i sosyal medya, %80'i gündemi takip etmek, %80'i bilgi edinmek/araştırma yapmak, %70'i ticari işlemler, %50'si kamu işleri, son olarak %40'ı oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.5.13. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	8	80
Hayır	2	20
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %80'i sosyal medya kullandıklarını; %20'si ise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.5.14. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	8	100
Twitter	4	40
Instagram	6	60
Google+	1	10
Linkedin	0	0
Youtube	1	10
Pinterest	0	0
Periscope	0	0
Snapchat	2	20
Swarm	1	10,5
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	80
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	2	20
Toplam	23	-

Tablo 3.1.5.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %80'i tarafından cevaplanmıştır; %20'si tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.5.13 ve Tablo 3.1.5.14 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %80'i Facebook, %60'ı Instagram, %40'ı Twitter, %20'si Snapchat, %10'u Google+, %10'u Youtube ve yine %10'u Swarm hesapları olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3.1.5.15. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	%
Evet	1	10
Hayır	8	80
Kısmen	1	10
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.15'de görüldüğü üzere; bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmış olup; katılımcılarının %10'u belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %80'i iletişime geçmediğini, %10'u ise kısmen iletişime geçtiğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.5.16. Yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (birincil)

	n	%	Geçerli %
Yüz yüze Görüşme	1	10	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birincil olarak yüz yüze görüşmeyi kullananların oranı %100'dur.

Tablo 3.1.5.16. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin /durumlarının analizi

	N	%
Evet	2	20
Hayır	8	80
Kısmen	0	0
Soruya cevap veren katılımcılar	10	100
Soruya cevap vermeyen katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.16'da görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %80'inin e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını; %20'sinin bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.5.17. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	%	Gçr %
Televizyon	0	0	0
Gazete	0	0	0
Radyo	0	0	0
Açıkhava reklamları	0	0	0
Dergiler	0	0	0
İnternet	0	0	0
Sosyal Medya	0	0	0
Yakın Çevre	1	10	50
Belediyenin web sitesi	1	10	50
Diğer	0	0	0
Soruyu cevaplayan katılımcılar	2	20	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	80	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.5.17'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %20'lik kısmı tarafından yanıtlanmış ve yakın çevre tarafından ve belediyenin web sitesinden haberdar olduklarını belirtmişlerdir. Bu soruya %80 oranla katılımcı cevap vermemiştir.

Tablo 3.1.5.18. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	%	Gçr %
Evet	0	0	0
Hayır	10	100	100
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.5.18'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların hiçbiri e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadıkları görülmüştür. Bu durum tüm katılımcıların %100'ünü oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.5.19. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	%	Gçr%
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim.	0	0	0
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim.	0	0	0
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor.	3	16,7	30
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim.	7	38,9	70
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor.	0	0	0
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	4	22,2	40
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum.	0	0	0
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum.	0	0	0
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	0	0	0
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	4	22,2	40
Diğer	0	0	0
Soruyu cevaplayan katılımcılar	10	100	100
Soruyu cevaplamayan katılımcılar	0	0	0
Toplam	18	100	100

Tablo 3.1.5.19'da görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcılar tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %38,9'luk oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haber olunmaması, %22,2 oranında İnternet hizmetlerine güvenilmemesi ve yine %22,2 oran ile neden kullanmadıklarının bilinmemesi/fikirlerinin olmaması ve son olarak %16,7'lik oranda belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyaçlarının olmaması olarak belirtilmiştir.

Tablo 3.1.5.20. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	5	50
Hayır	3	30
Bilmiyorum	2	20
Toplam	10	100

Tablo 3.1.5.20'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %50, bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %30 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %20 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.5.21. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	0	0
Hayır	5	50
Bilmiyorum	5	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Araştırma sonucunda Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %50; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı da aynı şekilde %50 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.5.22. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	%
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	1	10
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	7	70
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	80
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	2	20

Araştırma sonucunda hem büyükşehir ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %10; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %90 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.5.23. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

	N	%
Belediye hizmetleri	0	0
Etkinlik/ Organizasyon	0	0
Tebrik ve İyi niyet belirtme	0	0
Sorun ve şikayet bildirmek	1	10
İstek ve talepte bulunmak	0	0
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10
Soruyu Cevaplamayan kullanıcılar	9	90
Toplam	10	100

Araştırma sonucunda Kocaeli İl/İlçe Belediyeleri/Belediye Başkanları ile sosyal medya aracılığıyla iletişime geçtiğini söyleyen bir kişinin iletişime geçme konusunun “sorun ve şikayet bildirmek” olduğunu belirtmektedir.

Tablo 3.1.5.24. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	1	10
Twitter	0	0
Instagram	0	0
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90
Toplam	10	100

Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bu soruya cevap veren bir kişi “Facebook” yoluyla iletişime geçtiğini belirtmiştir

Tablo 3.1.5.26. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	%	Gçr%
Evet, her zaman	0	0	0
Evet, bazen	0	0	0
Hayır, hiçbir zaman	1	10	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.5.53'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan bir kişi "hiçbir zaman yanıt alamadığını" ifade etmiştir.

Tablo 3.1.5.27. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	8	80	2	20	7	70	0	0	0	0	1	10
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	8	80	2	20	6	60	1	10	0	0	1	10
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	8	80	2	20	6	60	1	10	0	0	1	10

Tablo 3.1.5.27'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; sosyal medya kullanan tüm katılımcılar tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini

sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim."; şeklinde geliştirilen birincil öncülüne katılımcıların %70'i evet, %10'u fikrim/bilgim yok; "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim."; "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen iki öncüle de %60 oranında evet, %10 oranında hayır ve %10 oranında ise fikrim/bilgim yok yanıtını vermişlerdir.

Tablo 3.1.5.28. Dilovası ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	8	80	2	20	6	60	1	10	0	0	1	10
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	8	80	2	20	5	50	1	10	1	10	1	10
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	8	80	2	20	6	60	1	10	0	0	1	10

Tablo 3.1.5.28'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; sosyal medya kullanan tüm katılımcılar tarafından cevaplanmamıştır. Elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne ve "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %60'lik oranla "evet", %10'lık oranla "hayır"/

fikrim yok-bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne; %50'lık oranlarla "evet" %10'luk oranla "hayır" %10'luk oranla "kısmen" ve %10'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.5.29. Yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-0	Dilovası	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinden Facebook'ta daha hızlı geri dönüş alabilirsem; iyi olur.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş hızı	-

Dilovası ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 1 katılımcı Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendirmiştir. Bu katılımcı; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından temel eksiği sosyal medyada mesajlara geri dönüş hızı olarak tanımlanmıştır.

Tablo 3.1.5.30. Yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi /Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Dilovası	Bolu Belediyesi'ni Memleketim olduğu için, belediye hizmetlerini sosyal medyada düzgün paylaştığı için, çöp konteynırlarının yer altında olması ve akıllı durakları gibi hizmetlerini beğendiğim için takip ediyorum.	Bolu belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması, hizmetlerin sosyal medyada doğru duyurumu, genel belediyecilik hizmetlerinin beğenilmesi	-

Dilovası ilçesinde ikamet eden 1 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip etmekte olup; kullanım nedenlerini memleketi olması, hizmetlerin sosyal medyada duyurumu ve genel belediyecilik hizmetlerinin beğenilmesi olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.6 Gebze İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.6.1. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	%
Gebze	110	18,3
Toplam	600	100

Tablo 3.1.6.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 110 birey Gebze ilçesinde ikamet etmektedir. Gebze ilçesinde anket katılım sağlayan yurttaşların genel örneklem (600) içerisindeki oranı %18,3'dür. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.6.2. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	44	40
Erkek	66	60
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.2'de görüldüğü üzere Gebze ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %60 erkek, %40 kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.3. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	%
18-25 yaş	17	15,5
26-35 yaş	29	26,4
36-50 yaş	44	40
51-65 yaş	20	18,2
66 yaş ve üzeri	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.3'de görüldüğü üzere, Gebze ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların, %15,5'i 18-25 yaş aralığında, %26,4'ü 26-35 yaş aralığında, %40'ı 36-50 yaş

aralığında, %18,2'si 51-65 yaş aralığında, bulunmaktadır. Anket çalışmasına 66 yaş ve üzeri yurttaş katılmamıştır.

Tablo 3.1.6.4. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	%
İlköğretim	31	28,2
Ortaöğretim	51	46,4
Lise	28	25,5
Lisanüstü	0	0
Toplam	100	100

Tablo 3.1.6.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %28,2'si ilköğretim mezunu, %46,4'ü ortaöğretim mezunu, %25,5'si ise lise mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Gebze ilçesinde lisans ve lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.6.5. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	%
Evli	76	69,09
Bekar	34	30,91
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %69'9'unun evli; %30,91'inin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.6.6. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	%
Öğrenci	5	4,5
Ev Hanımı	12	10,9
İşsiz/İş arıyor	3	2,7
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	81	73,6
Emekli	9	8,2
Diğer	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %4,5'inin öğrenci, %10,9'luk oranının ev hanımı, 2,7'sinin işsiz/iş arayan, %73,6'sının çalışıyor/kendi işini yapıyor, %8,2'sinin ise

emekli, kategorisinde ye aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumuna yönelik "diğer" kategorisinde ise bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.7. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	%
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	9	8,18
İşyeri sahibi	27	24,55
Ofis çalışanı	23	20,91
Kamu çalışanı	15	13,64
Serbest meslek	13	11,82
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer Meslek Grubu	0	0
Meslek Grubu Belirtenler	87	79,09
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	23	20,91
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %79,09'u meslek gruplarını belirtirken; %20,91'i çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %8,18, işyeri sahibi yurttaşların oranı %24,55, ofis çalışanlarının oranı %20,91, kamu çalışanlarının %13,64, serbest meslek sahiplerinin oranı ise %11,82'dir.

Tablo 3.1.6.8. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	%
0-1500 TL	15	13,6
1501-3000 TL	36	32,7
3001-5000 TL	24	21,8
5001-10.000 TL	10	9,1
10.001 -20.000 TL	2	1,8
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyorum.	23	20,9
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının aylık hane halkı gelir aralığının %13,6'sının 0-1500 TL, %32,7'sinin 1501-3000 TL arasında, %21,8'inin 3001-5000 TL arasında, %9,1'inin 5001-10.000TL arasında, %1,8'inin ise 10.001-20.000 TL aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %20,9'u gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Yurttaşların gelir bazlı dağılımına yönelik “diğer” kategorisinde herhangi bir veriye ulaşılamamıştır.

Tablo 3.1.6.9. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	%
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	59	53,64
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	38	34,55
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	6	5,45
Nadiren İnternete bağlanıyorum	7	6,36
Hiç İnternet’e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.9’da görüldüğü üzere, anket katılımcılarının İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet’e girdiğini belirten yurttaşların oranı %53,64; her gün en az bir kere İnternet’e girdiğini belirten yurttaşların oranı %34,55, haftada birkaç kez İnternet’e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %5,45’dir. Nadiren İnternet’e bağlandığını belirten katılımcılar ise %6,36 oranındadır. Gebze ilçesinde Hiç İnternet’e bağlanmadığını belirten katılımcılara ulaşılamamıştır. Yurttaşların Gebze ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100’lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmıştır.

Tablo 3.1.6.10. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	%
Masaüstü Bilgisayar	63	57,3
Dizüstü Bilgisayar	63	57,3
Tablet	42	38,2
Akıllı Telefon	109	99,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	110	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.10’da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların %57,3’ü masaüstü bilgisayara, %57,3’ü dizüstü bilgisayara, %38,2’si tablete, %99,1’i akıllı telefona sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.6.11. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	92	84,4	15	13,8	1	0,9	1	0,9
2	8	12,3	38	58,5	10	15,4	9	13,8
3	7	11,9	25	42,4	25	42,4	2	3,4
4	2	4,3	9	19,6	19	41,3	16	34,8

Tablo 3.1.6.11'de görüldüğü üzere, görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %84,4'lük oranla akıllı telefonlar, %13,8'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %0,9'luk oranla dizüstü bilgisayarlar, tabletler gelmektedir. İkinci sırada %58,5'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %15,4'lük oranla dizüstü bilgisayarlar, %13,8'lik oranla tabletler, %12,3'lük akıllı telefonlar gelmektedir. Üçüncül sırada %42,4'lük oranla masaüstü ve dizüstü bilgisayarlar, %11,9'luk oranla akıllı telefonlar ve %3,4'lük oranla tabletler gelmektedir. Dördüncül sırada; %41,3'lük oranla dizüstü bilgisayarlar, %34,8'lik oranla tabletler, %19,6'lık oranla oranla masaüstü bilgisayarlar, %4,3'lük oranla akıllı telefonlar gelmektedir.

Yurttaşların Kocaeli ili genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.6.12. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	95	86,4
Eğlence amaçlı	65	59,1
Kamu işleri	69	62,7
Ticari işlemler	56	50,9
Sosyal medya	90	81,8
Oyun oynamak	25	22,7
Bilgi edinmek / Araştırma yapmak	83	75

Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	110	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %86,4'ü gündemi takip etmek, %59,1'i eğlence amaçlı, %62,7'si kamu işleri, %50,9'u ticari işlemler, %81,8'i sosyal medyayı takip etme, %22,7'si oyun oynamak, %75,5'i bilgi edinmek/araştırma yapmak amacıyla kullandığı bilgisine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.6.13. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	94	85,5
Hayır	16	14,5
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	110	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorusunu cevaplandıran yurttaşların ise %85,5'i sosyal medya kullandıklarını; %14,5'i ise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmiştir. Hiç bir katılımcının sosyal medyayı "kısmen" kullandığına dair bir veri elde edilememiştir.

Tablo 3.1.6.14. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	84	76,4
Twitter	41	37,3
Instagram	65	59,1
Google+	25	22,7
Linkedin	3	2,7

Youtube	26	23,6
Pinterest	5	4,5
Periscope	4	3,6
Snapchat	12	10,9
Swarm	6	5,5
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	110	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.14'de görüldüğü üzere bu soru ankete katılan yurttaşların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %76,4 ü Facebook, %37,3'ü Twitter, %59,1'i Instagram, %22'7'si Google+, %2'7'si Linkedin, %23,6'sı Youtube, %4,5'i Pinterest, %3,6'sı Periscope, %10,9'u Snapchat, %5,5'i Swarm sosyal medya hesaplarına sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.6.15. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	%
Evet	36	32,7
Hayır	63	57,3
Kısmen	11	10
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %32,7'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini, %57,3'ünün belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçmediğini ve %10'unun kısmen iletişime geçtiğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.6.16. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil)

	N	G %
İnternet	10	45,5
Yüzyüze görüşme	4	18,2
Telefon	8	36,4
Fax	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	22	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birinci sırada internetin kullanım oranı %45,5'dir, %18,2 yüzyüze görüşme yapanlar, telefon kullananların oranı %36,4'tür. Diğer ve mobil uygulamaların kullanımına yönelik bir veri elde edilememiştir.

Tablo 3.1.6.17. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil)

	N	G %
İnternet	18	56,3
Yüzyüze Görüşme	12	37,5
Telefon	2	6,3
Fax	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	32	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede ikinci sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda internetin kullanım oranı %56,3, yüzyüze görüşme kullanım oranı %37,5, telefon kullanımı %6,3 olarak olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.18. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül)

	N	G %
İnternet	17	65,4
Yüzyüze görüşme	7	26,9
Telefon	2	7,7
Fax	0	0
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	26	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede üçüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, İnterneti kullananların oranı %65,4; yüzyüze görüşmeyi kullananların oranı %26,9 ve telefonu kullananların oranı %7,7 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.19. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (dördüncül)

	N	G %
İnternet	2	50
Yüzyüze görüşme	0	0
Telefon	1	25
Fax	1	25
Mobil Uygulamalar	0	0
Diğer	0	0
Toplam	4	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede dördüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, %50 oranında internet ve %25 oranlarında fax ve telefon kullanılmıştır.

Tablo 3.1.6.20. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	%
Evet	23	20,9
Hayır	86	78,2
Kısmen	1	0,9
Toplam	110	100,0

Tablo 3.1.6.20'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %20,9'u bilgi sahibi olduklarını, %78,2'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade edenlerin oranı ise %0,9'dur.

Tablo 3.1.6.21. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	G %	Gçr %
Televizyon	0	0	0
Gazete	0	0	0
Radyo	0	0	0
Açıkhava reklamları	1	0,9	4,2
Dergi	0	0	0
İnternet	4	3,6	16,7
Sosyal Medya	3	2,7	12,5

Yakın çevre	6	5,5	25
Belediyelerin web sitesi	10	9,1	41,7
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	24	21,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	86	78,2	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.21'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %21,8'i tarafından cevaplanmış olup; %78,2'si tarafından cevaplanmamıştır. E-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %4,2'si açıkhava reklamları, %16,7'sı İnternet, %25'i yakın çevre, %12,5'i sosyal medya, %41,7'si belediyelerin web sitesinden haberdar olduklarını belirtmiştir. Diğer haberdar olabilecek kaynaklar kategorisi ve televizyon, dergi, gazete ve radyo kategorilerinde herhangi bir bulgu tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.22. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	%
Evet	12	10,9
Hayır	98	89,1
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların %10,9'u e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %89,1'i ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.6.23. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	10	9,1	10,2
Bu hizmetleri kullanacak araca sahip değilim	2	1,8	2
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	50	45,5	51
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	38	34,5	38,7
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	31	28,2	31,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	18	16,4	18,3
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	2	1,8	2
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	12	10,9	12,2

İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	2	1,8	2
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	5	4,5	5,1
Diğer	2	1,8	2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	98	89,1	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	12	10,9	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.23'te görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %89,1'i tarafından cevaplanmış olup; %10,9'u tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.23'te katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.6.22'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %10,2'si bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim olmadığını, %2'si bu hizmetleri kullanacak araca sahip olmadığını, %51'i belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacının olmadığını, %38,7'sinin ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmadığını, %31,6'sının belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacının olmadığını, %18,3'ünün internet hizmetlerine güvenmediğini, %2'sinin İnternet hizmetini kullanmayı denediğini ancak kullanım açısından çok zor bulduğu, %12,2'sinin istediği/ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemediği, %2'sinin istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısını yeterli bulmadığı, %5,1'inin neden kullanmadığı hakkında fikrinin olmadığı ve %2'sinin diğer nedenlerle ilgili olarak kullanmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.24. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	%
Evet	12	100
Hayır	0	0
Toplam	12	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1

Tablo 3.1.6.24'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik hizmeti gerçekleştirme durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından

cevaplanmamıştır. Çünkü bu soru sadece e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden katılımcılara yöneltilmiştir. Tablo 24'te elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tümünün son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevini de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.6.25. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	G %	Gçr %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	2	1,8	16,7
Bağlı olunan ilçe belediyesi	10	9,1	83,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.25'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Çünkü, bu soru sadece e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden katılımcılara yöneltilmiştir. Tablo-25'te katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo-24'de yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %16,7'sinin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %83,3'ünün bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.6.26. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Kullanım kolaylığı	11	10	83,3
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	5	4,5	37,5
Daha hızlı hizmet sağlaması	8	7,3	60,8
Daha güvenilir olması	6	5,5	45,8

Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	6	5,5	45,8
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	5	4,5	37,5
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma nedenlerini il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Çünkü, bu soru sadece e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden katılımcılara yöneltilmiştir. Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri %83,3 oranla kullanım kolaylığı, %37,5'lik oranla hizmet çeşitliliğinin fazla olması, %60,8'lik oranla daha hızlı hizmet sağlaması, %45,8'lik oranla daha güvenilir olması, %45,8'lik oranla etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması, %37,5'lik oranla içerik anlamında daha fazla bilgiye yer verilmesi olarak sıralanmaktadır. Diğer bir kullanım nedenine yönelik herhangi bir veriye rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.6.27. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	**G %**	**Gçr %**
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	4	3,6	33,3
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	8	7,3	66,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %66,7'si İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği; %33,3'ü İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.6.28. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analiz

	N	G%	Gçr %
Ulaşım	6	5,5	50
Kültür ve sanat	3	2,7	25
Meslek ve beceri kazanma	3	2,7	25
Su ve kanalizasyon	4	3,6	33,3
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	6	5,5	50
Sosyal hizmetler ve yardım	3	2,7	25
Çevre düzenlemesi ve korunması	5	4,5	41,7
Temizlik ve katı atık	4	3,6	33,3
Dinlenme/Eğlence	2	1,8	16,6
Sağlık hizmetleri	2	1,8	16,6
Kamu güvenliği	1	0,9	8,3
Turizm ve tanıtım	1	0,9	8,3
Konut edinme, imar ve istimlak	5	4,5	41,6
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	2	1,8	16,6
Defin ve mezarlıklar	2	1,8	16,6
İtfaiye Hizmetleri	0	0,0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	2	1,8	16,6
Nikah hizmetleri	2	1,8	16,6
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	4	3,6	33,3
Spor Hizmetleri	0	0,0	0
Vatandaşa Yönelik Diğer Hizmetler	5	4,5	41,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100,0	-

Tablo 3.1.6.28'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullandıkları hizmet alanlarını ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Çünkü, bu soru sadece e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden katılımcılara yöneltilmiştir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanımlarını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım alanları %50 oranla ulaşım ve hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar, %41,6 oranla çevre düzenlemesi; korunması, konut edinme, imar ve istimlak ve diğer, %33,3 oranla su ve kanalizasyon, temizlik ve katı atık, gerçek ve tüzel kişiler için ve ruhsatlar, %25 oranla kültür ve sanat, meslek ve beceri kazanma, sosyal hizmet ve yardım, %16,6 oranla dinlenme/eğlence, sağlık

hizmetleri, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, defin ve mezarlıklar, istihdam ve gelir hizmetleri, nikah hizmetleri, %8,3 oranla kamu güvenliği, turizm ve tanıtım olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.6.29. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Çok Memnunum	0	0	0
Memnunum	9	8,2	75
Kararsızım	1	0,9	8,3
Memnun değilim	2	1,8	16,7
Hiç Memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	0
Toplam	110	100	100

Tablo 3.1.6.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'i tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Çünkü, bu soru sadece e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden katılımcılara yöneltilmiştir. Tablo-29'a göre, yurttaşların e- belediyecilik uygulamalarından memnuniyet durumunu ölçmeyi amaçlayan bu soruda yurttaşların %75'inin memnun, %8,3'ünün e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda kararsız ve %16,7'sinin memnun olmadığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Bu hizmetlerden çok memnun olan veya hiç memnun olmayan kullanıcılara yönelik bir veri ise araştırma sonucunda elde edilememiştir.

Tablo 3.1.6.30. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Ort.	Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Ulaşım Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,67	1	0,9	8,3	4	3,6	33,3	6	5,5	50,0	0	0	0	1	0,9	8,3
Kültür Sanat Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,58	0	0	0	5	4,5	41,7	7	6,4	58,3	0	0	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	12	10,9	98	89,1	2,55	1	0,9	8,3	3	2,7	25,0	8	7,3	66,7	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,58	1	0,9	8,3	4	3,6	33,3	6	5,5	50,0	1	0,9	8,3	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	12	10,9	98	89,1	2,50	1	0,9	8,3	4	3,6	33,3	7	6,4	58,3	0	0	0	0	0	0
Sosyal hizm. ve yardım	12	10,9	98	89,1	2,83	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,67	0	0	0	4	3,6	33,3	8	7,3	66,7	0	0	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Dinlen. Eğlence Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,92	0	0	0	1	0,9	8,3	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0
Sağlık Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0

Arama ve kurt. Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,92	0	0	0	1	0,9	8,3	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,92	0	0	0	1	0,9	8,3	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,42	1	0,9	8,3	5	4,5	41,7	6	5,5	50,0	0	0	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	12	10,9	98	89,1	2,58	1	0,9	8,3	3	2,7	25,0	8	7,3	66,7	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,92	0	0	0	1	0,9	8,3	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Nikah Hizm.	12	10,9	98	89,1	2,75	0	0	0	3	2,7	25,0	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	12	10,9	98	89,1	2,67	0	0	0	4	3,6	33,3	8	7,3	66,7	0	0	0	0	0	0
Spor Hizm.	12	10,9	98	89,1	3,00	0	0	0	1	0,9	8,3	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0
Vatn. yönelik diğer hizm.	12	10,9	98	89,1	2,50	0	0	0	6	5,5	50,0	6	5,5	50,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.6.30'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru, %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %8,3'ünün ulaşım hizmetlerinden çok memnun olduğu, %33,3'ünün memnun olduğu, %50'sinin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %8,3'ünün hiç memnun olmadığına yönelik verilere ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun

olmadığı yönünde bir veri elde edilememiştir. Kültür Sanat Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %41,7'sinin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %58,3'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri alanına yönelik bulgular analiz edildiğinde ise; katılımcıların %8,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %25'inin memnun ve %66,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusundan kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri elde edilememiştir. Su ve kanalizasyon Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %8,3'ünün e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %33,3'ünün memnun olduğu, %50'sinin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %8,3'ünün memnun olmadığına yönelik veriler tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden hiç memnun olmadığı yönünde bir veri elde edilememiştir. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %8,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %33,3'ünün memnun olduğu, %58,3'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri elde edilememiştir. Sosyal hizmetler ve yardım alanında ise; katılımcıların 8,3'ünün çok memnun olduğu, %16,7'sinin memnun olduğu ve %75'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Çevre düzenlemesi, korunması ve hizmetlerine yönelik e-belediyecilik uygulamaları alanında ise araştırma sonucunda katılımcıların %33,3'ünün memnun olduğu; %66,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Temizlik ve katı atık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %25'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Dinlenme ve eğlence hizmetleri alanında ise; katılımcıların %8,3'ünün memnun olduğu, %91,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-

belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Sağlık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %25'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Kamu güvenliğine yönelik sunulan hizmetlerle ilgili olarak anket katılımcıların memnuniyet düzeyleri analiz edildiğinde ise; katılımcıların %25'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Arama ve kurtarma alanında ise; katılımcıların %8,3'ünün memnun olduğu, %91,7'sinin ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik verilere ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %8,3'ünün memnun olduğu, %91,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Konut edinme, imar ve istimlak kategorisinde ise; katılımcıların %8,3'ünün bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %41,7'sinin memnun olduğu, %50'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Coğrafi kent ve bilgi sistemleri kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %25'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Defin ve mezarlık hizmetleri kategorisinde ise, katılımcıların %8,3'ünün sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %25'inin memnun olduğu, %66'7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri elde edilememiştir. İtfaiye hizmetlerine kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %8,3'ünün memnun olduğu, %91,7'unun ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. İstihdam ve gelir hizmetleri alanında ise; katılımcıların %25'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri

değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nikah hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %25'inin sağlanan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Gerçek ve tüzel kişiler için ruhsatlar alanında ise; katılımcıların %33,3'ünün memnun olduğu, %66,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olmadığı, hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Spor Hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise %8,3'ünün memnun olduğu, %83,3'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna ve %8,3'ünün memnun olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların bu hizmet alanında sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden hiç memnun olmadığı ve çok memnun olduğu yönünde bir veri elde edilememiştir. Vatandaşa yönelik diğer hizmetler kategorisinde ise katılımcıların %50'sinin memnun olduğu, %50'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; yurttaşların memnun olma düzeylerinin; memnun olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen tüm kategorilerde yurttaşların sağlanan e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda kararsız kalma düzeylerinin incelenen memnun olma ve olmama düzeylerine oranla daha yüksek oranda tespit edilmesi; e-belediyecilik hizmetleri ile ilintili olarak belediyelerin yeterli bilgilendirme yapmaması ve yurttaşların bu alanlarda kullanım becerilerini geliştirmemesi ile ilintili olarak değerlendirilebilir. Ancak; belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme/duyurum faaliyetleri ve bu uygulamalarla ilgili yaşanabilecek aksaklıklar; ancak derinlemesine görüşme sonucunda elde edilebilecek verilere bağlı olarak ortaya konabileceğinden; bu kategoride elde edilen bilgi açığının nedenlerine yönelik daha ayrıntılı bir değerlendirme gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.6.31. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	G %	Gçr %
Evet	7	6,4	58,3
Hayır	4	3,6	33,3
Kısmen	1	0,9	8,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.31'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %58,3'ünün gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %33,3'ünün almadığı ve %8,3'ünün kısmen aldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.6.32. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G%	Gçr %
Aynı gün içerisinde	2	1,8	25
1 gün içerisinde	0	0	0
1 hafta içerisinde	5	4,5	62,5
1 ay içerisinde	1	0,9	12,5
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	7,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	4	92,8	-
Toplam	12	100	-

Tablo 3.1.6.32'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %7,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %92,8'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.6.30'da yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma

sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili aynı gün içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %25; bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %62,5 ve 1 ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %12,5 olarak tespit edilmiştir. Bir gün içerisinde ve diğer bir zaman dilimi içerisinde yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili belediyelerden geri dönüş alındığına dair, araştırmada herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.33. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	12	10,9	98	89,1	2,75	5	4,5	41,7	0	0	0	0	0	0	7	6,4	58,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	2,17	6	5,5	50,0	2	1,8	16,7	0	0	0	4	3,6	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,92	7	6,4	58,3	2	1,8	16,7	0	0	0	3	2,7	25,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,08	11	10,0	91,7	1	0,9	8,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,08	11	10,0	91,7	1	0,9	8,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	2,00	8	7,3	66,7	4	3,6	33,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3

Tablo 3.1.6.33'te görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından

cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %41,7'lik oranla "evet", %58,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapabilme hizmetinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu hizmetin varlığına yönelik bilgi ve fikir sahibi olmayan katılımcıların oransal fazlalığı dikkate alındığında sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Gebze Belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %50'lik oranda "evet"; %16,7'lik oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında işlem takip sistemi bulunma

oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Gebze belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" biçiminde geliştirilen dördüncü öncülüne ise katılımcıların %83,3'ünün "evet"; %8,3'ünün "hayır" ve %8,3'ünün "fikrim/bilgim yok" yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunduğu durumlarda, belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşincil öncülüne; %58,3'lük oranda "evet"; %16,7'lik oranla "hayır", ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Gebze belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen altıncıl öncülüne ise katılımcıların %91,7'sinin "evet"; %8,3'ünün "hayır" yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Bu öncülde de "kısmen" ve "fikrim yok" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedincil öncülüne;

%75'lik oranda "evet"; %8,3'lük oranla "hayır", ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dilek, istek, talep formu bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Gebze belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen sekizincil öncülüne ise katılımcıların %91,7'sinin "evet"; %8,3'ünün "hayır" yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim yok" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun dokuzuncul öncülüne; %66,7'lik oranda "evet"; %33,3'lik oranla "hayır" biçiminde yanıt 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında ceza ve vergilerini ödeyebildikleri bir sistem bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Gebze belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen onuncul öncülüne ise; katılımcıların %91,7'sinin "evet"; %8,3'ünün "fikrim/bilgim yok" yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.34. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	G %	Gçr %
Evet, güvenlidir	10	9,1	83,3
Hayır, güvenli değildir	0	0	0
Kısmen güvenlidir	2	1,8	16,7
Bilgim yok	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110	100	100

Tablo 3.1.6.34'te görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.34'te katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %83,3'ünün bu uygulamaları güvenli bulduğu, %16,7'ünün kısmen güvenli bulduğu yanıtları alınmıştır. Bu öncülde "hayır, güvenli değildir" ve "bilgim/fikrim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.35. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	2,33	6	5,5	50,0	1	0,9	8,3	0	0	0	5	4,5	41,7

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır.	12	10,9	98	89,1	2,33	6	5,5	50,0	1	0,9	8,3	0	0	0	5	4,5	41,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	12	10,9	98	89,1	2,75	1	0,9	8,3	6	5,5	50,0	0	0	0	5	4,5	41,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	2,17	4	3,6	33,3	5	4,5	41,7	0	0	0	3	2,7	25,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.	12	10,9	98	89,1	2,42	4	3,6	33,3	3	2,7	25,0	1	0,9	8,3	4	3,6	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,58	7	6,4	58,3	4	3,6	33,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	2,92	1	0,9	8,3	5	4,5	41,7	0	0	0	6	5,5	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,75	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0	3	2,7	25,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,83	6	5,5	50,0	4	3,6	33,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	2,08	6	5,5	50,0	2	1,8	16,7	1	0,9	8,3	3	2,7	25,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	12	10,9	98	89,1	2,08	5	4,5	41,7	3	2,7	25,0	2	1,8	16,7	2	1,8	16,7

Tablo 3.1.6.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %50'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır, %41,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarının varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine eşit oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlilik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunmasının; katılımcıların belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların e-belediyecilik işlemleri

gerçekleştirdikleri belediyelerin web sitelerinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

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 üçüncül öncülüne %50'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %41,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonunun bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem yapılması için kişisel bilgilerinin güvende tutulacağına yönelik onay butonunun bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin güvende tutulmasına yönelik onay mekanizmasının işlerlik kazanması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %8,3'lik oranla "evet", %50'lik oranla "hayır", %41,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı

oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %33,3'lük oranla "evet", %41,7'lik oranla "hayır", %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığına ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığı ilişkin veriler; diğer kamu kurumları ile veri paylaşımının güven artışında etkili olduğuna ilişkin bulgulara kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin diğer kamu kuruluşları ile paylaşılması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin azaldığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır" şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %25'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla kısmen, %33,3'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin kimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde

kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin kimse ile paylaşılmaması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %58,3'lük oranla "evet", %33,3'luk oranla "hayır", %8,3'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde kendi hesaplarını oluşturup, özel şifreleri ile giriş yapabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel hesap oluşturabilme ve özel şifre ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kişisel hesap oluşturabilmeleri ve özel şifreleri ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %8,3’lük oranla “evet”, %41,7’luk oranla “hayır”, %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri ve olmama düzeyleri benzer oranda tespit edilmiştir. Ancak, kullanıcıların %8,3’lük bir oranı bağlı oldukları belediyenin web sayfasında böyle bir hizmetin olduğunu ifade ederken; %41,7’lik oranı bu hizmetin var olmadığını belirtmiştir. Dolayısıyla, anket sonucunda katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dijital imza ile e-belediyecilik hizmetleri sağlanmadığına ilişkin bulgular, bu işlemin gerçekleştirebileceğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde dijital imza ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %50’lik oranla “evet”, %33,3’lik oranla “hayır”, %16,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda

tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği; "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanının bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %50'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla kısmen, %25'lik 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. 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 onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez" şeklinde geliştirilen onyedincil öncülünü ise; katılımcıların %41,7'lik oranla "evet", %25'lik oranla "hayır", %16,7'lik oranla "kısmen", %16,7'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 onaltıncıl ve onyedincil 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 yönlü etkisi olmasına rağmen; bulunmamasının ise işlem yapmama açısından çok yüksek bir negatif etki oluşturmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.36. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,92	7	6,4	58,3	0	0	0	4	3,6	33,3	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	12	10,9	98	89,1	1,58	7	6,4	58,3	4	3,6	33,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	2,92	3	2,7	25,0	2	1,8	16,7	0	0	0	7	6,4	58,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	2,08	6	5,5	50,0	2	1,8	16,7	1	0,9	8,3	3	2,7	25,0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	12	10,9	98	89,1	2,08	7	6,4	58,3	1	0,9	8,3	0	0	0	4	3,6	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,67	8	7,3	66,7	2	1,8	16,7	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	12	10,9	98	89,1	3,67	2	1,8	16,7	0	0	0	0	0	0	10	9,1	83,3

Tablo 3.1.6.36'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.36'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim kolaylığı oranının; erişim zorluğu oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web

sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizi verileri ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet", biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" , "kısmen" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin kolay olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerine erişimin kolay olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim hızı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim hızı oranının; erişim yavaşlığı oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır", "kısmen" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin hızının yüksek olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerine erişimin hızlı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %91,7’lik oranla “evet” ve %8,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde site haritasının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında site haritası bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %91,7’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde site haritası bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde site haritasının mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %83,3’lük oranla “evet”, %16,7’lik oranla “fikrim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde arama motorunun bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında arama motoru bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır”, “kısmen” ve “fikrim yok” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde arama motoru bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde arama motorunun mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %58,3’lük oranla “evet”, %33,3’lük oranla “kısmen” ve %8,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında yer alan bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışma oranının; çalışmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır”, “kısmen”, “fikrim yok” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalıştığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %58,3’lik oranla “evet”, %33,3’lük oranla “hayır”, %8,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır”, “kısmen”, “fikrim yok” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmamasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmadığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %91,7’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “fikrim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının çıktı almaya uygun bir yapıda bulunması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu

sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin çıktı almaya uygun bir yapıda olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çıktı alabildikleri durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %25'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır" ve %58,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde yabancı/yerli dil seçim olanağının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, kullanıcıların %16,7'lik bir oranı bağlı oldukları belediyenin web sayfasında böyle bir hizmetin olmadığını ifade ederken; %25'lik oranı bu hizmetin var olduğunu belirtmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %50'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen", %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin yerli-yabancı dil seçim olanağının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web

sitelerinde yerli/yabancı dil seçimi yapılabildiği durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %58,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının mobil cihazlardan yüklenebilme oranının; yüklenememe oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin mobil olarak yüklenebilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin mobil cihazlarla yüklenebildiği durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formların varlığı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında çevrimiçi formların

bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formlarının bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çevrimiçi formların bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen", "hayır" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen", "hayır" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü

rahat okunmaya elverişli olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir" şeklinde geliştirilen sorunun yirmiüçüncül öncülüne %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim yok" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının optimal uzunlukta olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin optimal uzunlukta olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibeşincil öncülüne %83,3'lük oranla "evet", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerindeki bilgilerin güncel olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit

edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki bilgilerin güncel olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen yirmi altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin güncel olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin güncel olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun yirmiyedincil öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde navigasyon hizmetinin bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki navigasyon hizmeti bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları

belediyenin web sitelerinin navigasyon hizmeti bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde navigasyon hizmeti bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmidokuzuncul öncülüne %16,7’lik oranla “hayır” ve %83,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “evet” ve “kısmen” cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının engelli girişine uyumlu olmama oranının; olma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bağlı olunan belediye web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması özelliğinin spesifik bir hedef kitlenin kullanımını arttırabilecek nitelikte bir kriter olması nedeniyle; bu özellik ve kullanım eğilimleri arasındaki ilişkiyi ölçecek nitelikte bir öncül e-belediyecilik hizmetleri kullandıkları belirten anket katılımcılarının değerlendirmesine sunulmamıştır.

Tablo 3.1.6.37. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	12	10,9	98	89,1	1,75	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0	3	2,7	25,0
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,67	8	7,3	66,7	2	1,8	16,7	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	1,75	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0	3	2,7	25,0
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,75	8	7,3	66,7	1	0,9	8,3	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	1,75	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0	3	2,7	25,0

Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	3,08	3	2,7	25,0	1	0,9	8,3	0	0	0	8	7,3	66,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	2,83	4	3,6	33,3	1	0,9	8,3	0	0	0	7	6,4	58,3
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	2,67	5	4,5	41,7	1	0,9	8,3	0	0	0	6	5,5	50,0

Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	1,42	9	8,2	75,0	2	1,8	16,7	0	0	0	1	0,9	8,3
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,50	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	1	0,9	8,3	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	2,50	6	5,5	50,0	0	0	0	0	0	0	6	5,5	50,0
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7

Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	12	10,9	98	89,1	1,75	9	8,2	75,0	0	0	0	0	0	0	3	2,7	25,0
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	12	10,9	98	89,1	1,50	10	9,1	83,3	0	0	0	0	0	0	2	1,8	16,7

Tablo 3.1.6.37'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %10,9'si tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.37'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde misyon,

vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır", %16,7'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde olduğu kurum hakkında misyon, vizyon gibi bilgilerin bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %75'lik oranla "evet" %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında teşkilat şemasının bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lik oranla kısmen, %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde

cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde teşkilat şemasının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %75'lik oranla "evet" ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarına yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet" ve %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarının yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %25'lik oranla "evet" ve %8,3'lük oranla "hayır" ve %66,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit

edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilme ve yer verilmeme oranlarının benzer dağılımlara sahip olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %33,3'lük oranla "evet" ve %8,3'lük oranla "hayır" ve %58,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yıllık raporlar yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında yıllık raporlara yer verilme oranının verilmeme oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim

yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde yıllık raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde yıllık raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %41,7’lik oranla “evet” ve %8,3’lük oranla “kısmen”, ve %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilintili bilginin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri ve olmama düzeyleri benzer oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında stratejik planlama ile ilgili bilgilere yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “hayır”, %16,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %75’lik oranla

“evet”, %16,7’lik oranla “hayır” ve %8,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde etkinlik takvimine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir ” şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “hayır”, %8,3’lük oranla kısmen, %8,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde etkinlik takviminin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde etkinlik takviminin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %50’lik oranla “evet” ve %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri ve olmama düzeyleri benzer oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin kurumsal yayınlara yer verilmediğine yönelik hiç bir veri tespit edilmemesi sonucu, bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde kurumsal yayınlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği

tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kurumsal yayınların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %83,3'lük oranla "evet" %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3'lük oranla "evet", %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerinin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerinin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %75’lik oranla “evet”, %25’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında indirilebilir dökümanlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %83,3’lük oranla “evet”, %16,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.38. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	12	10,9	98	89,1	2,33	4	3,6	33,3	3	2,7	25,0	2	1,8	16,7	3	2,7	25,0
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	2,17	4	3,6	33,3	4	3,6	33,3	2	1,8	16,7	2	1,8	16,7
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,67	8	7,3	66,7	2	1,8	16,7	0	0	0	2	1,8	16,7

Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	12	10,9	98	89,1	2,25	2	1,8	16,7	7	6,4	58,3	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	12	10,9	98	89,1	1,67	7	6,4	58,3	3	2,7	25,0	1	0,9	8,3	1	0,9	8,3
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,00	12	10,9	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	2,25	2	1,8	16,7	7	6,4	58,3	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	2,08	3	2,7	25,0	7	6,4	58,3	0	0	0	2	1,8	16,7
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	2,08	4	3,6	33,3	4	3,6	33,3	3	2,7	25,0	1	0,9	8,3

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	12	10,9	98	89,1	1,33	9	8,2	75,0	2	1,8	16,7	1	0,9	8,3	0	0	0

Tablo 3.1.6.38'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.38'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %25'lik oranla "hayır", %16,7'lik oranla "kısmen" ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında e-posta ile erişime izin veren bir uygulamanın ya da e-posta adreslerinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi

altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilmiş tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "kısmen" ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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 dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır" ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabilmelerinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediye ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %16,7'lik oranla "evet", %58,3'lük oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen" ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin kent politikaları hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışma oranına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine oranla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir.

Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi danışmaya uygun olma oranının; olmama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır", "kısmen" ve "fikrim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamda danışmasının; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamlarda danıştığı durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %58,3'lük oranla "evet", %25'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen" ve %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağladığı yönünde olumlu görüş bildiren katılımcıların oranı; bu görüşe katılmayan ve bu konuda herhangi bir fikri/ya da bilgisi olmayan katılımcılara kıyasal 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır", "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. "Fikrim / bilgim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini

üzerindeki etkisinin, belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danışmasıyla yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirildiği durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %16,7'lik oranla "evet", %58,3'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen" ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilme oranları; yapamama oranlarına kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Ancak katılımcıların bu olanağın varlığı ile ilgili bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne; %25'lik oranla "evet", %58,3'lük oranla "hayır" ve %16,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ancak; bu olanağın mevcudiyetine yönelik yurttaşların bilgi/fikir sahibi olma düzeyinin; bu imkanların varlığından haberdar olmama düzeyine kıyasla oransal olarak daha

yüksek olduğu sonucuna da ulaşılmıştır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %91,7’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmesinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

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 onüçüncül öncülüne; %33,3’lük oranla “evet”, %33,3’lik oranla “hayır”, %25’lik oranla “kısmen” ve %8,3’lük 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 ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %75’lik oranla “evet”, %16,7’lik oranla “hayır” ve %8,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmelerinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabildikleri durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.39. Gebze ilçe belediyesinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet	6	5,5	50
Hayır	2	1,8	16,7
Bilmiyorum	4	3,6	33,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	98	89,1	-
Toplam	110		-

Tablo 3.1.6.39'da görüldüğü üzere Gebze İlçe Belediyesinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.39'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %50, mevcut olmadığını ifade eden katılımcıların oranı %16,7 ve bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %33,3 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının bulunması oranının; bu uygulamaların bulunmamasına oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli ve Gebze ilçe belediyelerinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda mobil uygulamaların varlığına yönelik gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.6.40. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet	5	4,5	83,3
Hayır	1	0,9	16,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	5,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	104	94,5	-
Toplam	110	-	-

Tablo 3.1.6.40'ta görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %5,5'i tarafından cevaplanmış olup; %94,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.40'ta katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.6.39'da 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 %83,3'ünün belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları, %16,7'sinin ise bu uygulamaları kullanmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.6.41. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G %	Gçr %
Tüm hizmet alanları	0	0	0
Belirli / özel hizmet alanları	5	4,5	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	5	4,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	106	96,4	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.41'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %4,5'i tarafından cevaplanmış olup; %96,4'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.41'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %100'ünün ulaşım, kent-bilgi sistemleri gibi özel hizmet alanlarında kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Tüm hizmet alanlarında kullanıma yönelik herhangi bir veriye rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.6.42. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Çok memnunum	1	0,9	20
Memnunum	2	1,8	40
Kararsızım	1	0,9	20
Memnun değilim	1	0,9	20
Hiç Memnun Değilim	0	0	0

Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	5	4,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	105	95,5	-
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.42'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği ile dizayn edilen bu soru, tüm katılımcıların %3,6'si tarafından cevaplanmış olup; %96,4'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.40'ta elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %20'sinin belediyelerin mobil uygulamalarından çok memnun olduğu, %40'ının memnun olduğu, %20'sinin kararsız kaldıklarına, %20'sinin memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda katılımcıların belediyelerin mobil uygulamalarından hiç memnun olmadığına yönelik bir veriye ulaşılmamıştır.

Tablo 3.1.6.43. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	12	10,9	98	89,1	1,42	7	6,4	58,3	5	4,5	41,7	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	12	10,9	98	89,1	1,58	9	8,2	75,0	0	0	0	2	1,8	16,7	1	0,9	8,3
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	12	10,9	98	89,1	2,00	7	6,4	58,3	1	0,9	8,3	1	0,9	8,3	3	2,7	25,0

Tablo 3.1.6.43'te görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.43'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun biricincil öncülüne; %58,3'lük oranla "evet", %41,7'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" kategorilerinde bir veriye rastlanmamıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme oranları; eklememe oranlarına göre daha yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %75'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "kısmen" ve %8,3'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" kategorisinde bir veriye rastlanmamıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine dosya ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %58,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen" ve %25'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine resim/video gibi multimedya dosyalarını ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit

edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfaları sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; operasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.6.44. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	12	10,9	98	89,1	1,33	10	9,1	83,3	1	0,9	8,3	0	0	0	1	0,9	8,3
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	12	10,9	98	89,1	1,42	9	8,2	75,0	2	1,8	16,7	0	0	0	1	0,9	8,3
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	12	10,9	98	89,1	1,92	3	2,7	25,0	7	6,4	58,3	2	1,8	16,7	0	0	0

Tablo 3.1.6.44'te görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.44'te katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi (Formal) Beceriler: Her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %83,3'lük oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır" ve %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde ek sekme açabilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %75'i oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır" ve %8,3'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının geçmişte e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine tekrar erişebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %25'lik oranla "evet", %58,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "fikrim/bilgim yok" kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesinin karışık bir yapıda olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşama düzeyleri

düzeyleri; kullanım güçlüğü yaşamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını kullanım kolaylığı/güçlüğü açısından değerlendirebilecek formal beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kullanım açısından güçlük yaratacak bir yapıda olmadığı şeklinde de yorumlanabilir. Ancak, birincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli il ve Gebze ilçe belediyelerinin web sayfaları sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; formal dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.6.45. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	12	10,9	98	89,1	1,42	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	12	10,9	98	89,1	1,42	9	8,2	75,0	1	0,9	8,3	2	1,8	16,7	0	0	0

Tablo 3.1.6.45'te görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablom 3.1.6.45'te katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %75'lik oranla "evet", %8,3'lük oranla "hayır", %16,7'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "fikrim/bilgim yok" kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesini başka kaynaklara gore güvenilir bulma düzeyleri; güvenilir bulmama ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını güvenilirlik açısından değerlendirebilecek enformasyonel beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet", %8,3 oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. . Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde istedikleri bilgiyi site içi aramadan bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının site içi arama ile çeşitli bilgilere ulaşılabilecek bir yapıda olduğu şeklinde de değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-

belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %75’lik oranla “evet”, %8,3’lük oranla “hayır”, %16,7’lik oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “fikrim/bilgim yok” kategorisinde bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri web sitelerinde istedikleri bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bilgiye ulaşmalarını sağlayacak gerekli anahtar kelimelerin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli il Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; enformasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.6.46. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	12	10,9	98	89,1	1,25	11	10,0	91,7	0	0	0	0	0	0	1	0,9	8,3
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	12	10,9	98	89,1	1,17	11	10,0	91,7	0	0	0	1	0,9	8,3	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	12	10,9	98	89,1	1,33	9	8,2	75,0	2	1,8	16,7	1	0,9	8,3	0	0	0

Tablo 3.1.6.46'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,9'u tarafından cevaplanmış olup; %89,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.46'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejik beceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %91,7'lik oranla "evet" ve %8,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının web sitesinde aradıkları hizmete yönelik bilgi bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çeşitli hizmetlere yönelik bilginin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %91,7'lik oranla "evet" ve %8,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" kategorilerinde bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel bilgi akışını takip edebilme düzeyleri; edememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel bilgi akışının mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %75'lik oranla "evet", %16,7'lik oranla "hayır", %8,3'lük oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu

öncülde “fikrim/bilgim yok” kategorilerinde bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarından yararlanarak gündelik hayatta karşılaştıkları herhangi bir soruna yönelik çözüm bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ancak, birincil ve ikincil öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; stratejik dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.6.47. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %
Evet	66	60
Hayır	24	21,8
Bilmiyorum	20	18,2
Toplam	110	100

Tablo- 3.1.6.47’de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %60; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %21,8 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %18,2 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.48. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G%
Evet	22	20
Hayır	16	14,5
Bilmiyorum	72	65,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	110	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	100	100

Tablo 3.1.6.48'de görüldüğü üzere; Gebze ilçe belediyesinin web sitelesinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Gebze İlçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %20; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %14,5; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %65,5 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.49. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %
Kadınlar	15	68,2
Çocuklar	14	63,6
Yaşlılar	10	45,5
Engelliler	17	77,3
Yoksullar	7	31,8
Hastalar	9	40,9
Mahkum ve eski hükümlüler	1	4,5
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	22	20
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	88	80
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.49'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %20'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.6.48 ve Tablo 3.1.6.49 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %77,3'lük oranla

engelliler, %68,2'lik oranla kadınlar; %63,6'lık oranla çocuklar, %45,5'lik oranla yaşlılar, %40,9'luk oranla hastalar, %31,8'lik oranla yoksullar, %4,5'lik oranla mahkumlar ve eski yükümlüler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu kategoride "diğer" kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.6.50. Gebze ilçe belediyesinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %
İstihdam	8	36,4
Rehabilitasyon	7	31,8
Eğitim	10	45,5
Sağlık	18	81,8
Güvenlik	5	22,7
Spor	8	36,4
Kültür	9	40,9
Sosyal Yardım	12	54,5
Diğer	1	4,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	22	20
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	88	80
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.50'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %20'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %81,8'lik oranla sağlık, %54,5'lik oranla sosyal yardım, %45,5'lik oranla eğitim; %40,9'luk oranla kültür, %36,4'lük oranla spor, %36,4'lük oranla istihdam, %31,8'lik oranla rehabilitasyon ve %22,7'lik oranla güvenlik olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır. Dezavantajlı gruplara yönelik sunulan diğer hizmet türlerinin oranı ise %4,5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.6.51. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	2	1,8	2,1
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	8	7,3	8,5
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	1	0,9	1,1
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	83	75,5	88,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	94	85,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	16	14,5	-
Toplam	110	-	-

Tablo 3.1.6.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %85,5'i tarafından cevaplanmış olup; %14,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %2,1; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %8,5; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %1,1; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,3 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir. Belediye ve belediye başkanları ile sosyal medya hesapları aracılığı ile iletişim kuran anket katılımcılarının ise bağlı oldukları ilçe belediyeleri bazında bu mecraları kullanma oranları; Büyükşehir belediyesi ve hem büyükşehir/hem de Gebze belediyesi ile iletişim kurma amacı ile kullanma oranlarına kıyasla daha yüksektir. Dolayısıyla; araştırma verilerine bağlı olarak ankete katılan yurttaşların sosyal medya hesaplarını bağlı bulundukları Gebze belediyesi/belediye başkanları ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerinin; Kocaeli

Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.

Tablo 3.1.6.52. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	50,0	1	50,0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	75,0	1	25,0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	33,3	1	33,3	0	0	1	33,3	0	0
4	5	41,7	4	33,3	1	8,3	2	16,7	0	0	0	0
5	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.6.52'de görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; kullanıcıların birincil sırada %50'lik oranla belediye hizmetleri; %50'lik oranla etkinlik/organizasyon amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. İkincil sırada %75'lik oranla belediye hizmetleri, %25'lik oranla etkinlik/organizasyon amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. Üçüncül sırada %33,3'lük oranlarla tebrik ve iyi niyet bildirmek, sorun ve şikayet bildirmek ve istek ve talepte bulunmak amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. Dördüncül sırada, %41,7 oranında belediye hizmetleri, %33,3 oranında etkinlik/organizasyon, %16,7 oranında sorun ve şikayet bildirmek ve %8,3 oranında tebrik ve iyi niyet belirtmek amacı ile kullanılmıştır. Beşincil sırada %100 oranında tebrik ve iyi niyet bildirmek amacı ile kullanılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan ve belediyeler/belediye başkanları ile sosyal medya kanalları aracılığıyla iletişime geçtiklerini belirten katılımcıların tamamının diğer konularla bağlantılı olarak sosyal medya hesaplarını kullanmadıkları yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.6.53. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	G %
Facebook	8	57,1
Twitter	3	21,4
Instagram	1	7,1
Diğer	2	14,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	99	-
Toplam	110	100

Tablo 3.1.6.53'te görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %57'1'lik oranla Facebook, %21,4'lük oranla Twitter, %7,1'lik oranla Instagram, %14,2 oranla diğer platformları kullandıkları verilerine ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile Facebook aracılığı ile iletişim kurma oranlarının Twitter'a kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.6.54.Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet, her zaman	4	3,6	36,36
Evet, bazen	4	3,6	36,36
Hayır, hiçbir zaman	3	2,8	27,28
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	99	90	0
Toplam	100	100	-

Tablo 3.1.6.54'te görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.54'te anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %36,36'sının her zaman ve %,36,36'sının bazen geri dönüş alabildiğine; %27,28'inin hiç bir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonucunda elde edilen bu veriler; katılımcıların sosyal medya araçları aracılığı ile Kocaeli Büyükşehir ve Gebze belediyeleri/belediye başkanlarından geri dönüş alma oranlarının; geri dönüş alamama oranlarına kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.6.55. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Aynı gün içerisinde	5	4,5	62,5
Bir gün sonra	0	0	0
Bir hafta içerisinde	2	1,8	25
Bir ay içerisinde	0	0	0
Diğer	1	0,9	12,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	7,2	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	102	92,8	0
Toplam	110	100	-

Tablo 3.1.6.55'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %7,2'si tarafından cevaplanmış olup; %92,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.6.55'te anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda,

anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %62,5'inin aynı gün içerisinde, %25'inin bir hafta içerisinde ve %12,5'inin diğer bir zaman diliminde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. Katılımcıların bir gün sonra ve bir ay içerisinde geri bildirim aldığına yönelik ise herhangi bir veri elde edilememiştir. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından aynı gün içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.6.56. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	94	85,5	16	14,5	1,43	71	64,5	75,5	13	11,8	13,8	4	3,6	4,3	6	5,5	6,4
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	94	85,5	16	14,5	1,47	71	64,5	75,5	12	10,9	12,8	5	4,5	5,3	6	5,5	6,4
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	94	85,5	16	14,5	1,45	73	66,4	77,7	11	10,0	11,7	4	3,6	4,3	6	5,5	6,4

Tablo 3.1.6.56'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85,5'i tarafından cevaplanmış olup; %14,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %75,5'lik oranla "evet", %13,8'lık oranla "hayır", %4,3'lik oranla "kısmen" ve %6,4'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %75,5'lik oranla "evet", %12,8'lik oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "kısmen" ve %6,4'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %77,7'lik oranla "evet", %11,7'lik oranla "hayır", %4,3'lük oranla "kısmen" ve %6,4'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim

becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.57. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	94	85,5	16	14,5	1,41	69	62,7	73,4	16	14,5	17,0	4	3,6	4,3	5	4,5	5,3
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	94	85,5	16	14,5	1,56	61	55,5	64,9	17	15,5	18,1	8	7,3	8,5	8	7,3	8,5
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	94	85,5	16	14,5	1,71	56	50,9	59,6	21	19,1	22,3	6	5,5	6,4	11	10,0	11,7

Tablo 3.1.6.57'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal iletişimsel becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85,5'i tarafından cevaplanmış olup; %14,5 tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların

sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %73,4'lik oranla "evet", %17'lik oranla "hayır", %4,3'lik oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %64,9'luk oranla "evet", %18,1'lik oranla "hayır" ve %8,5'lik oranla "kısmen" ve %8,5'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %59,6'lık oranla "evet", %22,3'lük oranla "hayır", %6,4'lük oranla "kısmen" ve %11,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.6.58. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılan projeler; internet ve sosyal medya üzerinden halka sorulmadan yapılmamalıdır. İnternet üzerinden oylama yapılarak, tüm hizmet alanlarında fikrimin sorulmasını istiyorum. Yurttaşların kentle ilgili konularda fikirlerini paylaşacağı bir platform oluşturulabilir.	Koceli Büyükşehir Belediyesi	İnternet ve sosyal medya aracılığı ile gerçekleştirilen projelerle ilgili halka fikrinin sorulmaması	İnternet üzerinden oylama yapılarak tüm hizmet alanlarında yurttaşlara danışılması ve çevrimiçi oylama yapılması, yurttaşların fikirlerini paylaşabileceği bir platform oluşturulması
K-2	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin sosyal medyadan kendisine gönderilen mesajlara aynı gün içinde geri dönmesi gerektiğini düşünüyorum.	Koceli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-3	Gebze	Yapılacak hizmetlerle ilgili hem büyükşehir belediyesi; hem de ilçe belediyeleri sosyal medya üzerinden vatandaşlara anket vb. uygulamalar yaparak; planladıkları projeleri ile ilgili fikirlerini almalıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	-	Sosyal medya üzerinden yurttaşlara gerçekleştirilecek projelerle ilgili fikirlerinin danışılması
K-4	Gebze	Kocaeli'ne bağlı il ve ilçe belediye sitelerinde hizmetleri ilgilendirmeyen paylaşımların yapılması rahatsız ediyor. Özellikle ulusal gündemle ilgili konular; belediyelerin web sitelerinde ve sosyal medya sayfalarında yer almamalıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeler	Sosyal medyada alakasız/hizmet alanları dışında paylaşımlar yapılması	-
K-5	Gebze	Gebze Belediyesi'nin internetten sağladığı hizmet çeşitliliğini arttırması gerektiğini düşünüyorum.	Gebze Belediyesi	E-belediyecilik hizmet alanlarının azlığı	-

K-6	Gebze	Gebze'de halka e-belediyecilik hizmetlerini kullanmalarını sağlayacak hizmet verilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Gebze Belediyesi	Yurttaşlara e-belediyecilik hizmetlerini kullanmalarını sağlayacak eğitim verilmemesi	-
K-7	Gebze	Gebze Belediyesi'nin web sitesine şikayet formu eklenebilir ve canlı sohbet özelliği ile halktan anlık geri-bildirim alınması sağlanabilir.	Gebze Belediyesi	Web sayfasında şikayet formunun ve canlı sohbet uygulamasının eksikliği	-
K-8	Gebze	Gebze Belediyesinin Web sayfasında yetkililer ile iletişim kurabilmemiz için canlı sohbet olmasının iyi bir uygulama olabileceğini düşünüyorum.	Gebze Belediyesi	Web sayfasında Canlı sohbet uygulamasının eksikliği	-
K-9	Gebze	Hem Kocaeli hem de Gebze Belediyesi'nden sosyal medyada geri dönüşler daha hızlı gerçekleştirilebilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-10	Gebze	İmar uygulamaları ile ilgili bilgiler ya da imara açılacak alanlar Gebze Belediyesi'nin web sayfasında görsel olarak verilmiyor.	Gebze Belediyesi	Web sitesinde Konut, imar, istimlak uygulamalarına yönelik içerik yetersizliği	-
K-11	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında kent gündemini etkileyecek konularla ilgili görüş bildirebileceğimiz çevrimiçi oylama imkanı olması ve yetkililer ile doğrudan bağlantı kurabileceğimiz canlı sohbet uygulamasının da bulunması gerektiğini düşünüyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Canlı sohbet uygulamasının eksikliği	Çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışılması ve çevrimiçi oylama imkanı sağlanması
K-12	Gebze	Sosyal medyadan esnafın, sıkıntı görüş ve isteklerini Kocaeli Büyükşehir belediyesine daha kolay iletebilmesi ve esnaflara yönelik sosyal medya üzerinden organize edilebilecek toplantı ve etkinlikler gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyadan özel hedef kitlelere yönelik iletişim faaliyetleri gerçekleştirilmemesi ve etkinlikler düzenlenmemesi	-
K-13	Gebze	Gebze Belediyesinin Facebook sayfasında etkinlik duyurumları zamanında yapılabilir.	Gebze Belediyesi	Sosyal Medyada Etkinlik Duyurumlarının Zamanında Yapılmaması	

Anket formunda “E-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı ile ilgili bağlı olduğunuz belediyenin hangi uygulamalarında eksiklik olduğunu düşünüyorsunuz? E-belediyecilik hizmetleri ile hangi konularda görüşünüzün alınmasının önemli olduğunu düşünüyorsunuz?” şeklinde oluşturulan açık uçlu soruya ise Gebze ilçesi genelinde; e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirdiğini ifade eden 12 kişi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı iletişim kurduklarını ifade eden 11 kişiye sorulmuştur. Bu katılımcılardan 11 kişi hem sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; hem de e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirmektedir. 1 kişi ise sadece sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; 1 kişi ise sadece e-belediyecilik hizmetleri kullanmaktadır.

Gebze ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 12 katılımcıdan; 5 yurttaş Gebze Belediyesi’ni; 4 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’ni; 2 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini; 1 yurttaş ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesini değerldirmiştir. Gebze belediyesini e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından değerlendiren katılımcılar gördükleri temel eksiklik alanlarını e-belediyecilik hizmet alanlarının azlığı, e-belediyecilik kullanım eğitimi verilmemesi; web sayfasında şikayet formu ve canlı sohbet özelliğinin bulunmaması, web sitesinde imar uygulamalarına yönelik bilgi ve içerik eksikliği olarak belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendiren 4 katılımcı ise; temel eksiklik olarak değerlendirdikleri alanları, halka İnternet aracılığı ile projelerle ilgili fikrinin sorulmaması, sosyal medyada geri bildirim alma süresinin uzunluğu, web sitesinde canlı sohbet uygulamasının eksikliği ve sosyal medya aracılığı ile özel hedef kitlelerle iletişim kurulmaması, bu hedef kitlelere yönelik etkinlik düzenlenmemesi ve duyurulmaması olarak açıklamıştır. Ayrıca iki katılımcı kendisine danışılmasını istediği hizmetler ve konularla ilgili görüş bildirmiş olup; bu yurttaşlardan birincisi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi özelinde görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı olarak tüm hizmet alanlarını belirtmiş olup; bu alanların tamamında yurttaşlara danışılması, çevrimiçi oylama imkanı sunulmasını ve vatandaşların fikirlerini paylaşabileceği bir platform oluşturulmasını talep etmiştir. Diğer bir katılımcı ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’nin kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışmasını ve çevrimiçi oylama imkanı sunmasını kendisinin görüşünün alınmasını istediği temel alan olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini bir arada değerlendiren iki katılımcıdan biri e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksikliklere yönelik yorum yaparken; diğeri kendisine danışılmasını istediği hizmet alanları ve konuları ile ilintili bir değerlendirme gerçekleştirmiştir. Birinci yurttaş Kocaeli genelinde tüm belediyelerin e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından gördüğü temel eksikliği; sosyal medyada

alakasız/hizmet dışı paylaşımlar olarak belirtirken; ikincisi ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya üzerinden gerçekleştirilecek projelerle ilgili kendisine danışmasını fikrinin alınmasını/kendisine danışılmasını istediği temel alan olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi'ni bir arada değerlendiren tek katılımcı ise temel eksiklik alanı olarak; sosyal medyada belediyelerin ikisinin de mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması olduğunu belirtmiştir. Gebze İlçesi'nde ise sosyal medyadan belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu ama e-belediyecilik hizmetleri kullanmadığını ifade eden bir katılımcı ise; Gebze belediyesinin sosyal medya kullanım biçimini değerlendirdiği yorumunda yaşananan temel eksikliğin sosyal medyada etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede ikamet eden yurttaş, belediyenin sosyal medyada görüşünü almasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.6.58. Gebze ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Gebze	Ordu Belediyesi'ni takip ediyorum	Ordu Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Gebze	Balıkesir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Balıkesir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-3	Gebze	İzmir, İstanbul, Manavgat, Kadıköy, Avcılar'ı sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İzmir Büyükşehir Belediyesi Kadıköy Belediyesi Avcılar Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımı beğenmesi	-
K-4	Gebze	Ankara Belediyesi'ni başkent olduğu için takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-5	Gebze	Kadıköy belediyesi'ni takip ediyorum.	Kadıköy Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

K-6	Gebze	Kadıköy, Ataşehir, Antalya, Liverpool Belediyeleri'ni sosyal medya kullanımları başarılı olduğu için takip ediyorum.	Kadıköy Belediyesi, Antalya Belediyesi, Liverpool Belediyesi	Yurt içi/Yurt Dışı	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-7	Gebze	Antalya BB, Giresun Belediyesi ve Yalova Belediyesini takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Yalova Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Gebze	Bodrum Belediyesi ve Muş Belediyesi'ni sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Bodrum Belediyesi ve Muş Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-9	Gebze	Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-10	Gebze	Şanlıurfa, Antalya, Bursa, Eskişehir Belediyeleri'nin sosyal medyada tarihi ve sanatsal etkinlikleri duyurumlarının başarılı olması nedeniyle tercih ediyorum.	Şanlıurfa, Antalya, Bursa, Eskişehir Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medyada etkinlik duyurumlarının başarılı bulunması	-
K-11	Gebze	Erzurum Belediye Başkanı'nı takip ediyorum.	Erzurum Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	
K-12	Gebze	İstanbul BB.'sini takip ediyorum.	İstanbul Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Gebze	Bodrum Belediyesi sosyal medya ve sitesinde güncel bilgi akışı olduğu için takip ediyorum.	Bodrum Belediyesi	Yurt içi	Web sitesi ve sosyal medyada güncel bilgi akışı	-
K-14	Gebze	Erzurum, İstanbul, Tuzla ve Kartal Belediyesi'ni takip ediyorum	Erzurum, İstanbul, Tuzla ve Kartal Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-15	Gebze	Web sitesinde imar hizmetleri ilgi çekici olduğu için Berlin Belediyesi'ni	Berlin Belediyesi	Yurt dışı	Web sitesinde imar uygulamaları hizmetlerinin ilgi çekici	-

		tercih ediyorum.			olması	
K-16	Gebze	İstanbul Belediyesi'ni takip ediyorum.	İstanbul Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-17	Gebze	Trabzon Belediyesi'ni tercih ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-18	Gebze	Eskişehir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-19	Gebze	Erzurum ve Karabük belediyelerini memleketim olduğu için takip ediyorum.	Erzurum ve Karabük Belediyeleri	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-20	Gebze	Bozüyük ve İstanbul Belediyeleri'ni sosyal medyada yaratıcı içerikler yaratıcı olduğu için takip ediyorum.	Bozüyük ve İstanbul Büyükşehir Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medyada yaratıcı içerik paylaşımı	-
K-21	Gebze	Pendik Belediyesi'ni takip ediyorum.	Pendik Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-22	Gebze	Çankırı, Sincan, İzmir, Tekirdağ,	Çankırı, Sincan, İzmir, Tekirdağ Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-23	Gebze	Bursa Belediyesi'ni takip ediyorum.	Bursa Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-24	Gebze	Malatya Belediyesi'ni takip ediyorum	Malatya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-25	Gebze	Silivri Belediyesi'ni takip ediyorum.	Silivri Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-26	Gebze	Sarıyer ve Beşiktaş Belediyelerini takip ediyorum.	Sarıyer ve Beşiktaş Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-27	Gebze	Beylikdüzü ve Eskişehir Belediyelerini takip ediyorum.	Beylikdüzü ve Eskişehir Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-28	Gebze	Ankara Belediyesi'ni başkent olduğu için takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Anket formunun "Türkiye'de ya da dünyada farklı belediye web sitelerini/sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz? Eğer ediyorsanız; bu web siteleri ve sosyal medya ağları

ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz? Bu belediyelerde ilginizi çeken, beğendiğiniz ya da bağlı olduğunuz belediyede uygulanmasını istediğiniz neler var?' şeklinde geliştirilen açık uçlu sorusu ise tüm katılımcılar arasında aktif olarak sosyal medya kullandığını ifade eden 94 katılımcıya yöneltilmiş olup; sosyal medya hesapları olmadığını ifade eden 18 katılımcıya bu soru sorulmamıştır. Bu soruyu cevaplaması istenen katılımcıların ise 28'i bu soruya yönelik değerlendirmelerde bulunurken; 82'si dünyada/Türkiye'de farklı belediyelerin web siteleri/sosyal medya hesaplarını takip etmediklerini ifade etmiştir. Gebze ilçesinde ikamet eden 28 katılımcının 27'si ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, sosyal medya kullanımlarının beğenilmesi/başarılı bulunması, sosyal medyada etkinlik duyurumlarının başarılı bulunması, web sitesinde ve sosyal medyada güncel bilgi akışı, sosyal medyada yaratıcı içerik paylaşımı ve web sitesinde imar uygulamalarının ilgi çekici olması olarak açıklamıştır. Yurt içi ve yurt dışı belediyelerini bir arada takip eden katılımcı ise takip nedeninin sosyal medya kullanımlarının başarılı olması olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.7 Gölcük İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.7.1. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

İlçe	N	(%)
Gölcük	60	10,0
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.7.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 60 birey Gölcük ilçesinde ikamet etmektedir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.7.2. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	19	31,7
Erkek	41	68,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.2'de görüldüğü üzere Gölcük ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %68,3'ü erkek, %31,7'si kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.7.3. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	9	15
26-35 yaş	15	25
36-50 yaş	18	30
51-65 yaş	17	28,3
66 yaş ve üzeri	1	1,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.3'de görüldüğü üzere, Gölcük ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %15'i 18-25 yaş aralığında; %25'i 26-35 yaş aralığında, %30'u 36-50 yaş

aralığında, %28,3'ü 51-65 yaş aralığın, %1,7'si ise 66 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 3.1.7.4. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	16	26,7
Ortaöğretim	23	38,3
Lise	20	33,3
Lisans	1	1,7
Lisansüstü	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.7.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %26,7'si ilköğretim mezunu, %38,3'ü ortaöğretim mezunu, %33,3'ü ise lise mezunu, %1,7'si ise lisans mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Gölcük ilçesinde lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.7.5. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	44	73,3
Bekâr	16	26,7
Toplam	60	100,0

Tablo 3.1.7. 5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %73,3'ünün evli; %26,7'sinin ise bekâr olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.6. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	4	6,7
Ev Hanımı	11	18,3
İşsiz/İş arıyor	2	3,3
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	33	55
Emekli	10	16,7
Diğer Meslek Grupları	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %6,7'si öğrenci, %18,3'ü ev hanımı, %3,3'ü işsiz/iş arıyor, %55'i kendi işini yapan veya çalışan, , %16,7'si emekli kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Diğer meslek gruplarına yönelik herhangi bir veri elde edilememiştir.

Tablo 3.1.7.7. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	5	8,3
İşyeri sahibi	13	21,7
Ofis çalışanı	6	10
Kamu çalışanı	10	16,7
Serbest meslek	4	6,7
Yönetici/Müdür	2	3,3
Akademisyen	2	3,3
Meslek Grubu Belirtenler	42	70
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	18	30
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %70'i meslek gruplarını belirtirken; %30'u çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise deneyimli/deneyimsiz isçilerin oranı %8,3, işyeri sahibi yurttaşların oranı %21,7, ofis çalışanlarının oranı %10, kamu çalışanlarının oranı %16,7, serbest meslek sahibi kişilerin oranı %6,7, yönetici/müdür ve akademisyenlerin oranları ise %3,3'tür.

Tablo 3.1.7.8. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	5	8,3
1501-3000 TL	19	31,7
3001-5000 TL	13	21,7
5001-10.000 TL	8	13,3
10.001-20.000 TL	1	1,7
Diğer	0	0,0
Cevap vermek istemiyorum.	14	23,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %8,3'ünün aylık hane halkı gelir aralığının0-1500TL aralığında, %31,7'inin 1501-3000 TL arasında, %21,7'sinin 3001-5000 TL

arasında, %13,3'ünün 5001-10.000TL arasında, %1,7'sinin 10.001-20.000 TL aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %23,3'ü gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir. Yurttaşların gelir bazlı dağılımına yönelik "diğer" kategorisinde herhangi bir veriye ulaşılamamıştır.

Tablo 3.1.7.9. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	34	56,7
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	21	35
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	1	1,7
Nadiren İnternete bağlanıyorum	4	6,7
Hiç İnternete bağlanmıyorum	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.9'da görüldüğü üzere, anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %56,7 her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %35, haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %1,7'dir. Nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcılar ise %6,7 oranındadır. Gölcük ilçesinde Hiç İnternet'e bağlanmadığını belirten katılımcılara ulaşılamamıştır. Yurttaşların Gölcük ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.7.10. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	29	48,3
Dizüstü Bilgisayar	33	55,5
Tablet	22	36,7
Akıllı Telefon	55	91,7

Tablo 3.1.7.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Böylece, anket sonucunda Gölcük ilçesinde araştırmaya katılan katılımcıların masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet ve akıllı

telefon kategorilerinde sahip oldukları toplam teknolojik araç sayısının 139 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların, %48,3'ü masaüstü bilgisayara, %55,5'i dizüstü bilgisayara, %36,7'si tablete, %91,7'si akıllı telefona sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.7.11. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	50	89,3	5	8,9	1	1,8	0	0
2	5	17,2	14	48,3	5	17,2	5	17,2
3	4	12,1	14	42,4	15	45,5	0	0
4	1	4,8	9	42,9	7	33,3	4	19,0

Tablo 3.1.7.11'de görüldüğü üzere İnternet'e akıllı telefonları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %89,3'ünün akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %17,2'sinin ikincil; %12,1'inin üçüncül ve %4,8'inin ise dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %8,9'unun masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil,%48,3'ünün ikincil, %42,4'ünün üçüncül; %42,9'unun ise dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %1,8'nin birincil, %17,2'sinin ikincil, %45,5'inin üçüncül, %33,3'ünün dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %17,2'sinin ikincil, ve %19'unun dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların Gölcük ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilişkili olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 3.1.7.12. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	52	86,7
Eğlence amaçlı	39	65,0
Kamu işleri	38	63,3
Ticari işlemler	36	60,0
Sosyal medya	51	85,0
Oyun oynamak	20	33,3
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	46	76,7
Diğer	1	1,7

Tablo 3.1.7.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %86,7'si gündemi takip etme, %65'i eğlence amaçlı,%63,3'ü kamuda işlem gerçekleştirme,%60'ı ticari işlemler gerçekleştirme, %85'i sosyal medyayı takip etme, %33,3'ü ise oyun oynama, %76,7'si bilgi edinme/araştırma yapma, %1,7'si ise diğer işlemleri gerçekleştirme amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.13. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	G%
Evet	49	81,7
Hayır	8	13,3
Kısmen	3	5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %81,7'si sosyal medya kullandıklarını, %5'i kısmen kullandıklarını, %13,3'ü ise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.7.14. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	G %
Facebook	48	92,3
Twitter	16	30,8
Instagram	36	69,2
Google+	13	25,0
LinkedIn	3	5,8
Youtube	12	23,1
Pinterest	2	3,8
Periscope	0	0,0
Snapchat	5	9,6
Swarm	1	1,9
Diğer	0	0,0
Toplam	52	100

Tablo 3.1.7.14'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %92,3'ü Facebook; %30,8'i Twitter , %69,2'si Instagram, %25'i Google+, %5,8'i Linkedin, %23,1'i Youtube, %3,8'i Pinterest, %9,6'sı Snapchat, %1,9'u ise Swarm sosyal medya hesaplarına sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Periscope ve diğer sosyal medya ağlarını kullanan katılımcılara ulaşılamamıştır.

Tablo 3.1.7.15. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	G %
Evet	19	31,7
Hayır	36	60,0
Kısmen	5	8,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %31,7'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %8,3'ünün kısmen iletişime geçtiğini, %60'ının ise iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.7.16. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (birincil)

	N	G %
İnternet	6	54,5
Yüzyüze görüşme	2	18,2
Telefon	3	27,3

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birinci sırada yüz yüze görüşmenin kullanım oranı %18,2 ve internetin kullanım oranı %54,5; telefonu kullananların oranı ise %27,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.17. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil)

	N	G %
İnternet	12	66,7
Yüz yüze görüşme	6	33,3
Telefon	0	0

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede ikinci sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, yüz yüze görüşmeyi kullananların oranı %33,3; interneti kullananların oranı ise %66,7 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.18. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül)

	N	G %
İnternet	5	55,6
Telefon	1	11,1
Yüz yüze Görüşme	3	33,3

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede üçüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda internetin kullanım oranı %55,6; telefonu %11,1 ve yüz yüze görüşme ise %33,3 oranında kullanılmaktadır.

Tablo 3.1.7.19. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	G %
Evet	20	33,3
Hayır	37	61,7
Kısmen	3	5,0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.19'da görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %33,3'ü bilgi sahibi olduklarını, %61,7'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade edenlerin oranı ise %5'tir.

Tablo 3.1.7.20. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	G %	Gçr %
Televizyon	0	0	0
Gazete	1	1,7	4,3
Radyo	0	0	0
Açık hava reklamları	0	0	0
Dergiler	0	0	0
İnternet	1	1,7	4,3
Sosyal medya	1	1,7	4,3
Yakın çevre	9	15	39,1
Belediyelerin web sitesi	11	18,3	47,8
Diğer	0	0	0
Toplam	23	38,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	37	61,7	-
Toplam	60	-	-

Tablo 3.1.7.20'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %38,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %61,7'i tarafından cevaplanmamıştır. E-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %4,3 oranla gazete, İnternet ve sosyal medyayı;%39,1 oranla yakın çevresini ve %47,8'lik oran ile belediyelerin web sitesini göstermişlerdir. Diğer haberdar olabilecek kaynaklar kategorisi ve televizyon, dergi, açık hava reklamları ve radyo kategorilerinde herhangi bir bulgu tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.7.21. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	G %
Evet	9	15
Hayır	51	85
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.21'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların %15'i e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %85'i ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.7.22. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim değilim	1	1,7	2,0
Bu hizmetleri kullanacak araca sahip değilim	0	0	0
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	18	30	35,3
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	20	33,3	39,2
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	13	21,7	25,5
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	6	10	11,8
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	0	0	0
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	7	11,7	13,7
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve altyapısı yeterli değil	2	3,3	3,9
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	15	25,0	29,4
Diğer	2	3,3	3,9
Toplam	51	100,0	

Tablo 3.1.7.22'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'i' tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.7.21'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını

ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %2,0 oranında ise bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim olmaması, %35,3'lük oranla belediye ve yetkilileriyle İnternet'te iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %39,2 oranında ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %25,5 belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmaması, %11,8 oranında internet hizmetlerine güvenmemesi, %13,7 oranlarında istediği/ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %3,9 istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli olmaması, %29,4 oranında fikrim yok seçeneğinden ve %3,9 oranında ise diğer seçeneklerinden yanıt alınmıştır.

Tablo 3.1.7.23. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	G %
Evet	9	15
Hayır	51	85
Toplam	60	60

Tablo 3.1.7.23'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tümünün son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu sonuçlara göre son bir yıl içerisinde e-belediyecilik kullananların oranı %15; kullanmayanların oranı ise %85'dir.

Tablo 3.1.7.24. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	G %	Gçr %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	2	3,3	22,7
Bağlı olunan ilçe belediyesi	7	11,7	77,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.7.20'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini

kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %22,7'sinin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %77,8'inin bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.25. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Kullanım kolaylığı	8	13,3	88,9
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	2	3,3	22,2
Daha hızlı hizmet sağlaması	8	13,3	88,9
Daha güvenilir olması	2	3,3	22,2
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	2	3,3	22,2
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	3	5	33,3
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	-	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	-	-

Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri arasında tümünün kullanım kolaylığı, hizmet çeşitliğinin fazla olması ve daha fazla hizmet sağlamasından dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların %88,9'luk oranlarla kullanım kolaylığı ve daha hızlı hizmet sağlaması nedeniyle; %33,3'lük oranla içerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi; %22,2'lik oranlarla hizmet çeşitliğinin fazla olması, daha güvenilir olması, etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması nedenleri dolayısıyla kullanmaktadırlar.

Tablo 3.1.7.26. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G %	Gçr %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	1	1,7	11,1
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	8	13,3	88,9
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85	-
Toplam	60	-	-

Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının e-belediyecilik uygulamalarını %11,1'i İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, %88,9'u

İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği ifade etmiştir.

Tablo 3.1.7.27. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	G %	Gçr %
Ulaşım	3	5,0	33,3
Kültür ve Sanat	0	0	0
Meslek ve beceri kazanma	1	1,7	11,1
Su ve kanalizasyon	1	1,7	11,1
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	5	8,3	55,6
Sosyal hizmetler ve yardım	1	1,7	11,1
Çevre düzenlemesi ve korunması	3	5,0	33,3
Temizlik ve katı atık	2	3,3	22,2
Dinlenme/Eğlence	0	0	0
Sağlık hizmetleri	2	3,3	22,2
Kamu güvenliği	2	3,3	22,2
Arama ve kurtarma hizmetleri	1	1,7	11,1
Turizm ve Tanıtım	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak	4	6,7	44,4
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	3	5,0	33,3
Defin ve mezarlıklar	1	1,7	11,1
İtfaiye	2	3,3	22,2
İstihdam ve Gelir Hizmetleri	0	0	0
Nikah hizmetleri	1	1,7	11,1
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	1,7	11,1
Spor	1	1,7	11,1
Diğer	4	6,7	44,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	-	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	-	-

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 %55,6'lık oran ile hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar; %44,4'lük oranlar ile konut edinme, imar ve istimlak, diğer kategorisi; %33,3'lük oranlarla ulaşım, çevre düzenlemesi ve korunması, coğrafi ve kent bilgi sistemleri; %22,2'lik oranlar ile temizlik ve katı atık, sağlık hizmetleri, kamu güvenliği, itfaiye; %11,1'lik oranlar ile meslek ve beceri kazandırma, su ve kanalizasyon, sosyal hizmetler ve yardım, arama ve kurtarma hizmetleri, defin ve mezarlıklar,

nikah hizmetleri, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar ve spor hizmetleri olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.7.28. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	1	1,7	11,1
Memnunum	6	10	66,7
Kararsızım	1	1,7	11,1
Memnun değilim	1	1,7	11,1
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85	-
Toplam	60	-	-

Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %66,7'si e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğunu; %11,1'i oranında çok memnun olduğunu; %11,1'i memnuniyet durumu konusunda kararsız olduğunu; yine %11,1'i ise memnun olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.7.29. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

					Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi									
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Çok memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun değilim		Hiç Memnun değilim	
	N	%	N	%	N	Gçr %	N	Gçr %	N	Gçr %	N	Gçr %	N	Gçr %
Ulaşım Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	2	22,2	5	55,6	1	11,1	0	0
Kültür Sanat Hizmetleri	9	15	51	8	0	0	0	0	9	100	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri	9	15	51	85	2	22,2	0	0	7	77,8	0	0	0	0
Su ve kanalizasyon Hizmetleri	9	15	51	85	0	0	0	0	9	100	0	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	9	15	51	85	2	22,2	2	22,2	5	55,6	0	0	0	0

Sosyal hizmetler ve yardım	9	15	51	85	2	22,2	0	0	7	77,8	0	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	0	0	7	77,8	1	11,1	0	0
Temizlik ve katı atık Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	0	0	7	77,8	1	11,1	0	0
Dinlenme/ Eğlence Hizmetleri	9	15	51	85	0	0	0	0	9	100	0	0	0	0
Sağlık Hizmetleri	9	15	51	85	2	22,2	0	0	7	77,8	0	0	0	0
Kamu Güvenliği Hizmetleri	9	15	51	85	0	0	0	0	8	88,9	1	11,1	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	1	11,1	7	77,8	0	0	0	0
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	9	15	51	85	0	0	0	0	9	100	0	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	9	15	51	85	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	0	0	7	77,8	1	11,1	0	0
İtfaiye Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	1	11,1	7	77,8	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	9	15	51	85	0	0	0	0	8	88,9	1	11,1	0	0
Nikah Hizmetleri	9	15	51	85	0	0	1	11,1	8	88,9	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	9	15	51	85	0	0	1	11,1	8	88,9	0	0	0	0
Spor Hizmetleri	9	15	51	85	1	11,1	0	0	8	88,9	0	0	0	0
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	9	15	51	85	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0	0	0

Tablo 3.1.7.29'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulmuştur. Anket katılımcılarının %85'i oluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların tümünün kültür ve sanat, su ve kanalizasyon, dinlenme/eğlence, turizm ve tanıtım hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirme konusunda kararsız olduğu görülmektedir. Ulaşım hizmetleri konusunda

%11,1 çok memnun olduklarını, %22,2 oranında memnun olduklarını, %55,6 oranında kararsız olduklarını, yine %11,1 oranında memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Mesleki ve beceri kazandırma hizmeti, sosyal hizmetle ve yardım, sağlık hizmetleri konusunda ise %22,2 oranında çok memnun oldukları, %77,8 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar konusunda %22,2 oranlarında çok memnunum ve memnunum, %55,6 oranında kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Çevre/çevrenin düzenlenmesi ve korunması, temizlik ve katı atık hizmetleri, defin ve mezarlık hizmetleri konusunda %11,1 oranlarında çok memnun olduklarını, %77,8 oranında kararsız olduklarını ve %11,1 oranında ise memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Kamu güvenliği ve istihdam, gelir hizmetleri konusunda %88, 9 oranında kararsız olduklarını, %11,1 oranında ise memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Arama ve kurtarma hizmetleri, itfaiye hizmetleri konusunda %11,1 oranlarında çok memnun ve memnun olduklarını, %77,8 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Konut edinme, imar ve istimlak, coğrafi kent ve bilgi sistemleri konusunda %11,1 oranında çok memnun olduklarını, %22,2 oranında memnun olduklarını, %66,7 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Nikah, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsat hizmetleri konusunda %11,1 oranında memnun olduklarını, %88,9 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Spor hizmetleri konusunda %11,1 oranında çok memnun olduklarını, %88,9 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Vatandaşa yönelik diğer hizmetler konusunda ise %11,1 oranında çok memnun olduğunu, %33,3 oranında memnun olduğunu ve %55,6 oranında ise kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.7.30. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	G %	Gçr %
Evet	3	5	33,3
Hayır	6	10	66,7
Kısmen	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.30'da görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %15,0'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik

hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %33,3'ünün gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %66,7'sinin almadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.31. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	%	Gçr%
Aynı gün içinde	0	0	0
1 gün sonra	0	0	0
1 hafta içerisinde	2	3,3	66,7
1 ay içerisinde	1	1,7	33,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	7.5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	57	92.5	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.31'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %92,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 30'da yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %66,7; bir ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %33,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.32. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr%	N	Gçr%	N	Gçr%	N	Gçr%
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir	9	15	51	85	1	11,1	3	33,3	0	0	5	55,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15	51	85	7	77,8	0	0	0	0	2	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	9	15	51	85	5	55,6	2	22,2	0	0	2	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15	51	85	8	88,9	0	0	0	0	1	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	9	15	51	85	7	77,8	0	0	0	0	2	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e-bel.tercih etmemde etkilidir.	9	15	51	85	6	66,7	2	22,2	0	0	1	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	9	15	51	85	6	66,7	0	0	0	0	3	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15	51	85	6	66,7	2	22,2	0	0	1	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	9	15	51	85	8	88,9	0	0	0	0	1	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15	51	85	8	88,9	0	0	0	0	1	11,1

Tablo 3.1.7.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili

bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.31'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne katılımcıların %11,1 oranında evet, %33,3 oranında hayır ve %55,6 oranında fikrim yok yanıtını vermişlerdir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %77,8'i evet, %22,2'si fikrim yok yanıtını vermişlerdir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %55,6 oranında evet, %22,2 oranında hayır ve yine %22,2 oranında fikrim yok yanıtı verilmiştir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" biçiminde geliştirilen dördüncü öncülüne ise katılımcılar %88,9 oranında evet, %11,1 oranında ise fikrim yok yanıtı verilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikâyet formu yer almaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşincil öncülüne; katılımcıların %77,8'i evet, %22,2'si fikrim yok yanıtını vermişlerdir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen altıncıl öncülüne ise katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "hayır" ve %11,1'lik oranla fikrim yok yanıtını vermişlerdir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedincil öncülüne; %66,7'lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." biçiminde geliştirilen sekizincil öncülüne ise katılımcıların%66,7'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "hayır" ve %11,1'lik oranla fikrim yok yanıtını vermişlerdir. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır." biçiminde geliştirilen dokuzuncul öncülüne ise katılımcıların %88,9 oranında evet, %11,1 oranında ise fikrim yok

biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” biçiminde geliştirilen onuncul öncülüne ise %88,9 oranında evet, %11,1 oranında ise fikrim yok biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.33. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	G %	Gçr %
Evet, güvenlidir	5	8,3	55,6
Hayır, güvenli değildir	1	1,7	11,1
Kısmen güvenlidir	3	5	33,3
Soruyu Cevaplayanlar	9	15	100
Soruyu Cevaplamayanlar	51	85	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.33’de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %15’i tarafından cevaplanmış olup; %85’i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.33’de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %55,6’sı bu uygulamaları güvenli bulduğu, %33,3’ünün kısmen güvenli bulduğu, %11,1’inin ise güvenli bulmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.34. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	1	1,7	11,1	0	0	0	3	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	2	3,3	22,2	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	6	10,0	66,7	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	1	1,7	11,1	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	3	5,0	33,3	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	9	15,0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	2	3,3	22,2	0	0	0	2	3,3	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	3	5,0	33,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	9	15,0	51	85,0	1	1,7	11,1	5	8,3	55,6	0	0	0	3	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	2	3,3	22,2	0	0	0	5	8,3	55,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	2	3,3	22,2	0	0	0	2	3,3	22,2

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	9	15,0	51	85,0	9	15,0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	9	15,0	51	85,0	3	5,0	33,3	6	10,0	66,7	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.7.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %55,6lik oranla "evet", %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok", %11,1 oranında "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %88,9'lik oranla "evet", %11,1'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. 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 üçüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet”, %22,2’lik oranla “hayır”, %11,1’lik “fikrim yok/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %22,2’lik oranla “evet”, %66,7’lik oranla “hayır”, %11,1’lik oranla” fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %88,9’luk oranla “hayır”, %11,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %44,4’lük oranla “evet”, %33,3’lük oranla “hayır”, %11,1’lik oranlarla “fikrim/bilgim yok” ve “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne tüm katılımcıların evet yanıtını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkânı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %55,6’lık oranla “evet”, %22,2’lik oranlarla “hayır” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum” şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %55,6’lık oranla “hayır, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok”, %11,1’lik oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %22,2’lik oranla “kısmen”, %11,1’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânım bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül

öncülüne %55,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok", %22,2'lik oranlarla "evet" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %55,6'lık oranla "evet", %22,2'lik oranlarla "fikrim/bilgim yok" ve "hayır" cevaplarını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne tüm katılımcıların evet yanıtını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez" şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %66,7'lük oranla "hayır", %33,3'lik oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.35. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	00	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	0	0	0	0	0	0	2	3,3	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	6	10	66,7	2	3,3	22,2	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	5	8,3	55,6	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	1	1,7	11,1	0	0	0	3	5,0	33,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	9		51		8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	2	3,3	22,2	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	0	0	0	0	0	0	2	3,3	22,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	1	1,7	11,1	0	0	0	4	6,7	44,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	3	5,0	33,3	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	9	15,0	51	85,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	15,0	100

Tablo 3.1.7.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının

kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne katılımcıların tümü"evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %77,8'lik oranla "evet", %11,1'lik oranlarlar "kısmen" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül katılımcıların tümü"evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %77,8'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne %66,7'lik oranla "evet", %22,2'lik oran "hayır", %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır."şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %88,9'luk oranla "evet", %11'1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %77,8'lik oranla "evet", %11,1'lik oranlarla "kısmen" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %77,8'lik

oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” ve “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne tümü“evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %88,9’lük oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülün tümü“evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %88,9’lük oranla “evet”, %11,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne tümü“evet” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne katılımcıların tümü “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %55,6’lık oranla “hayır”, %44,4’lük oranla “evet cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.”şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %55,6’lık oranla “evet”, %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” %11,1’lik oranda “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %77,8’lik oranla “evet”, %22,2’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi birincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi ikincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi üçüncül öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dördüncül öncülüne %88,9’luk oranla “evet”, %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi beşincil öncülüne %77,8’lik oranla “evet”, %22,2’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi altıncıl öncülüne tümünün “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi yedincil öncülüne %44,4’lük oranlarla “evet” ve “fikrim/bilgim yok”, %11,1’lik oran ile “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi sekizincil öncülüne %55,6’lık oranla “evet”, %33,3’lük oranla “hayır”, %11,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmi dokuzuncul öncülüne katılımcıların tümünün “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.36. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	0	0	0	0	0	0	2	3,3	22,2
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9		51		4	6,7	44,4	5	8,3	55,6	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	0	0	0	0	0	0	2	3,3	22,2
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	5	8,3	55,6	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	0	0	0	0	0	0	4	6,7	44,4

Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	4	6,7	44,4	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	3	5,0	33,3	0	0	0	4	6,7	44,4
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	4	6,7	44,4	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2	0	0	0	6	10	66,7
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	3	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	2	3,3	22,2	0	0	0	3	5,0	33,3

Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	4	6,7	44,4	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	3	5,0	33,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	4	6,7	44,4	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	1	1,7	11,1	0	0	0

Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir.	9		51		5	8,3	55,6	1	1,7	11,1	0	0	0	3	5,0	33,3
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	9	15,0	51	85,0	7	11,7	77,8	2	3,3	22,2	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.7.36'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %15 tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.36'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %77,8'lik"evet" ve %22,2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde

geliştirilen sorunun ikincil öncülüne %55,6'lık oran ile "hayır", %44,4'lük oranla "evet" yanıtı verilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %77,8'lik oranla "evet" ve %22,2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül öncülüne%44,4'lük oranla "evet" ve %55,6'lık oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne%55,6'lık oranla "evet" ve %44,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne%55,6'lık oranla "evet" ve %44,4'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne%44,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" %33,3'lük oranla "hayır" ve %22,2'lik oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %55,6'lık oranla "evet" ve %44,4'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %11,1'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "hayır" ve%66,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne %66,7'lik oranla "evet" ve %33,3'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %44,4'lük oranla "evet" %22,2'lik oranla "hayır" ve %33,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne %44,4'lük oranlarla "evet" ve "hayır" ve %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %88,9'lük oranla "evet" ve %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların

“Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne %66,7’lik oranla “evet” ve %33,3’lük oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet” ve %11,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %55,6’lık oranla “evet” ve %44,4’lük oranla “hayır cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet” ve %11,1’lik oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne %88,9’luk oranla “evet” ve %11,1’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %33,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok”, %11,1’lik oranla “hayır” ve %55,6’lık oranla ile “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne%77,8’lik oranla “evet” ve %22,2’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.37. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	9	15,0	51	85,0	3	5,0	33,3	4	6,7	44,4	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,7
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	2	3,3	22,2	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1

Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	9	15,0	51	85,0	1	1,7	11,1	7	11,7	77,8	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	5	8,3	55,6	0	0	0	2	3,3	22,2

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	9	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	6	10	66,7	0	0	0	1	1,7	11,1
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	0	0	0	0	0	0	1	1,7	11,1
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	2	3,3	22,2	0	0	0	2	3,3	22,2

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	9	15,0	51	85,0	8	13,3	88,9	1	1,7	11,1	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.7.37'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.37'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %33,3'lük oranla "evet", %44,4'lük oranla "hayır" ve %11,1'lik oranlarla "fikrim/bilgim yok" ve "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %44,4'lük oranla "evet", %22,2'lik oranlarla "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" ve %11,1'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde

geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne tüm katılımcıların %77,8'i "hayır"', %11,1 oranlarla "evet" ve "fikrim/bilgim yok" yanıtını vermişlerdir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülüne ise öncülüne %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne katılımcıların %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; tüm katılımcıların "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; katılımcıların %55,6'ı "hayır", %22,2 oranlarında ise "evet" ve "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise tüm katılımcıların "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "hayır", %22,2'lik oranla "evet", %11,1 oranında ise "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise;%88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne katılımcıların %55,6'ı "evet", %22,2 oranlarında ise "hayır" ve "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Son olarak 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 ondördüncül öncülünü ise; %88,9'luk oranla "evet", %11,1'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.38. Gölcük Belediyesi'nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr%
Evet	4	6,7	44,4
Hayır	1	1,7	11,1
Bilmiyorum	4	6,7	44,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15,0	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85,0	
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.38'de görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %7,5'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.38'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %44,4;bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı da %44,4; "hayır" yanıtını verenlerin oranı ise %11,1 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.39. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet	4	6,66	44,4
Hayır	5	8,33	55,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	15	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.39'da görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.39'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.7.38'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, belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten

katılımcı ise bu uygulamaları kullanmadığını ifade etmiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %44,4'ünün belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları, %55,5'inin ise bu uygulamaları kullanmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.40. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G %	Gçr %
Tüm hizmet alanları	0	0	0
Belirli/özel hizmet alanları	4	6,66	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	6,66	0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	56	93,3	-
Toplam	60	100,0	-

Tablo 3.1.7.40'da görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu sorunun cevaplarını değerlendirdiğimizde; belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların tümü belirli/özel hizmet alanları için kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.7.41. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Çok memnunum	1	1,66	25
Memnunum	2	3,33	50
Kararsızım	1	1,66	25
Memnun değilim	0	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	6,66	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	56	93,3	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.7.41'de mobil uygulamaları kullandıklarını ifade eden kişilerin %50'si mobil uygulama hizmetlerinden memnun olduklarını, %25'i "çok memnun olduklarını" ve "kararsız" olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.7.42. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	9	15,0	51	85,0	2	3,3	22,2	6	10,0	66,7	1	1,7	11,1	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2	0	0	0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	9	15,0	51	85,0	4	6,7	44,4	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2	2	3,3	22,2

Tablo 3.1.7.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %66,7'lik oranla "hayır", %22,2'lik oranla "evet" ve %11,1'lik oranla kısmen yanıtını verdikleri görülmüştür.

Aynı sorunun “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7’lik oranla “evet”, %22,2’lik oranla “kısmen” ve %11,1’lik oranla “hayır” yanıtını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %44,4’lük oranda “evet”, %22,2’lik oranlarla “kısmen” ve “fikrim yok” ve son olarak %11,1’lik oranla “hayır” yanıtını vermişlerdir.

Tablo 3.1.7.43. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	9	15,0	51	85,0	5	8,3	55,6	2	3,3	22,2	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	9	15,0	51	85,0	6	10,0	66,7	1	1,7	11,1	2	3,3	22,2	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	9	15,0	51	85,0	0	0	0	7	11,7	77,8	2	3,3	22,2	0	0	0

Tablo 3.1.7.43’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme

amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.43'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi (Formal)Beceriler: Her aracın kendine özgü birtakım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %55,6'lık oranla "evet", %22,2'lik oranla "hayır", %11,1'lik oranlarla "kısmen" ve "fikrim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %22,2'lik oranda "kısmen" ve %11,1 oranında ise "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %77,8'lik oranla "hayır", %22,2'lik oranla "kısmen cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.44. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	9	15	51	85	4	6,7	44,4	3	5,0	33,3	2	3,3	22,2	0	0	0

E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	9	15	51	85	7	11,7	77,8	1	1,7	11,1	1	1,7	11,1	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	9	15	51	85	6	10,0	66,7	2	3,3	22,2	0	0	0	1	1,7	11,1

Tablo 3.1.7.44'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.44'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %44,4'lük oranla "evet", %33,3'lük oranla "hayır", %22,2'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %77,8'lik oranla "evet", %11,1'lik oranlarda "kısmen" ve "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %66,7'lik oranla "evet", %22,2 oranında "hayır", %11,1 oranında ise "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.45. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %	N	G %	Gçr %
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	9	15	51	85	7	11,7	77,8	0	0	0	2	3,3	22,2	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	9	15	51	85	7	11,7	77,8	0	0	0	2	3,3	22,2	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	9	15	51	85	4	6,7	44,4	2	3,3	22,2	3	5,0	33,3	0	0	0

Tablo 3.1.7.45'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.7.45'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Stratejik beceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %77,8'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %77,8'lik oranla "evet", %22,2'lik oranla "kısmen" cevabını

verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %44,4'lük oranla "evet", %22,2'lik oranda "hayır", %33,3'lük oranda" kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.46. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G %
Evet	39	65
Hayır	19	31,7
Bilmiyorum	2	3,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.46'da görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %65, bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %31,7 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %3,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G%
Evet	9	15
Hayır	14	23,3
Bilmiyorum	37	61,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Tablo 3.1.7.47'de görüldüğü üzere; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalar da bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.7.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten

katılımcıların oranı %15; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %23,3; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %61,7 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.7.48. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Gçr %
Kadınlar	5	55,6
Çocuklar	5	55,6
Yaşlılar	3	33,3
Engelliler	6	66,7
Yoksullar	4	44,4
Hastalar	5	55,6
Mahkûm ve eski hükümlüler	1	11,1
Diğer	0	0
Toplam	9	100

Tablo 3.1.7.48'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %66,7'lik oranla engelliler, %55,6'lık oranla kadınlar; %33,3'lük oranla yaşlılar, %55,6'lık oranla çocuklar, %55,6'lık oranla hastalar, %44,4'lük oranla yoksullar, %11,1'lik oranla mahkûm ve eski hükümlüler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik cevaplama yapılmamıştır.

Tablo 3.1.7.49. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Gçr %
İstihdam	1	11,1
Rehabilitasyon	6	66,7
Eğitim	4	44,4
Sağlık	5	55,6
Güvenlik	1	11,1
Spor	3	33,3
Kültür	4	44,4
Sosyal Yardım	5	55,6
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	51	85
Toplam	60	100

Tablo 3.1.7.49'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %44,4'lük oranlarla eğitim ve kültür; %55,6'lık oranla sağlık, sosyal yardım ve rehabilitasyon, %11,1'lik oranlarla güvenlik ve istihdam, %33,3 oranında ise spor hizmetleri olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.7.50. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G %
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	1	1,9
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	6	11,5
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	2	3,8
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	43	82,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	52	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	-
Toplam	60	

Tablo 3.1.7.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %86,7'si tarafından cevaplanmış olup; %13,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; katılımcıların %1,9'u Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu, %11,5'i ise bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirtmiştir. Hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı hem de ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten katılımcıların oran %3,8 olurken, her ikisiyle de iletişim kurmadığını belirten katılımcıların oranı %82,7 olarak saptanmıştır. Bu sonuçlara göre; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.7.51. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikâyet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0
3	0	0	0	0	1	50	0	0	1	50	0	0
4	7	58,3	4	33,3	1	8,3	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.7.51'de görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; birincil sıklıkta %100'lük oranla belediye hizmetleri, konusunda kullanmaktadırlar. İkincil

sıklıkta %100'lük oranlarla sorun ve şikayet konusunda kullanmaktadırlar. Üçüncül sıklıkta kullanan iki kişiden biri tebrik ve iyi niyet konusunda, diğer kişi ise sorun ve şikâyet bildirme konusunda iletişim kurmaktadırlar. Dördüncül sırada %58,3 oranında belediye hizmetleri, %33,3 oranında etkinlik/organizasyon ve %8,3 oranında tebrik ve iyi niyet belirtmek amacıyla kullanılmıştır.

Tablo 3.1.7.52. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	G %
Facebook	5	62,5
Twitter	2	25,0
Instagram	0	0
Diğer	1	12,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	100,0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	52	-
Toplam	60	-

Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %62,5'lik oranla Facebook, %25'lik oranında ise Twitter ve %12,5 oranında diğer sosyal medya araçlarını kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.7.53. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr %
Evet, her zaman	2	3,3	25,0
Evet, bazen	4	6,7	50,0
Hayır, hiçbir zaman	2	3,3	25,0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	13,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	52	86,7	-
Toplam	60	-	-

Tablo 3.1.7.53'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %13,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %86,7'si tarafından cevaplanmamıştır.

Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %50'si bazen geri dönüş alabildiğine, %,25 oranlarında hiçbir zaman geri dönüş alamadığına ve her zaman geri dönüş alabildiğine yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.7.54. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G%	Gçr %
Aynı gün içerisinde	1	1,7	16,7
Bir gün sonra	0	0	0
Bir hafta içerisinde	4	8,3	66,7
Bir ay içerisinde	1	1,7	16,7
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayanlar	6	10	100
Soruyu Cevaplamayanlar	54	90	-
Toplam	60	-	-

Tablo 3.1.7.54'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %66,7 bir hafta içerisinde, %16,7 oranlarında ise aynı gün içerisinde ve bir ay içerisinde yanıtlarını vermişlerdir.

Tablo 3.1.7.55. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr%	N	Gçr%	N	G%	N	Gçr%
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	52	86,7	8	13,33	32	61,5	11	21,2	4	7,7	5	9,6
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	52	86,7	8	13,33	32	61,5	12	23,1	4	7,7	4	7,7
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	52	86,7	8	13,33	29	55,8	15	28,8	4	6,7	4	7,7

Tablo 3.1.7.55'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %86,7'si tarafından cevaplanmış olup; %13,33'ü tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %61,5’lik oranla “evet”, %21,2’lik oranla “hayır”, %7,7’lik oranla “kısmen” ve %9,6’lık oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %61,5’lik oranla “evet”, %23,1’lik oranla “hayır” ve %7,7’lik oranla “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %55,8’lık oranla “evet”, %28,8’lik oranla “hayır”, %6,7’lik oranla “kısmen” ve %7,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.56. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr %	N	GçR %	N	Gçr %	N	Gçr %
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	52	86,7	8	13,33	25	48,1	19	36,5	4	7,7	4	7,7
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	52	86,7	8	13,33	21	40,4	22	44,3	6	11,5	3	5,8
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	52	86,7	8	13,33	22	42,3	19	36,5	10	19,2	1	1,9

Tablo 3.1.7.56’da görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %86,7’si tarafından cevaplanmış olup; %13,33’ü tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014)

Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “İletişim” kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %48’1’lik oranla “evet”, %36,5’lik oranla “hayır”, %7,7’lik oranla “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevaplarını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne; %40,4’lük oranlarla “evet”, %44,3’lük oranla “hayır”, %11,5’lik oranla “kısmen” ve %5,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %42,3’lük oranla “evet”, %36,5’lik oranla “hayır”, %19,2’lik oranla “kısmen”, %1,9’luk oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.7.57. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Gölcük	Gölcük Belediyesi için; profesyonel bir site kurulması ve hizmet içeriğinin geliştirilmesi gerekmektedir.	Gölcük Belediyesi	Web sayfasının profesyonel olmaması ve hizmet içeriğinin eksikliği	-
K-2	Gölcük	E- belediyecilik hizmetleri ile ilgili il ve ilçe belediyeleri bilgilendirme yapmıyor. Sistemlerinde profil oluşturabilme ve şifre ile sisteme girebilme imkanı olması gerektiğini düşünüyorum. Halka açık bir dijital oylama	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	E- belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme eksikliği, sistemde profil oluşturma ve şifreleme imkanlarının eksikliği, belediye ve belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olmaması	Halka açık çervrimiçioylama ile herhangi bir konuda yurttaşlara danışılması

		ile herhangi bir konuda bize fikrimiz sorulabilir. Ayrıca belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olması gerektiğini düşünüyorum.			
K-3	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının daha işlevsel olması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Mobil uygulama işlevsizliği	
K-4	Gölcük	Bölgede alt yapı çalışması yapılacağı dönemlerde hem sosyal medyadan duyurulmalı, hem de mahalle yetkililerine whatsapp'dan bilgi verilmelidir.	Gölcük Belediyesi	Altyapı çalışmalarına yönelik sosyal medyada ve whatsapp aracılığı ile duyurum eksikliği	
K-5	Gölcük	E-belediyecilik uygulamalarına yönelik halk bilgilendirilmiyor, daha fazla bilgilendirme yapılmalı	Gölcük Belediyesi	E-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgilendirme eksikliği	
K-6	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde teknik alt yapısı daha iyi olan bir site kurulması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Teknik Alt yapı eksikliği	
K-7	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesialtyapı hizmetleri ile ilgili sosyal medyadan görüşümüz alınsa iyi olur.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi		Altyapı hizmetlerine yönelik istekler ile ilgili sosyal medyadan görüş alınması
K-8	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi sosyal medyada mesajlara gün içerisinde dönülmüyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş hızının düşük olması	
K-9	Gölcük	Gölcük'te halk E-belediyecilik konusunda bilgilendirilmiyor.	Gölcük Belediyesi	E-belediyecilik konusunda bilgilendirme eksikliği	
K-10	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Facebook'tan mesaj atınca geç cevap veriyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada belediyenin mesajlara geri dönüş hızı	

Gölcük ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten 9 katılımcının 4 tanesi Gölcük Belediyesi özelinde değerlendirmeler yapmış olup; 3 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni; 1 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini, 1 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi'ni değerlendirmiştir. Sadece Gölcük Belediyesi'ni değerlendiren katılımcılar, e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımına yönelik olarak karşılaştıkları problemleri web sayfasının profesyonel olmaması ve hizmet içeriği eksikliği; altyapı çalışmalarına yönelik sosyal medya aracılığı ile duyurum eksikliği, ve e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgilendirme eksikliği olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendiren katılımcılar ise; eksiklik olarak gördükleri durumların teknik alt yapı eksikliği, mobil uygulamaların işlevsizliği ve sosyal medyadan mesajlara geri dönüş hızının düşük olması olduğunu belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı açısından eksiklik olarak gördüğü noktaların; e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme eksiklikleri, web sitelerinde profil oluşturup özel şifre ile işlem yapma olanaklarının bulunmaması ve belediye/belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olmaması olduğunu ifade etmiştir. Aynı katılımcı görüşünün alınmasını istediği konu ya da hizmet alanı olarak ise; halka açık çevrimiçi oylama ile herhangi bir konuda yurttaşlara danışılmasını belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesini birlikte değerlendiren katılımcı ise; eksiklik olarak gördüğü noktaları belirtmemiştir. Bunun yerine; belediyenin alt yapı hizmetleri ile ilgili olarak kendisinden ve diğer yurttaşlardan çevrimiçi oylamalar aracılığı ile sosyal medya üzerinden görüş almasının gerekliliğine yönelik bir görüş bildirmiştir. Gölcük belediyesinde belediye/belediye başkanı ile sosyal medyadan iletişim kuran ama e-belediyecilik hizmetleri kullanmayan 1 katılımcı ise; Gölcük belediyesine yönelik gerçekleştirdiği değerlendirmesinde gördüğü en büyük eksikliği belediyenin sosyal medyadan atılan mesajlara geri dönüş hızı olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.1.7.58. Gölcük ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Gölcük	Marmaris Belediyesi'ni tatile gittiğim için takip ediyorum.	Marmaris Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Gölcük	Düzce Belediyesi'ni takip ediyorum.	Düzce Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	--
K-3	Gölcük	Belediyecilikte farklı bir ekol oluşturduğu için Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Belediyecikte farklı ekol oluşturması nedeni	-
K-4	Gölcük	Sakarya Belediyesi ve Giresun Belediyesi'ni takip ediyorum.	Sakarya Belediyesi ve Giresun Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-5	Gölcük	Fethiye Bel. ve Çankaya Belediyelerine takip ediyorum.	Fethiye Belediyesi ve Çankaya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-6	Gölcük	Çanakkale Belediyesini öğrenciliğimi orda yaptığım için tercih ediyorum.	Çanakkale Belediyesi	Yurt içi	Öğrenciliğinin takip edilen ilde geçmesi	-
K-7	Gölcük	Ovacık Belediyesini takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Gölcük	Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerini takip ediyorum.	Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Gölcük	Mamak Belediyesini takip ediyorum.	Mamak Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-10	Gölcük	İstanbul Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	Gölcük	Ovacık Belediyesini sosyal medyada popülerliğinden	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medyada popular olması	-

		dolayı takip ediyorum				
K-12	Gölcük	Antep Belediyesi, İzmir Belediyesi ve Eskişehir Belediyesini takip ediyorum.	Antep Belediyesi, İzmir Belediyesi ve Eskişehir Belediyesini	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Gölcük	Ticari amaçlı olarak İstanbul BB. Ve Fatih Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Fatih Belediyesi	Yurt içi	Ticaret	-
K-14	Gölcük	Ordu Belediyesi, Adıyaman Belediyesini takip ediyorum.	Ordu Belediyesi, Adıyaman Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-

Gölcük ilçesinde ikamet eden 14 katılımcı ise; sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, belediyecilikte farklı ekol oluşturması, takip edilen ilde geçmişte öğrenci olunması, sosyal medyada popüler olması olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.8 İzmit İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.8.1. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
İzmit	120	20
Toplam	600	100

Tablo 3.1.8.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 600 yurttaşın %20'si İzmit ilçesinde ikamet etmektedir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

T**ablo 3.1.8.2. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı**

	N	(%)
Kadın	51	42,5
Erkek	69	57,5
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.2'de görüldüğü üzere İzmit ilçesinde ankete katılan yurttaşların %57,5'i erkek, %42,5'i kadındır. Araştırmadayurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.3. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	24	20
26-35 yaş	27	22,5
36-50 yaş	46	38,3
51-65 yaş	21	17,5
66 yaş ve üzeri	2	1,7
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.3'de görüldüğü üzere, İzmit ilçesinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %38,3'ü 36-50 yaş aralığında, %22,5'ü 26-35 yaş aralığında, %20'si 18-25 yaş aralığında, %17,5'i 51-65 yaş aralığında ve %1,7'si 66 yaşın üzerinde olan katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 3.1.8.4. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	34	28,3
Ortaöğretim	37	30,8
Lise	39	32,5
Lİsans	10	8,3
Lisansüstü	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.4'de görüldüğü üzere İzmit ilçesinden ankete katılan yurttaşların %30,8'si ortaöğretim mezunu, %32,5'si lise mezunu ve %28,3'ü ilköğretim mezunu olup; lisans mezunu olanların oranı %8,3'dür. Lisansüstü düzeyde eğitim alan katılımcılara yönelik bir veriye ulaşılamamıştır. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, lisans katılımcıların, diğer seviyelerde eğitim alan yurttaşlara oranla, anket katılımcıları arasındaki oranı düşüktür.

Tablo 3.1.8.5. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	69	57,5
Bekar	51	42,5
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %57,5'inin evli; %42,5'inin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.6. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	14	11,7
Ev Hanımı	13	10,8
İşsiz/İş arıyor	5	4,2
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	78	65,0
Emekli	10	8,3
Diğer	0	0
Toplam	120	100,0

Tablo 3.1.8.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının, %65,0'inin kendi işini yapan çalışan %11,7'lik oranının öğrenci, %10,8'inin ev hanımı, %8,3'ünün emekli ve %10,8'ünün işsiz/iş arayan kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumununa yönelik "diğer" kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.7. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	15	12,5
İşyeri sahibi	16	13,3
Ofis çalışanı	8	6,7
Kamu çalışanı	22	18,3
Serbest meslek	25	20,8
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	3	2,5
Diğer Meslek Grubu	5	4,2
Meslek Grubunu Belirten Toplam Katılımcı	95	79,2
Meslek Grubunu Belirtmeyen Toplam Katılımcı	26	21,7
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %79,2'si meslek gruplarını belirtirken; %21,7'i çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise serbest meslek sahibi yurttaşların oranı %20,8; iş yeri sahiplerinin oranı %13,3; kamu çalışanlarının oranı %18,3; ofis çalışanlarının oranı %6,7; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %12,5; akademisyenlerin oranı %2,5, yönetici/müdürlerin oranı %0'dır. Diğer meslek grubuna dahil olduğunubelirten katılımcıların oranı ise %4,2'dir.

Tablo 3.1.8.8. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	15	12,5
1501-3000 TL	47	39,2
3001-5000 TL	30	25,0
5001-10.000 TL	13	10,8
10.001-20.000 TL	5	4,2
Diğer	1	0,8
Cevap vermek istemiyen katılımcılar	9	7,5
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %39,2'sinin aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %25'inin 3001-5000 TL arasında, %12,5'sinin 0-1500 TL arasında, %10,8'sinin 5001-10.000 TL arasında, %4,2'sinin 10.001-20.000 TL arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer gelir aralığına sahip olduğuna belirten katılımcıların oranı %0,8; gelir aralığını belirtmek istemeyen kullanıcıların oranı ise %7,5'dir.

Tablo 3.1.8.9. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	60	50
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	44	36,7
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	4	3,3
Nadiren İnternete bağlanıyorum	12	10
Hiç İnternet'e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.9'da görüldüğü üzere, bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %51,7 olup; her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %36,7'dir. Haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %3,3 olup; nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcıların oranı ise %10'dir. Hiç İnternet'e bağlanmadığını belirten katılımcılara yönelik bir veri ise elde edilememiştir. Yurttaşların İzmit ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı tarafından cevaplandırılmıştır.

Tablo 3.1.8.10. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	53	44,2
Dizüstü Bilgisayar	63	52,5
Tablet	49	40,8
Akıllı Telefon	114	95
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu teknolojik araç türleri analiz edildiğimde%95'lik oranını akıllı telefonlar, %52,5'lik oranını dizüstü bilgisayarlar, %44,2'lik oranını masaüstü bilgisayarlar, %40,8'lik oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.8.11. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	106	93	7	6,1	1	0,9	0	0
2	8	15,7	21	41,2	12	23,5	10	19,6
3	5	7,7	39	60	19	29,2	2	3,1
4	1	2,6	10	25,6	14	35,9	14	35,9

Tablo 3.1.8.11'de görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %93'lük oranla akıllı telefonlar, %6,1'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %0,9'lük oranla dizüstü bilgisayarlar gelmektedir. İkinci sırada %15,7'lik akıllı telefonlar, %41,2'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %23,5'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve 19,6'lik oranla tabletler gelmektedir. Üçüncül sırada %7,7'lik akıllı telefonlar, %60'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %29,2'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve %3,1'lik oranla tabletler gelmektedir. Dördüncül sırada; %2,6'lik oranla akıllı telefon, %25,6'lık oranlamasaüstü bilgisayarlar; %35,9'luk oranla dizüstü bilgisayarlar ve %35,9'luk oranla tabletler gelmektedir. Yurttaşların İzmit ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.8.12. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	102	85
Eğlence amaçlı	66	55
Kamu işleri	67	55,8
Ticari işlemler	56	46,7
Sosyal medya	94	78,3
Oyun oynamak	36	30
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	73	60,8
Diğer	2	1,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda katılımcıların %85,0'sinin İnternet'ı gündemi takip etme, %78,3'ünün sosyal medyayı takip etme, %60,8'inin bilgi edinme/araştırma yapma, %55,8'inin kamuda işlem gerçekleştirme, %55'inin eğlence amaçlı, %46,7'inin ticari işlemler gerçekleştirme, %30'unun oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'i diğer amaçlarla kullanan katılımcıların oranı ise %1,7'dir.

Tablo 3.1.8.13. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	105	87,5
Hayır	13	10,8
Kısmen	2	1,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %87,5'i sosyal medya kullandıklarını; %10,8'i kullanmadıklarını; %1,7'si ise kısmen kullandıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.8.14. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Facebook	97	80,8
Twitter	39	32,5
Instagram	84	70
Google+	25	20,8
Linkedin	5	4,7
Youtube	36	30
Pinterest	12	10
Periscope	4	3,3
Snapchat	12	10
Swarm	12	10
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	107	89,2
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	13	10,8
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %89,2'si tarafından cevaplanmıştır; %10,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.8.13 ve Tablo 3.1.8.14 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %80,8'si Facebook, %70'i Instagram, %32,5'i Twitter, %30'u Youtube, %20,8'ü Google+, %10'u Snapchat, %10'u Swarm, %10'u Pinterest, %3,3'ü Periscope ve %4,2'si Lınkedln hesapları olduğunu belirtmiştir. Anket formunda yer verilmeyen diğer sosyal ağlarda hesabı olduğunu ifade eden katılımcılar ise İzmit ilçesi özelinde tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.15. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	37	30,8
Hayır	66	55
Kısmen	17	14,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.15'de görüldüğü üzere; bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmış olup; katılımcılarının %30,8'i belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %14,2'si kısmen iletişime geçtiğini, %55'i iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.8.16. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	16	66,7	4	16,7	4	16,7	0	0	0	0	0	0
2	23	54,8	13	31	3	31	0	0	0	0	0	0
3	14	45,2	15	48,4	1	3,2	1	3,2	0	0	0	0
4	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.8.16'da görüldüğü üzere belediyelerle iletişime geçen katılımcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %66,7'lik oranla İnternet, %16,7'lik oranla yüz yüze görüşme, %16,7'lik oranla telefon gelmektedir. İkinci sırada; %54,8'lik oranla İnternet, %31'lık oranla yüz yüze görüşme, %31'lik oranla telefon gelmektedir. Üçüncü sırada; %45,2'lik oranla İnternet, %48,4'lük oranla yüz yüze görüşme, %3,2'lik oranla telefon ve fax gelmektedir. Dördüncü sırada ise %100'lük oranla yüzyüze görüşme gelmektedir. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların tamamı mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.8.17. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	26	21,7
Hayır	85	70,8
Kısmen	9	7,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.17'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru toplam katılımcıların tamamı tarafından cevaplanmıştır. Bu soruya cevap veren yurttaşların %21,7'i e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını; %7,5'i kısmen bilgi sahibi olduklarını,%70,8'i bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.8.18. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Televizyon	1	0,8	2,8
Gazete	2	1,7	5,6
Radyo	0	0	0
Açıkhava reklamları	5	4,2	13,9
Dergiler	1	0,8	2,8
İnternet	3	2,5	8,3
Sosyal medya	4	3,3	11,1
Yakın çevre	8	6,7	22,2

Belediyelerin web sitesi	12	10	33,3
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	36	30	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	84	70	84
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.18'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %30'u tarafından cevaplanmış olup; %70'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılara yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.8.18'de elde edilen veriler; Tablo 3.1.8.17'de elde edilen verilerle bir arada incelendiğinde e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olmayan katılımcılara bu sorunun sorulmamış olması ile ilintilidir. E-belediyecilik hizmetlerinden tamamen ve kısmen haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %33,3'lük oranla belediyelerin web sitesini, %22,2'lik oranla yakın çevrelerini, %13,9'luk oranla açık hava reklamlarını, %11,1'lik oranla sosyal medyayı, %8,3'lük oranla İnternet'i, %5,6'lik oranla gazeteleri, %2,8'lik oranla dergileri ve televizyonu göstermişlerdir. Diğer kategorisinde ve radyo kategorilerini ise kaynak olarak gören herhangi bir katılımcı verisi elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.19. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	**(%)**
Evet	19	15,8
Hayır	101	84,2
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.19'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların tamamı e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiştir. Katılımcıların %15,8'i e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %84,2'si bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir. Tablo 3.1.8.19'da elde edilen veriler, Tablo 3.1.8.17'de yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; İzmit ilçesi genelinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olma durumu ile kullanım durumları arasında farklar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak anket katılımcılarının bir kısmının e-belediyecilik hizmetlerinden kısmen ya da tamamen haberdar olmalarına rağmen, bu hizmetleri daha önce kullanmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3.1.8.20. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	23	10,7	22,8
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	8	3,7	7,9
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	58	48,3	58,7
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	29	13,6	28,7
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	31	14,5	30,7
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	21	9,8	20,8
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	8	3,7	7,9
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	12	5,6	11,9
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	7	3,3	6,9
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	16	7,5	15,8
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	101	84,2	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	19	15,8	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.20'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %84,2'si tarafından cevaplanmış olup; %15,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.20'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri; %58,4'lük oranla yurttaşın Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %28,7'lik oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %30,7'lik oranla belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyaç duymaması, %20,8'lik oranla İnternet hizmetlerine güven duymaması, %11,9'luk oranla istediği /ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %15,8'lik oranla neden kullanmadığını bilmemesi/fikrinin olmaması, %22,8'lik oranla bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine sahip olmaması, %6,9'luk oranla istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli olmaması, %7,9'luk oranla bu hizmetleri kullanacak teknolojik araçlara sahip olmaması,

%7,9'luk oranla bu hizmetleri kullanmayı denemesi ancak sistemi kullanım açısından çok zor bulması olarak sıralanmaktadır. E-belediyecilik hizmetlerini diğer nedenlerle kullanmadığını belirten kullanıcılar ise İzmit ilçesi içerisinde tespit edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.21. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	16	13,3	84,2
Hayır	3	2,5	15,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.8.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.21'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşlara bu sorunun yöneltilmesi; kullanmadığını belirten katılımcılara yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu iki tabloda elde edilen veriler beraber analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların %84,2'sinin son bir yıl içinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirdiği; %15,8'inin gerçekleştirmediği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.8.22. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	7	5,8	36,8
Bağlı olunan ilçe belediyesi	12	10,0	63,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır.

Tablo 3.1.8.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifadeeden anket katılımcılarının %36,8'inin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %63,2'sinin bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.23. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	18	38,3	94,7
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	7	14,9	36,8
Daha hızlı hizmet sağlaması	9	19,1	47,4
Daha güvenilir olması	5	10,6	26,3
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	2	4,3	10,5
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	5	10,6	26,3
Diğer	1	2,1	5,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.23'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.22'nin de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri; %94,7'lik oranla kullanım kolaylığı, %47,4'lük oranla daha hızlı hizmet sağlanması, %26,3'lük oranla daha güvenilir olması, %36,8'lik oranla hizmet çeşitliliğinin fazla olması, %26,3'lük oranla içerik olarak daha fazla bilgiye yer verilmesi, %10,5'lik oranla etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması ve %5,3'lük oranla diğer nedenler olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.8.24. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	1	0,8	5,3
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	18	15	94,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.23'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %5,3'ünün İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği; %94,7'si İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiği verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.25. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Ulaşım	15	12,9	78,9
Kültür ve sanat	9	7,8	47,4
Meslek ve beceri kazanma	5	4,3	26,3
Su ve kanalizasyon	4	3,4	21,1
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	10	8,6	52,6
Sosyal hizmetler ve yardım	7	6	36,8
Çevre düzenlemesi ve korunması	6	5,2	31,6
Temizlik ve katı atık	6	5,2	31,6
Dinlenme/Eğlence	3	2,6	15,8
Sağlık hizmetleri	5	4,3	26,3
Kamu güvenliği	3	2,6	15,8
Arama ve kurtarma hizmetleri	2	1,7	10,5
Turizm ve tanıtım	3	2,6	15,8
Konut edinme, imar ve istimlak	9	7,8	47,4

Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	4	3,4	21,1
Defin ve mezarlıklar	2	1,7	10,5
İtfaiye	3	2,6	15,8
İstihdam ve gelir hizmetleri	3	2,6	15,8
Nikah hizmetleri	1	0,9	5,3
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	6	5,2	31,6
Spor	3	2,6	15,8
Diğer	7	6,	36,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0

Tablo 3.1.8.25'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.25'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.22, Tablo 3.1.8.23 ve Tablo 3.1.8.24'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanımalanlarını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım alanları %78,9'luk oranla ulaşım; %52,6'lik oranla hizmet karşılığı alınacak ücret ve cezalar, %47,4'lük oranla konut edinme, imar ve istimlak, %47,4'lük oranla kültür-sanat, %36,8'lik oranla diğer, %31,6'lik oranla temizlik ve katı atık, %31,6'lık oranla çevre düzenlemesi ve korunması, %31,6'lik oranla gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar, %21,1'lik oranla su ve kanalizasyon, %36,8'lik oranla sosyal hizmetler ve yardım, %26,3'lük sağlık hizmetleri, %21,1'lik oranlarla coğrafi/ kent bilgi sistemleri, %26,3'lük oranla meslek ve beceri kazanma, %15,8'lik oranla kamu güvenliği, %15,8'lik oranla dinlenme ve eğlence, %15,8'lik oranlarla spor ile istihdam ve gelir hizmetleri, % 10,5'lik oranla defin ve mezarlıklar, %15,8'lik oranla turizm ve tanıtım, %15,8'lik oranla itfaiye, %5,3'lük oranla nikah, %10,5'lik oranla arama ve kurtarma hizmetleri olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.8.26. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Çok memnunum	1	0,8	5,3
Memnunum	8	6,7	42,1
Kararsızım	4	3,3	21,1
Memnun değilim	5	4,2	26,3
Hiç memnun değilim	1	0,8	5,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	19
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	101
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği kullanılarak tasarlanan bu soru, tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %5,3'ünün e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %42,1'inin memnun olduğu, %21,1'inin hizmetleri değerlendirme noktasında kararsız olduğu, %26,3'ünun memnun olmadığı, %5,3'ünün ise hiç memnun olmadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.27. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmet alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

						Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi														
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Ort.	Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,47	3	2,5	15,8	7	5,8	36,8	7	5,8	36,8	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Kültür Sanat Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,53	2	1,7	10,5	5	4,2	26,3	12	10	63,2	0	0	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	19	15,8	101	84,2	2,53	2	1,7	10,5	5	4,2	26,3	12	10	63,2	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,95	1	0,8	5,3	0	0	0	17	14,2	89,5	1	0,8	5,3	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	19	15,8	101	84,2	2,79	2	1,7	10,5	4	3,3	21,1	10	8,3	52,6	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3
Sosyal hizm. ve yardım	19	15,8	101	84,2	2,79	0	0	0	4	3,3	21,1	15	12,5	78,9	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,58	2	1,7	10,5	4	3,3	21,1	13	10,8	68,4	0	0	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,74	2	1,7	10,5	3	2,5	15,8	13	10,8	68,4	0	0	0	1	0,8	5,3
Dinlen. Eğlence Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,84	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5	15	12,5	78,9	1	0,8	5,3	0	0	0
Sağlık Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,84	1	0,8	5,3	4	3,3	21,1	11	9,2	57,9	3	2,5	15,8	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,89	2	1,7	10,5	0	0	0	16	13,3	84,2	0	0	0	1	0,8	5,3

Arama ve kurt. Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,84	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	17	14,2	89,5	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,84	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	17	14,2	89,5	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,58	1	0,8	5,3	7	5,8	36,8	10	8,3	52,6	1	0,8	5,3	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	19	15,8	101	84,2	2,89	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	16	13,3	84,2	1	0,8	5,3	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	19	15,8	101	84,2	2,84	0	0	0	3	2,5	15,8	16	13,3	84,2	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,79	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5	16	13,3	84,2	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	19	15,8	101	84,2	3,00	0	0	0	2	1,7	10,5	16	13,3	84,2	0	0	0	1	0,8	5,3
Nikah Hizm.	19	15,8	101	84,2	3,05	0	0	0	1	0,8	5,3	17	14,2	89,5	0	0	0	1	0,8	5,3
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	19	15,8	101	84,2	2,84	2	1,7	10,5	2	1,7	10,5	13	10,8	68,4	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Spor Hizm.	19	15,8	101	84,2	2,58	2	1,7	10,5	4	3,3	21,1	13	10,8	68,4	0	0	0	0	0	0
Vatn. yönelik diğer hizm.	19	15,8	101	84,2	2,79	1	0,8	5,3	3	2,5	15,8	14	11,7	73,7	1	0,8	5,3	0	0	0

Tablo 3.1.8.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.27'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %15,8'inin ulaşım hizmetlerinden çok memnun olduğu, %36,8'inin memnun olduğu, %36,8'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %5,3'ünün memnun olmadığı, %5,3'ünün ise hiç memnun olmadığına yönelik verilere ulaşılmıştır. Kültür Sanat Hizmetleri

alanında ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %26,3'ünün memnun olduğu, %63,2'sininbu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hiçbir katılımcının bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veriye araştırma sonucunda ulaşılmamıştır. Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri alanına yönelik bulgular analiz edildiğinde ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %26,3'ünün memnun olduğu, %63,2'sinin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hiç bir katılımcının bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veriye araştırma sonucunda ulaşılmamıştır.Su ve kanalizasyon Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %5,3'ünün e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %89,5'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %5,3'ünün memnun olmadığına yönelik veriler tespit edilmiştir. Hiç bir katılımcının bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduğu ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veriye araştırma sonucunda ulaşılmamıştır.Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %21,1'inin memnun olduğu, %52,6'sının bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %10,5'inin memnun olmadığı ve %5,3'ünün hiç memnun olmadığına yönelik sonuçlar elde edilmiştir. Sosyal hizmetler ve yardım alanında ise; katılımcıların %21,1'inin memnun olduğu ve %78,9'unun bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırmada sosyal hizmetler alanında sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların çok memnun olduğu, memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.

Çevre düzenlemesi, korunması ve hizmetlerine yönelik e-belediyecilik uygulamaları alanında ise araştırma sonucunda katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %21,1'inin memnun olduğu; %68,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırmada sosyal hizmetler alanında sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.Temizlik ve katı atık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %15,8'inin memnun olduğu, %68,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %5,3'ünün hiç memnun olmadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırmada bu alanda sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir. Dinlenme ve eğlence hizmetleri alanında ise; katılımcıların %5,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %10,5'inin memnun

olduğu, %78,9'unun bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %5,3'ünün ise memnun olmadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırmada bu alanda sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir. Sağlık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %5,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %21,1'ının memnun olduğu, %57,9'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %15,8'inin ise memnun olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırmada bu alanda sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir. Kamu güvenliğine yönelik sunulan hizmetlerle ilgili olarak anket katılımcıların memnuniyet düzeyleri analiz edildiğinde ise; katılımcıların %10,5'inin sağlanan hizmetlerden çok memnun olduğu; %84,2'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %5,3'ünün hiç memnun olmadığına yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırmada bu alanda sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların mennun olduğu ve memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.

Arama ve kurtarma alanında ise; katılımcıların %5,3'ünün sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %5,3'ünün memnun olduğu, %89,5'inin ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik verilere ulaşılmıştır. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %5,3'ünün bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %5,3'ünün memnun olduğu, %89,5'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Konut edinme, imar ve istimlak kategorisinde ise; katılımcıların %5,3'ünün bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %36,8'inin memnun olduğu, %52,6'sının bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %5,3'ünün memnun olmadığına yönelik veriler tespit edilmiştir. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Coğrafi kent ve bilgi sistemleri kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %5,3'ünün bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %5,3'ünün memnun olduğu, %84,2'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %5,3'ünün ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Defin ve mezarlık hizmetleri kategorisinde ise, katılımcıların %15,8'inin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %84,2'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak

katılımcıların çok memnun olduğu, memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. İtfaiye hizmetlerine kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %5,3'ünün sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %10,5'inin memnun olduğu, %84,2'sinin ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.

İstihdam ve gelir hizmetleri alanında ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %84,2'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %5,3'ününhiç memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların çok memnun olduğu ve memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.Nikah hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %5,3'ünün sağlanan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %89,5'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %5,3'ünün hiç memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Bu alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların çok memnun olduğu ve memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Gerçek ve tüzel kişiler için ruhsatlar alanında ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %10,5'inin memnun olduğu, %68,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %5,3'ünün memnun olmadığı ve %5,3'ünün hiç memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Spor Hizmetlerialanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %10,5'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %21,1'inin memnun olduğu, %68,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik verilere ulaşılmıştır. Bu alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde ise bir veri ise tespit edilmemiştir. Vatandaşa yönelik diğer hizmetler kategorisinde ise katılımcıların %5,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %15,8'inin memnun olduğu, %73,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %5,3'ünün memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; yurttaşların memnun olma ve çok memnun olma düzeylerinin memnun olmama ve hiç memnun olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen tüm kategorilerde yurttaşların sağlanan e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda kararsız kalma düzeylerinin elde edilen memnun olma ve olmama düzeylerine yönelik verilere; oranla daha yüksek oranda tespit edilmesi; e-belediyecilik hizmetleri ile ilintili olarak belediyelerin yeterli bilgilendirme yapmaması ve yurttaşların bu alanlarda kullanım becerilerini geliştirmemesi ile ilintili olarak

değerlendirilebilir. Ancak; belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme/ duyurum faaliyetleri ve bu uygulamalarla ilgili yaşanabilecek aksaklıklar; ancak derinlemesine görüşme sonucunda elde edilebilecek verilere bağlı olarak ortaya konabileceğinden; bu kategoride elde edilen bilgi açığının nedenlerine yönelik daha ayrıntılı bir değerlendirme gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.8.28. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	8	6,7	42,1
Hayır	8	6,7	42,1
Kısmen	3	2,5	15,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.28'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %42,1'inin gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %42,1'inin almadığı ve %15,8'inin kısmen aldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.29. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Aynı gün içerisinde	3	2,5	27,3
1 gün sonra	1	0,8	9,1
1 hafta içerisinde	5	4,2	45,5
1 ay içerisinde	2	1,7	18,2
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	9,2	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	109	92,8	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.8.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %9,2'si tarafından cevaplanmış olup; %92,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.29'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.28'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili aynı gün içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %27,3; 1 gün sonra geri bildirim alan katılımcıların oranı %9,1; bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %45,5 ve 1 ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %18,2 olarak tespit edilmiştir. Diğer bir zaman dilimi içerisinde yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili belediyelerden geri dönüş alındığına dair araştırmada herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.8.30. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	19	15,8	101	84,2	2,74	7	5,8	36,8	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	10	8,3	52,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,47	15	12,5	78,9	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	2,11	9	7,5	47,4	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,21	17	14,2	89,5	1	0,8	5,3	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,37	14	11,7	73,7	4	3,3	21,1	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,11	17	14,2	89,5	2	1,7	10,5	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,63	13	10,8	68,4	3	2,5	15,8	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,11	17	14,2	89,5	2	1,7	10,5	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	2,32	8	6,7	42,1	4	3,3	21,1	0	0	0	7	5,8	36,8

Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,21	15	12,5	78,9	4	3,3	21,1	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.8.30'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.30'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %36,8'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %52,6'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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapabilme hizmetinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu hizmetin varlığına yönelik bilgi ve fikir sahibi olmayan katılımcıların oransal fazlalığı dikkate alındığında sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %78,9'luk oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %47,4’lük oranda “evet”; %21,1’lik oranla “hayır”, %5,3’lük oranla “kısmen” ve %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında işlem takip sistemi bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” biçiminde geliştirilen dördüncü öncülüne ise katılımcıların %89,5’inin “evet”; %5,3’ünün“hayır” ve %5,3’ünün“fikrim/bilgim yok” yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunduğu durumlarda, belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusununbeşincil öncülüne; %73,7’lik oranda “evet”; %21,1’lık oranla “hayır”, ve %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaherhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi

altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” biçiminde geliştirilen altıncıl öncülüne ise katılımcıların %89,5’inin “evet”; %10,5’inin“hayır” yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde de “kısmen” ve “fikrim yok”kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusununyedincil öncülüne; %68,4’lük oranda “evet”; %15,8’lik oranla “hayır”, ve %15,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir.Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dilek, istek, talep formu bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.Bu araştırma sorusunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” biçiminde geliştirilen sekizincil öncülüne ise katılımcıların %89,5’inin “evet”; %10,5’inin “hayır” yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunundokuzuncul öncülüne; %42,1’lik oranda “evet”; %21,1’lik oranla “hayır”, ve %36,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında ceza ve vergilerini ödeyebildikleri bir sistem bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda hizmetler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bu araştırma sorusunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir."biçiminde geliştirilen onuncul öncülüne ise; katılımcıların %78,9'unun "evet"; %21,1'inin "hayır" yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim yok"kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cezalarını ve vergilerini ödeyebildiğidurumlarda, bu alanda belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.31. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	12	10	63,2
Hayır, güvenli değildir	3	2,5	15,8
Kısmen güvenlidir	3	2,5	15,8
Bilgim yok	1	0,8	5,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	-
Toplam	600	120	100

Tablo 3.1.8.31'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %63,2'sinin bu uygulamaları güvenli bulduğu, %15,8'inin güvenli bulmadığı, %15,8'inin kısmen güvenli bulduğu, %5,3'ünün ise bu konuda bilgileri olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.32. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	2,37	9	7,5	47,4	2	1,7	10,5	0	0	0	8	6,7	42,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	19	15,8	101	84,2	1,58	13	10,8	68,4	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır.	19	15,8	101	84,2	2,53	6	5,0	31,6	5	4,2	26,3	0	0	0	8	6,7	42,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,63	13	10,8	68,4	3	2,5	15,8	0	0	0	3	2,5	15,8

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	19	15,8	101	84,2	3,11	1	0,8	5,3	7	5,8	36,8	0	0	0	11	9,2	57,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	2,05	5	4,2	26,3	11	9,2	57,9	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.	19	15,8	101	84,2	3,26	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	0	0	0	14	11,7	73,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,42	15	12,5	78,9	2	1,7	10,5	0	0	0	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	2,21	8	6,7	42,1	5	4,2	26,3	0	0	0	6	5,0	31,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,79	11	9,2	57,9	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	3	2,5	15,8

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.	19	15,8	101	84,2	3,11	1	0,8	5,3	7	5,8	36,8	0	0	0	11	9,2	57,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,89	12	10,0	63,2	2	1,7	10,5	0	0	0	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	3,00	5	4,2	26,3	2	1,7	10,5	0	0	0	12	10,0	63,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,89	12	10,0	63,2	2	1,7	10,5	0	0	0	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	3,11	3	2,5	15,8	4	3,3	21,1	0	0	0	12	10,0	63,2

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.	19	15,8	101	84,2	1,89	12	10,0	63,2	2	1,7	10,5	0	0	0	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	19	15,8	101	84,2	2,21	7	5,8	36,8	6	5,0	31,6	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3

Tablo 3.1.8.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.32'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %47,4'lük oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır" ve %42,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde

edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %68,4'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunmasının; katılımcıların belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri belediyelerin web sitelerinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

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 üçüncül öncülüne %31,6'lık oranla "evet", %26,3'lük oranla "hayır" ve %42,1'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir.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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonunun bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Ancak, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen

dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %68,4'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem yapılması için kişisel bilgilerinin güvende tutulacağına yönelik onay butonunun bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin güvende tutulmasına yönelik onay mekanizmasının işlerlik kazanması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %5,3'lük oranla "evet", %36,8'lik oranla "hayır", %57,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Ancak, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %26,3'lük oranla "evet", %57,9'luk oranla "hayır", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyeninweb sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığına ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığı ilişkin veriler; diğer kamu kurumları ile veri paylaşımının güven artışında etkili olduğuna ilişkin bulgulara kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin diğer kamu

kuruluşları ile paylaşılması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin azaldığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %21,1’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “hayır” ve %73,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerininkimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %78,9’luk oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır”, %10,5’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin kimse ile paylaşılmaması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %42,1’lik oranla “evet”, %26,3’luk oranla “hayır”, %31,6’luk oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde kendi hesaplarını oluşturup, özel şifreleri ile giriş yapabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %57,9'lük oranla "evet", %21,1'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel hesap oluşturabilme ve özel şifre ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kişisel hesap oluşturabilmeleri ve özel şifreleri ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %5,3'lük oranla "evet", %36,8'lik oranla "hayır", %57,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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. Ancak, kullanıcıların %57,9'luk bir oranı bağlı oldukları belediyenin web sayfasında böyle bir hizmetin olmadığını ifade ederken; %5,3'lük oranı bu hizmetin var olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla, anket sonucunda katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dijital imza ile e-belediyecilik hizmetleri sağlanmadığına ilişkin bulgular, bu işlemin gerçekleştirebileceğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak , elde edilen bulgularKocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde

dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %63,2'lik oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır" ve %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde dijital imza ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %26,3'lük oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır" ve %63,2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği; "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %63,2'lik oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır", %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanının bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %15,8’lik oranla “evet”, %21,1’lik oranla “hayır”, %63,2’lik 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Ancak, bu sonucun geçerliliği, “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. 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 onaltıncıl öncülünü ise;katılımcıların %63,2’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır” ve %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde kısmen cevabını veren katılımcılara dair herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi ileişlem gerçekleştirebildikleri durumlarda belediyelere duydukları güvenin arttığı biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez” şeklinde geliştirilen onyedincil öncülünü ise; katılımcıların %36,8’lik oranla “evet”, %31,6’lık oranla “hayır”, %5,3’lük oranla “kısmen”, %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesindecep 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 onaltıncıl ve onyedincil öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde; yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesindecep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının yurttaşların belediyelere duydukları güven düzeyi üzerinde pozitif yönlü etkisi olmasına rağmen; bulunmamasının ise işlem yapmama açısından çok yüksek bir negatif etki oluşturmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.33. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	19	15,8	101	84,2	1,16	18	15,0	94,7	0	0	0	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,11	17	14,2	89,5	2	1,7	10,5	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	19	15,8	101	84,2	1,47	14	11,7	73,7	2	1,7	10,5	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	19	15,8	101	84,2	1,05	18	15,0	94,7	1	0,8	5,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,95	13	10,8	68,4	0	0	0	0	0	0	6	5,0	31,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,74	11	9,2	57,9	5	4,2	26,3	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	19	15,8	101	84,2	1,58	14	11,7	73,7	2	1,7	10,5	0	0	0	3	2,5	15,8

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,53	13	10,8	68,4	4	3,3	21,1	0	0	0	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,63	14	11,7	73,7	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,37	16	13,3	84,2	1	0,8	5,3	0	0	0	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	19	15,8	101	84,2	2,05	4	3,3	21,1	12	10,0	63,2	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,47	14	11,7	73,7	2	1,7	10,5	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	19	15,8	101	84,2	2,21	10	8,3	52,6	2	1,7	10,5	0	0	0	7	5,8	36,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,74	12	10,0	63,2	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	3,16	4	3,3	21,1	2	1,7	10,5	0	0	0	13	10,8	68,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	2,21	8	6,7	42,1	5	4,2	26,3	0	0	0	6	5,0	31,6

Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	19	15,8	101	84,2	2,37	8	6,7	42,1	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	7	5,8	36,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,63	13	10,8	68,4	3	2,5	15,8	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,53	15	12,5	78,9	1	0,8	5,3	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,58	13	10,8	68,4	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	19	15,8	101	84,2	1,16	18	15,0	94,7	0	0	0	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,26	17	14,2	89,5	0	0	0	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	19	15,8	101	84,2	1,21	17	14,2	89,5	1	0,8	5,3	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,26	17	14,2	89,5	0	0	0	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	19	15,8	101	84,2	1,42	14	11,7	73,7	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3

Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,32	16	13,3	84,2	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	19	15,8	101	84,2	2,74	6	5,0	31,6	3	2,5	15,8	0	0	0	10	8,3	52,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,89	12	10,0	63,2	2	1,7	10,5	0	0	0	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	19	15,8	101	84,2	3,26	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3	1	0,8	5,3	12	10,0	63,2

Tablo 3.1.8.33'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü

tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen “Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim” başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “Kullanılabilirlik” kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır” şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %94,7’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “fikrim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” kategorilerinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim kolaylığı oranının; erişim zorluğu oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizi verileri ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %89,5’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin kolay olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerine erişimin kolay olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %73,7’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır”, %10,5’lik oranla “kısmen” ve %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim hızı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim hızı oranının; erişim yavaşlığı oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik

analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %94,7'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim yok" kategorilerinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin hızının yüksek olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerine erişimin hızlı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %68,4'lük oranla "evet" ve %31,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde site haritasının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında site haritası bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %57,9'luk oranla "evet", %26,3'lük oranla "hayır", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde site haritası bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde site haritasının mevcut olduğu durumlarda;

belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %73,7’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır” ve %15,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde arama motorunun bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında arama motoru bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %68,4’lük oranla “evet”, %21,1’lik oranla “hayır”, %10,5’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde arama motoru bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde arama motorunun mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %73,7’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “hayır”, %5,3’lik oranla “kısmen” ve %15,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web

sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme oranının; çalışmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %84,2'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalıştığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %21,1'lik oranla "evet", %63,2'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen" ve %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgularKocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın

olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %73,7'lik oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır", %10,5'lik oranla "kısmen", %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmamasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmadığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır" şeklinde geliştirilensorunun onüçüncül öncülüne %52,6'lik oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır" ve %36,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının çıktı almaya uygun bir yapıda bulunması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %63,2'lik oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin çıktı almaya uygun bir yapıda olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çıktı alabildikleri durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %21,1’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır” ve %68,4’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde yabancı/yerli dil seçim olanağının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, kullanıcıların %14,1’lik bir oranı bağlı oldukları belediyenin web sayfasında böyle bir hizmetin olmadığını ifade ederken; %15,6’lık oranı bu hizmetin var olduğunu belirtmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği yurttaşlardan alınan veriler doğrultusunda incelenen web sayfalarında dil seçim olanağının bulunma durumuna yönelik veriler, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %42,1’lik oranla “evet”, %26,3’lük oranla “hayır”, %31,6’lik oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin yerli-yabancı dil seçim olanağının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, yurttaşlarınbağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dil seçim olanağının bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %42,1’lik oranla “evet”, %15,8’lik oranla “hayır” ve %5,3’lük oranla “kısmen” ve %36,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının mobil cihazlardan yüklenebilme oranının; yüklenememe oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak

gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %68,4'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", ve %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin mobil olarak yüklenebilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin mobil cihazlarla yüklenebildiği durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %78,9'lük oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formların varlığı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında çevrimiçi formların bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %68,4'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formlarının bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı

oldukları belediyelerin web sitelerinde çevrimiçi formların bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne %94,7’lik oranla “evet” ve %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi ikincil öncülünü ise; katılımcıların %89,5’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “kısmen”, %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır” kategorisinde herhangi bir veri tespit edilmemiştir.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir” şeklinde geliştirilen sorunun yirmiüçüncül öncülüne %89,5’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “hayır”, %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit

edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının optimal uzunlukta olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgularKocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %89,5'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "kısmen", ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "hayır" kategorisinde herhangi bir veri elde edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin optimal uzunlukta olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibeşincil öncülüne %73,7'lik oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerindeki bilgilerin güncel olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki bilgilerin güncel olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen yirmi altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %84,2'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen", %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin güncel olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web

sitelerinin güncel olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmiyedincil öncülüne %31,6’lık oranla “evet”, %15,8’lik oranla “hayır”, %52,6’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde navigasyon hizmetinin bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki navigasyon hizmeti bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgularKocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %63,2’lik oranla “evet”, %10,5’lik oranla “hayır” ve %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin navigasyon hizmeti bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde navigasyon hizmeti bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmidokuzuncul öncülüne %5,3’lük oranla “evet”, %26,3’lük oranla “hayır”, %5,3’lük oranla “kısmen” ve %63,2’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının engelli girişine uyumlu olmama oranının; olma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen

bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bağlı olunan belediye web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması özelliğinin spesifik bir hedef kitlenin kullanımını arttırabilecek nitelikte bir kriter olması nedeniyle; bu özellik ve kullanım eğilimleri arasındaki ilişkiyi ölçecek nitelikte bir öncül e-belediyecilik hizmetleri kullandıkları belirten anket katılımcılarının değerlendirmesine sunulmamıştır.

Tablo 3.1.8.34. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	19	15,8	101	84,2	1,95	13	10,8	68,4	0	0	0	0	0	0	6	5,0	31,6
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,74	11	9,2	57,9	5	4,2	26,3	0	0	0	3	2,5	15,8
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	2,16	11	9,2	57,9	1	0,8	5,3	0	0	0	7	5,8	36,8

Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	2,05	9	7,5	47,4	5	4,2	26,3	0	0	0	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	1,63	15	12,5	78,9	0	0	0	0	0	0	4	3,3	21,1
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,74	11	9,2	57,9	4	3,3	21,1	2	1,7	10,5	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	3,11	3	2,5	15,8	4	3,3	21,1	0	0	0	12	10,0	63,2
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	2,05	10	8,3	52,6	3	2,5	15,8	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	2,84	4	3,3	21,1	5	4,2	26,3	0	0	0	10	8,3	52,6
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	2,00	11	9,2	57,9	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	2,95	4	3,3	21,1	4	3,3	21,1	0	0	0	11	9,2	57,9
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	2,05	11	9,2	57,9	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5	5	4,2	26,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	1,37	16	13,3	84,2	1	0,8	5,3	0	0	0	2	1,7	10,5
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,21	17	14,2	89,5	1	0,8	5,3	0	0	0	1	0,8	5,3

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	2,21	8	6,7	42,1	5	4,2	26,3	0	0	0	6	5,0	31,6
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,95	10	8,3	52,6	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	4	3,3	21,1
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	1,32	17	14,2	89,5	0	0	0	0	0	0	2	1,7	10,5
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,32	16	13,3	84,2	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	19	15,8	101	84,2	2,89	5	4,2	26,3	3	2,5	15,8	0	0	0	11	9,2	57,9
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	19	15,8	101	84,2	1,95	12	10,0	63,2	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3

Tablo 3.1.8.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %68,4'lük oranla "evet" ve %31,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %57,9'luk oranla "evet", %26,3'lük oranla "hayır", %15,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde de, "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde olduğu kurum hakkında misyon, vizyon gibi bilgilerin bulunduğu

durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %57,9’luk oranla “evet” ve %5,3’lük oranla “hayır” ve %36,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında teşkilat şemasının bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %47,4’lük oranla “evet”, %26,3’lük oranla “hayır”, %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde teşkilat şemasının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %78,9’luk oranla “evet” ve %21,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde “kısmen” ve “hayır” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarına yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.

Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %57,9'luk oranla "evet", %21,1'lik oranla "hayır", %10,5'lik oranla kısmen, %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarının yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %15,8'lik oranla "evet" ve %21,1'lik oranla "hayır" ve %63,2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmeme oranının, verilme oranından yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %52,6'lik oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla kısmen, %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu

sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %21,1'lik oranla "evet" ve %26,3'lük oranla "hayır" ve %52,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yıllık raporlar yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmeme oranının, yer verilme oranında yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %57,9'luk oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla kısmen, %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde yıllık raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde yıllık raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %21,1'lik oranla "evet" ve %21,1'lik oranla "hayır", ve %57,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilintili bilginin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca,

katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında stratejik planlama ile ilgili bilgilere yer verilmesi ve yer verilmemesi oranlarının benzer olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %57,9'luk oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %10,5'lik oranla kısmen, %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %84,2'lik oranla "evet", %,5,3'lük oranla "hayır" ve %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde etkinlik takvimine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir " şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %89,5'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda,

ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde etkinlik takviminin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde etkinlik takviminin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir" şeklinde geliştirilensorunun onbeşincil öncülüne %42,1'lik oranla "evet", %26,3'lük oranla "hayır" ve %31,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin kurumsal yayınlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %52,6'lik oranla "evet", %21,1'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla kısmen, %21,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kurumsal yayınların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %89,5'lik oranla "evet" ve %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine

kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %84,2'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla kısmen, %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerinin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerinin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %26,3'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır" ve %57,9'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında indirilebilir dökümanlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %63,2'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla kısmen, %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı

oldukları belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.35. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	19	15,8	101	84,2	2,21	7	5,8	36,8	6	5,0	31,6	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,16	17	14,2	89,5	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	19	15,8	101	84,2	1,84	7	5,8	36,8	9	7,5	47,4	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3

Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,11	17	14,2	89,5	2	1,7	10,5	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	19	15,8	101	84,2	2,00	2	1,7	10,5	16	13,3	84,2	0	0	0	1	0,8	5,3
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,11	17	14,2	89,5	2	1,7	10,5	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	19	15,8	101	84,2	1,63	12	10,0	63,2	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,21	16	13,3	84,2	2	1,7	10,5	1	0,8	5,3	0	0	0

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum	19	15,8	101	84,2	2,47	4	3,3	21,1	8	6,7	42,1	1	0,8	5,3	6	5,0	31,6
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,47	15	12,5	78,9	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	19	15,8	101	84,2	2,26	5	4,2	26,3	8	6,7	42,1	2	1,7	10,5	4	3,3	21,1
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,47	15	12,5	78,9	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	2	1,7	10,5
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	19	15,8	101	84,2	2,32	5	4,2	26,3	7	5,8	36,8	3	2,5	15,8	4	3,3	21,1

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	19	15,8	101	84,2	1,26	17	14,2	89,5	0	0	0	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3

Tablo 3.1.8.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincilöncülüne %36,8'lik oranla "evet", %31,6'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen" ve %26,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında e-posta ile erişime izin veren bir uygulamanın ya da e-posta adreslerinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya

çıkacaktır. Aynı sorunun “Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %89,5’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “hayır”, %5,3’lük oranla kısmen biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu kategoride katılımcıların “fikrim/bilgim yok” cevabını verdiklerine dair bir veriye ulaşılamamıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilmiş tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %36,8’lik oranla “evet”, %47,4’lük oranla “hayır”, %10,5’lik oranla “kısmen” ve %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kuramama oranları; kurabilme 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 dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %89,5’lik oranla “evet”, %10,5’lük oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabilmelerinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediye ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %10,5’lik oranla “evet”, %84,2’lik oranla “hayır” ve %5,3’luk oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin kent politikaları hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışma oranına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine oranla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan

elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi danışmaya uygun olma oranının; olmama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sayfalarında sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %89,5'lik oranla "evet" ve %10,5'lik oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamda danışmasının; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamlarda danıştığı durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincilöncülüne %63,2'lik oranla "evet", %21,1'lük oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen" ve %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağladığı yönünde olumlu görüş bildiren katılımcıların oranı; bu görüşe katılmayan ve bu konuda herhangi bir fikri/ya da bilgisi olmayan katılımcılara kıyasal 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %84,2'lik oranla "evet", %10,5'lik oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla kısmen biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde "fikrim/bilgimyok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini üzerindeki

etkisinin, belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danışmasıyla yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirildiği durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzunculöncülüne; %21,1'lik oranla "evet", %42,1'lik oranla "hayır", %5,3'lük oranla "kısmen" ve %31,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi oylama imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %78,9'luk oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "kısmen" ve %10,5'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne; %26,3'lük oranla "evet", %42,1'lik oranla "hayır", %10,5'lik oranla "kısmen" ve %21,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ancak; bu olanağın mevcudiyetine yönelik yurttaşların bilgi/fikir sahibi olma düzeyinin; bu imkanların varlığından haberdar olmama

düzeyine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında sunulan hizmetlerle ilgili çevrimiçi anketlere katılım imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %78,9'luk oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "kısmen" ve %10,5'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmesinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

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 onüçüncül öncülüne; %26,3'lük oranla "evet", %36,8'lik oranla "hayır", %15,8'lik oranla "kısmen" ve %21,1'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; almama oranlarından düşük oranda tespit etmiştir. Ancak bu olanaktan haberdar olma oranları; 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 ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %89,5'lik oranla "evet", %5,3'lük oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmelerininbelediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler;

etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabildikleri durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	11	9,2	57,9
Hayır	4	3,3	21,1
Bilmiyorum	4	3,3	21,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	19	15,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	101	84,2	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.36'da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.36'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %57,9, mevcut olmadığını ifade eden katılımcıların oranı %21,1 ve bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %21,1 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının bulunması oranının; bu uygulamaların bulunmamasına oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda mobil uygulamaların varlığına yönelik gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.8.37. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	10	8,3	90,9
Hayır	1	0,8	9,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	9,2	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	109	90,8	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.37'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %9,2'si tarafından cevaplanmış olup; %90,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.37'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.36'da 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 %90,9'unun belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları, %9,1'inin ise bu uygulamaları kullanmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.38. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Tüm hizmet alanları	5	4,2	50
Belirli/özel hizmet alanları	5	4,2	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	8,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	110	91,7	0
Toplam	600	120	100

Tablo 3.1.8.38'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %8,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %91,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.38'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.37'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %50'si belediyelerin mobil uygulamalarında

işlem yapılabilecek tüm hizmet alanlarında kullandıkları; diğer %50'si ise ulaşım, kent-bilgi sistemleri gibi özel hizmet alanlarında kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.8.39. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Çok memnunum	1	0,8	10
Memnunum	8	6,7	80
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	1	0,8	10
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	8,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	110	91,7	0
Toplam	120	100	-

Tablo 3.1.8.39'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği ile dizayn edilen bu soru, tüm katılımcıların %8,3'ütarafından cevaplanmış olup; %91,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.39'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.8.37'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %10'unun belediyelerin mobil uygulamalarından çok memnun olduğu, %80'inin memnun olduğu, %10'unun ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda katılımcıların belediyelerin mobil uygulamalarından hiç memnun olmadığına yönelik bir veriye ulaşılmamıştır.

Tablo 3.1.8.40. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	19	15,8	101	84,2	1,63	9	7,5	47,4	9	7,5	47,4	0	0	0	1	0,8	5,3
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	19	15,8	101	84,2	2,00	9	7,5	47,4	5	4,2	26,3	1	0,8	5,3	4	3,3	21,1
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	19	15,8	101	84,2	2,11	8	6,7	42,1	5	4,2	26,3	2	1,7	10,5	4	3,3	21,1

Tablo 3.1.8.40'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %47,4'lük oranla "evet", %47,4'lük oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok"

cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veriye rastlanmamıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme oranları; eklememe oranlarına benzer çıkmıştır. Ancak; belediyelerin web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme öncülünde katılımcıların bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerinin düşük çıkması; bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından İnternet’e bağlanıldığında farklı web siteleri için kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %47,4’lük oranla “evet”, %26,3’lük oranla “hayır” ve %5,3’lük oranla “kısmen” ve %21,1’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine dosya ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %42,1’lik oranla “evet”, %26,3’luk oranla “hayır”, %10,5’lik oranla “kısmen” ve%21,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine resim/video gibi multimedya dosyalarını ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;operasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.8.41. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	19	15,8	101	84,2	1,95	12	10,0	63,2	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3	5	4,2	26,3
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	19	15,8	101	84,2	1,58	12	10,0	63,2	5	4,2	26,3	0	0	0	2	1,7	10,5
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	19	15,8	101	84,2	1,95	3	2,5	15,8	15	12,5	78,9	0	0	0	1	0,8	5,3

Tablo 3.1.8.41'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.41'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi Beceriler (Formal Skills): Her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %63,2’lik oranla “evet”, %5,3’lük oranla “hayır”, %5,3’lük oranla “kısmen” ve %26,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde ek sekme açabilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun “Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %63,2’lik oranla “evet”, %26,3’lük oranla “hayır” ve %10,5’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veri tespit edilememiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının geçmişte e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine tekrar erişebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %15,8’lik oranla “evet”, %78,9’luk oranla “hayır” ve %5,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde herhangi bir veri tespit edilememiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesinin karışık bir yapıda olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşama ve bu konuda fikir sahibi olmama düzeyleri; kullanım güçlüğü yaşamama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını kullanım kolaylığı/güçlüğü açısından değerlendirebilecek formal beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kullanım açısından güçlük yaratacak bir yapıda olmadığı şeklinde de yorumlanabilir. Ancak, birincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;formal dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.8.42. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	19	15,8	101	84,2	2,00	9	7,5	47,4	3	2,5	15,8	5	4,2	26,3	2	1,7	10,5
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	19	15,8	101	84,2	1,84	9	7,5	47,4	5	4,2	26,3	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	19	15,8	101	84,2	1,89	8	6,7	42,1	6	5,0	31,6	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3

Tablo 3.1.8.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler,yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %47,4'lük oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %26,3'lük oranla "kısmen" ve %10,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda

anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesini başka kaynaklara gore güvenilir bulma düzeyleri; güvenilir bulmama ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını güvenilirlik açısından değerlendirebilecek enformasyonel beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %47,4'lük oranla "evet", %26,3'luk oranla "hayır" ve %21,1'lik oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde istedikleri bilgiyi site içi aramadan bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının site içi arama ile çeşitli bilgilere ulaşılabilecek bir yapıda olduğu şeklinde de değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %42,1'lik oranla "evet", %31,6'lik oranla "hayır", %21,1'lik oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri web sitelerinde istedikleri bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bilgiye ulaşmalarını sağlayacak gerekli anahtar kelimelerin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;enformasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.8.43. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	19	15,8	101	84,2	1,84	10	8,3	52,6	3	2,5	15,8	5	4,2	26,3	1	0,8	5,3
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	19	15,8	101	84,2	1,47	13	10,8	68,4	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3	1	0,8	5,3
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	19	15,8	101	84,2	1,89	8	6,7	42,1	6	5,0	31,6	4	3,3	21,1	1	0,8	5,3

Tablo 3.1.8.43'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %15,8'i tarafından cevaplanmış olup; %84,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.43'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.Stratejik beceriler ise, bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %52,6'lık oranla "evet", %15,8'lik oranla "hayır", %26,3'lük oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının web sitesinde aradıkları hizmete yönelik bilgi bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem

konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çeşitli hizmetlere yönelik bilginin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %68,4'lük oranla "evet", %21,1'lik oranla "hayır" ve %5,3'lük oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel bilgi akışını takip edebilme düzeyleri; edememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel bilgi akışının mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %42,1'lik oranla "evet", %31,6'lık oranla "hayır", %21,1'lik oranla "kısmen" ve %5,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarından yararlanarak gündelik hayatta karşılaştıkları herhangi bir soruna yönelik çözüm bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ancak, birincil ve ikincil öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; stratejik dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.8.44. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	73	60,8
Hayır	22	18,3
Bilmiyorum	25	20,8
Toplam	120	100,0

Tablo 3.1.8.44-de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %60,8; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %18,3 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %20,8 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma tasarımda rastgele örneklem seçiminin ana kütleyi temsil edebilme kriteri içerdiği göz önünde alınarak; İzmit ilçesi genelinde belediyelerden hizmetleri ile ilgili bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan yurttaşlarının oranın; bilgi sahibi olmayan ve böyle bir hakkın varlığına yönelik bilgisi olmayan yurttaşlara kıyasla daha yüksek olduğu çıkarımı gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.8.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	30	25
Hayır	12	10
Bilmiyorum	78	65
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	120	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.45'de görüldüğü üzere; belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.8.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda bağlı olduğu belediyelerinin

web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %25; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %10; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %65,0oranında tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda bu hizmetlerin belediyelerin web sayfalarında mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı; bu konuda bilgi sahibi olmayan katılımcılara kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar; ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu ile ilgili bilgi düzeylerinin düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	19	15,8
Çocuklar	16	13,3
Yaşlılar	22	18,3
Engelliler	25	20,8
Yoksullar	18	15
Hastalar	14	11,7
Mahkum ve eski hükümlüler	4	3,3
Diğer	1	3,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	25
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	90	75
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %25'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.8.45 ve Tablo 3.1.8.46 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %86,7'lik oranla

engelliler, %73,3'lik oranla kadınlar; %76,7'lik oranla yaşlılar, %53,3'lük oranla çocuklar, %50'lik oranla hastalar, %63,3'lük oranla yoksullar, %16,7'lik oranla mahkumlar ve eski yükümlüler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin oranı ise %3,3 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.1.8.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	5	16,7
Rehabilitasyon	12	40
Eğitim	14	46,7
Sağlık	21	70
Güvenlik	7	23,3
Spor	8	26,7
Kültür	11	36,7
Sosyal Yardım	19	63,3
Diğer	2	6,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	30	25
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	90	75
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.47'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %25'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.8.45 ve Tablo 3.1.8.47 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %70'lik oranla sağlık, %63,3'lük oranla sosyal yardım, %46,7'lik oranla eğitim; %36,7'lik oranla kültür, %40'lık oranla rehabilitasyon, %26,7'lik oranla spor, %23,3'lük oranla güvenlik ve %16,7'lik oranla istihdam olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Dezavantajlı gruplara yönelik sunulan diğer hizmet türlerinin oranı ise %6,9 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.8.48. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	1	0,8	0,9
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum.	9	7,5	8,5
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	2	1,7	1,9
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	94	78,3	88,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	106	88,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	14	11,7	
Toplam	120	100	

Tablo 3.1.8.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %88,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %11,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %0,9; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %8,5; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %1,9; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,7 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir. Belediye ve belediye başkanları ile sosyal medya hesapları aracılığı ile iletişim kuran anket katılımcılarının ise bağlı oldukları ilçe belediyeleri bazında bu mecraları kullanma oranları; Büyükşehir belediyesi ve hem büyükşehir, hem ilçe belediyeleri ile iletişim kurma amacı ile kullanma oranlarına kıyasla daha yüksektir. Dolayısıyla; araştırma verilerine

bağlı olarak ankete katılan yurttaşların sosyal medya hesaplarını İzmit belediyesi/belediye başkanları ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerinin; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, araştırma sonucunda; katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma tasarımda rastegele örneklem seçiminin ana kütleyi temsil edebilme kriteri içerdiği göz önünde alınarak; Kocaeli ili genelinde yurttaşların belediye ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurmama düzeylerinin; kurma düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.8.49. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	12,5	7	87,5	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	50	1	50	0	0	0	0	0	0
4	0	0	2	40	2	40	1	20	0	0	0	0
5	0	0	1	20	3	60	0	0	1	20	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.8.49'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; kullanıcıların sosyal medyayı birincil sırada %100'lük oranla belediye hizmetleri amacıyla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. İkinci sırada kullanıcıların sosyal medyayı belediye/belediye başkanları ile iletişim süreçlerinde %12,5'lık oranla belediye hizmetleri, %87,5'lik oranla etkinlik ve organizasyon amacıyla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Üçüncü sırada ise, %50'lik oranla etkinlik ve organizasyon, %50'lik oranla tebrik ve iyi niyet belirtme amacıyla kullandıkları, dördüncü sırada %40'lık oranla etkinlik ve organizasyon, %40'lık oranla tebrik ve iyi niyet belirtme, %20'lik oranla sorun ve şikayet bildirme, beşinci sırada %20'lik oranla etkinlik ve organizasyon, %60'lık oranla tebrik ve iyi niyet belirtme, %20'lik oranla istek ve talepte bulunmak amacıyla kullandıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan ve belediyeler/belediye başkanları ile sosyal medya kanalları aracılığıyla iletişime geçtiklerini belirten katılımcıların tamamının diğer konularla bağlantılı olarak sosyal medya hesaplarını kullanmadıkları yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.8.50. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	9	75,
Twitter	1	8,3
Instagram	4	33,3
Diğer	1	8,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	108	90
Toplam	120	100

Tablo 3.1.8.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.50'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo-48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %75'lik oranla Facebook, %8,3'lük oranla Twitter ve %33,3'lük oranla Instagram kullandıkları verilerine ulaşılmıştır. Diğer sosyal medya araçlarını bu amaçla kullandıklarını ifade eden katılımcıların oranı ise %8,3'tür. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı oldukları İzmit belediyesi/belediye başkanı ile Facebook aracılığı ile iletişim kurma oranlarının; Twitter ve Instagram'a kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.8.51. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, her zaman	4	3,3	33,3
Evet, bazen	3	2,5	25,0
Hayır, hiçbir zaman	5	4,2	41,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	12	10,0	100,0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	108	90	0
Toplam	120	100,0	-

Tablo 3.1.8.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.51'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo-48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %33,3'ünün her zaman ve %,25'inin bazen geri dönüş alabildiğine; %41,7'sinin hiç bir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonucunda elde edilen bu veriler; katılımcıların sosyal medya araçları aracılığı ile Kocaeli il ve ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından geri dönüş alma oranlarının; geri dönüş alamama oranlarına kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.8.52. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Aynı gün içerisinde	0	0	0
Bir gün sonra	2	1,7	28,6
Bir hafta içerisinde	5	4,2	71,4
Bir ay içerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	5,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	113	94,2	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.8.52'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %5,8'i tarafından cevaplanmış olup; %94,2'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.8.52'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.8.51'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %28,6'sının bir gün sonra, %71,4'ünün bir hafta içerisinde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. İncelenen diğer zaman dilimlerinde geri bildirim alınmasına yönelik bir bulguya ise ulaşılamamıştır. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından bir haftalık süre içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.8.53. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr %	Gçr (%)	N	G (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	107	89,2	13	10,8	1,47	74	61,7	69,2	25	20,8	23,4	0	0	0	8	6,7	7,5
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	107	89,2	13	10,8	1,55	67	55,8	62,6	28	23,3	26,2	1	0,8	0,9	11	9,2	10,3
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	107	89,2	13	10,8	1,44	71	59,2	66,4	25	20,8	23,4	3	2,5	2,8	8	6,7	7,5

Tablo 3.1.8.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %89,2'si tarafından cevaplanmış olup; %10,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil

öncülüne; %69,2'lik oranla "evet", %23,4'lük oranla "hayır" ve %7,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilmeoranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %62,6'lık oranla "evet", %26,2'lik oranla "hayır" ve %0,9'luk oranla "kısmen" ve %10,3'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %66,4'lük oranla "evet", %23,4'lük oranla "hayır", %2,8'lik oranla "kısmen" ve %7,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.54. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	%	Gçr %	N	%	Gçr %	N	%	Gçr %	N	%	Gçr%
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	107	89,2	13	10,8	1,43	79	65,8	73,8	21	17,5	19,6	3	2,5	2,8	4	3,3	3,7
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	107	89,2	13	10,8	1,61	61	50,8	57,0	34	28,3	31,8	8	6,7	7,5	4	3,3	3,7
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	107	89,2	13	10,8	1,76	54	45,0	50,5	33	27,5	30,8	7	5,8	6,5	13	10,8	12,1

Tablo 3.1.8.54'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %89,2'si tarafından cevaplanmış olup; %10,8'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %73,8'lik oranla "evet", %19,6'lık oranla "hayır", %2,8'lik oranla "kısmen" ve %3,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının

sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %57'lik oranla "evet", %31,8'lik oranla "hayır" ve %7,5'lik oranla "kısmen" ve %3,7'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %50,5'lik oranla "evet", %30,8'lik oranla "hayır", %6,5'lik oranla "kısmen" ve %12,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.8.55. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	İzmit	Hem büyükşehir, hem de tüm ilçe belediyelerin web sayfası daha şeffaf ve açık olmalıdır, şikayet sayfası aktif olmalıdır, çevre düzenlemesi ile ilgili konulara sitede yer verilmelidir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm İlçe Belediyeleri	Web sayfasının yapısı, şikayet sayfasının aktif olmaması, çevre düzenlemesine yönelik dijital uygulamaların yetersizliği	
K-2	İzmit	Sosyal medyadan etkinlik duyurularını çok geç öğreniyoruz; bu güncellemelerin zamanında	İzmit Belediyesi	Sosyal Medyadan etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması	

		yapılması gerektiğini düşünüyorum.			
K-3	İzmit	İl ve ilçeyi ilgilendiren konularda internet üzerinden anketle bize danışılmasının daha iyi olacağını düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi	-	İl ve ilçeyi ilgilendiren konularda Sosyal medya üzerinde anketle yurttaşlara danışılması
K-4	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinde web sitesinde e-posta üzerinden istek talep şikayet alınıyor ama sosyal medyada bu durum mevcut değil. Sosyal medyada istek talepler için whatsapp ihbar hattı kurulsa iyi olur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi kredi kartından online olarak kentkarta yükleme yapılıyordu şu an yapılmıyor, tekrar yapılabilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada, istek, talep ve şikayet alınamaması, whatsapp ihbar hattının bulunmaması, online olarak ulaşım kartlarına para yüklemesi yapılamaması	
K-5	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından, E-belediyecilik yeterince tanıtılmıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik tanıtım eksikliği	
K-6	İzmit	Tüm ilçe belediyelerinin mobil uygulamaları olmalı, ilçe belediyeleri daha fazla alanda e-belediyecilik hizmeti vermeli ve bu alanda yurttaşlara eğitim verilmelidir.	Tüm ilçe belediyeleri	İlçe belediyelerinin mobil uygulamalarının yetersizliği ve e-belediyecilik alanında eğitim eksikliği	
K-7	İzmit	Kocaeli Büyükşehir belediyesinde Vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya birimi kurulabilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya biriminin eksikliği	
K-8	İzmit	İzmit belediyesi tarafından; vatandaşların e-belediyecilik uygulamalarını kullanımının teşvik edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Özellikle çevre düzenlemesi ile ilgili işlemler online yapılabilir ve bu konuda planlanan projeler hayata geçirilmeden once yurttaşlara İnternetten sorulabilir. Vergi mükelleflerine de; ödeme dönemleri ya da ödemeleri gereken tutarlarla ilgili e-postalar gönderilebilir.	İzmit Belediyesi	E-belediyecilik uygulamalarının kullanımının teşvik edilmemesi, çevre düzenlemesi alanında çevrimiçi işlemlerin yetersizliği, vergi ödeme dönemleri ile ilgili dijital uygulamaların eksikliği	Çevre düzenlemesi konusunda planlanan uygulamalarla ilgili yurttaşlara çevrimiçi danışılması

K-9	İzmit	İzmit belediyesinin e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri dönüş hızı daha yüksek olmalı ve e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili daha fazla bilgilendirme yapılmalıdır.	İzmit Belediyesi	E-belediyecilik işlemleri ile ilgili geri dönüş hızının düşüklüğü, bilgilendirme eksikliği	-
K-10	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin Ekomobil uygulaması bazen çöküyor. Ama genel olarak iyi bir uygulama olduğunu düşünüyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Ulaşım alanında mobil uygulamalardan birinin teknik sorunları	
K-11	İzmit	İzmit Belediyesinin web sitesinde bizim doldurabileceğimiz istek ve talep formlarının kolay bulunmasını, her hizmetin ulaşılabilir olmasını ve etkileşiminin iyi olmasını istiyorum	İzmit Belediyesi	Web sitesinde talep ve istek formlarının kolay bulunamaması	
K-12	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sitesinde sunulacak hizmetlerle ilgili oylama yapılmasını ve bize danışılmasını istiyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi		Sunulucak hizmetlerle ilgili online oylama yapılmasıve halka danışılması
K-13	İzmit	İzmit Belediyesi'nin sosyal medya paylaşımları anlaşılır değil, paylaşımların özellikle daha yüksek yaş grubundaki yurttaşlar tarafından da anlaşılabilecek biçimde yapılması gerektiğini düşünüyorum.	İzmit Belediyesi	Sosyal Medya paylaşımlarının/ İçeriklerinin anlaşılamaması	-
K-14	İzmit	Kocaeli Büyükşehir ve İzmit Belediyesi'nin sosyal medyada yurttaşla birebir iletişim kurulmasını sağlayacak özel birimler kurması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Yurttaşlarla birebir iletişim kuracak sosyal medya birimlerinin eksikliği	-
K-15	İzmit	İzmit Belediyesinin gerçekleştireceği altyapı çalışmalarına yönelik olarak sosyal medyada önceden bilgi verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca, İzmit Belediyesi'nde sosyal medya aktif kullanılmıyor; ben ve arkadaşlarım bir konuyla ilgili bilgi istediğimizde ya da yorum yaptığımızda geri dönüş alamıyoruz.	İzmit Belediyesi	Altyapı çalışmaları hakkında sosyal medya duyurumlarının yapılmaması, belediyenin sosyal medyadan yorum ve mesajlara cevap vermemesi	-

K-16	İzmit	Kocaeli ve İzmit Belediyesi'nde İnternet üzerinden yapılan başvuru ve dilekçelere geri dönüş yapılmıyor ve taleplerimiz dikkate alınmıyor. Bir vatandaş olarak hem ilçe, hem de büyükşehir belediyesinin bana geri dönüş yapması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve izmit Belediyesi	Web sitelerinde başvuru ve dilekçelere geri dönüş alınamaması	-
K-17	İzmit	Sosyal medyada Kocaeli Büyükşehir belediyesinin mesajlara geri dönüş hızını arttırması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-18	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca, hem il, hem de ilçe belediyesinin mobil uygulamaları geliştirilmelidir. Belediye veya belediye başkanıyla özgürce iletişim kurabilmemiz gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca, belediyenin web sayfasında kültür sanat etkinlikleri ile ilgili duyurumlara daha kolay ulaşılması gerekiyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe Belediyeleri	Web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların yetersizliği, yeni medyada belediye/belediye ile özgürce iletişim kurulamaması, web sayfalarında etkinlikler ile ilgili duyurulara zor ulaşılması	-
K-19	İzmit	Web üzerinden çevre temizliği ile konularda duyurumlar yapılması gerektiğini düşünüyorum.	İzmit Belediyesi	Web sitesinde çevre temizliği alanında duyurum eksikliği	
K-20	İzmit	Genelde Kocaeli ilindeki çok sayıda belediyenin Facebook sayfasını takip etmeye çalışıyorum. Bence en büyük sorun; özellikle siyasetle ilgili olarak Facebook sayfalarında alakasız içerik paylaşılmasıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	Sosyal medyada alakasız/hizmet alanları dışında paylaşımlar yapılması	
K-21	İzmit	Facebook'tan belediyenin gönderileri altına yorum yapıyorum, geç cevap veriyorlar.	İzmit Belediyesi	Sosyal medyada iletilere yapılan yorumlara geri dönüş hızı	

Anket formunda "E-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı ile ilgili bağlı olduğunuz belediyenin hangi uygulamalarında eksiklik olduğunu düşünüyorsunuz? E-belediyecilik hizmetleri ile hangi konularda görüşünüzün alınmasının önemli olduğunu düşünüyorsunuz?"

şeklinde oluşturulan açık uçlu soruya ise Kocaeli ili genelinde; e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirdiğini ifade eden 19 kişi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanıve bağlı bulundukları İzmit belediyesi/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı iletişim kurduklarını ifade eden 12 kişiye sorulmuştur. Bu katılımcılardan 17 kişi hem sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; hem de e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirmektedir. 2 kişi ise sadece sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; 2 kişi ise sadece e-belediyecilik hizmetleri kullanmaktadır.

İzmit ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 19 katılımcıdan; 7 yurttaş İzmit Belediyesi'ni; 7 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni; 2 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini; 2 yurttaş ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesini değerldirmiştir, 1 yurttaş ise tüm ilçe belediyelerinine yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Sadece İzmit belediyesini e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak gördükleri hususları; sosyal medyadan etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması, E-belediyecilik uygulamalarının kullanımının teşvik edilmemesi, çevre düzenlemesi alanında çevrimiçi işlemlerin yetersizliği, vergi ödeme dönemleri ile ilgili dijital uygulamaların eksikliği, e-belediyecilik işlemleri ile ilgili geri dönüş hızının düşüklüğü, bu konuda bilgilendirme eksikliği, web sitesinde talep ve istek formlarının kolay bulunamaması, Sosyal Medya paylaşımlarının/içeriklerinin anlaşılamaması, altyapı çalışmaları hakkında sosyal medya duyurumlarının yapılmaması, belediyenin sosyal medyadan yorum ve mesajlara cevap vermemesi ve web sitesinde çevre temizliği alanında duyurum eksikliği olarak açıklamıştır. Ayrıca 1 yurttaş belediye tarafından yeni medya aracılığı ile görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı çevre düzenlemesini belirtmiş olup; bu alanda planlanan uygulamalarla ilgili yurttaşlara çevrimiçi danışılmasını talep ettiğini ifade etmiştir. Sadece Kocaeli Büyükşehir Belediyesini; e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak gördükleri hususları; Sosyal medya aracılığıyla istek, talep ve şikayet alınamaması, whatsapp ihbar hattının bulunmaması, online olarak ulaşım kartlarına para yüklemesi yapılamaması, e- Belediyecilik hizmetlerine yönelik tanıtım eksikliği, vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya biriminin eksikliği, ulaşım alanında mobil uygulamaların teknik birine yönelik teknik sorunlar, Yurttaşlarla birebir iletişim kuracak sosyal medya birimlerinin eksikliği ve sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması olarak açıklamıştır. Bir katılımcı ise; eksiklik olarak gördüğü noktaları belirtmemiştir. Bunun yerine; belediyenin alt yapı hizmetleri ile ilgili olarak kendisinden ve diğer yurttaşlardan sunulacak hizmetlere yönelik olarak çevrimiçi oylamalar aracılığı ile görüş almasının gerekliliğine yönelik bir görüş bildirmiştir.Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm İlçe Belediyelerine yönelik olarak; e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından yaşanan eksiklikleri

değerlendiren katılımcılar ise bu sorunları, web sayfasının yapısı, şikayet sayfasının aktif olmaması, çevre düzenlemesine yönelik dijital uygulamaların yetersizliği, web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların yetersizliği, yeni medyada belediye/belediye başkanı ile özgürce iletişim kurulamaması, web sayfasında etkinlikler ile ilgili duyurulara zor ulaşılması olarak tanımlamıştır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'ni e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak bir tanesi iki belediyenin de web sitelerinde başvuru ve dilekçelere geri dönüş alınamamasının önemli bir eksiklik olduğuna yönelik bir yorumda bulunmuş olup; diğeri iki belediyenin de il ve ilçeyi ilgilendiren konularda belediyelerin sosyal medya üzerinde anketle yurttaşlara danışması gerektiğini ifade etmiştir. Tüm ilçe belediyelerinin e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımlarına yönelik bir değerlendirme yapan kullanıcı ise; temel eksiklikler olarak gördüğü hususların ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının yetersizliği ve e-belediyecilik alanında eğitim eksikliği olduğunu belirtmiştir. İzmit ilçesinde sosyal medyadan belediye/belediye yetkilileri ile iletişime geçen ve e-belediyecilik kullanmayan 2 katılımcıdan biri; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendirmiş olup; diğeri İzmit Belediyesi özelinde yorumlarda bulunmuştur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı; gördüğü en büyük eksikliğin sosyal medya hesaplarında alakasız/konu dışı içerik paylaşımı olduğunu ifade etmiştir. İzmit Belediyesi'ni sosyal medya kullanım biçimleri açısından yorumlayan katılımcı ise; sosyal medyada iletilere yapılan yorumlara geri dönüş hızının düşük olmasının gördüğü en büyük eksiklik olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden yurttaşlar, belediyenin sosyal medyada görüşünü almasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir. Ayrıca, bu yurttaşlar e-belediyecilik hizmetleri de kullanmadığı için bu hizmetlere yönelik bir yorumda bulunmamıştır.

Tablo 3.1.8.56. İzmit ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/ alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	İzmit	Hozat (Tunceli) Belediyesi'ni takip ediyorum çünkü memleketim.	Tunceli (Hozat Belediyesi)	Yurtiçi	Memleketi olması	-
K-2	İzmit	Antalya Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-3	İzmit	Çorum Belediyesi, İBB ve Kadıköy Belediyelerini takip ediyorum.	Çorum Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Kadıköy Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-4	İzmit	Neuburg Belediyesi, Bayern Belediyesi – Arge projelerine sosyal medya aracılığı ile farkındalık oluşturuyorlar ve hibe programlarını duyuruyorlar. Exchange öğrenci programları ile ayrıntılı bilgi veriliyor, sosyal devlet anlayışını uyguluyorlar.	Neuburg Belediyesi, Bayern Belediyesi (Almanya)	Yurt dışı	Hibe projelerini, sosyal devlet temelli çalışmalarını sosyal medyadan duyurmaları ve halkı bilgilendirmeleri	-
K-5	İzmit	İBB ve Kadıköy Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü sosyal medya kullanımları çok başarılı.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Kadıköy Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı olması	-
K-6	İzmit	İBB ve İzmir Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-

K-7	İzmit	İzmir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Belediyesi ve Beylikdüzü Belediyesi'ni takip ediyorum.	İzmir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Belediyesi ve Beylikdüzü Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-8	İzmit	İBB'yi takip ediyorum; çünkü Kocaeli'ne yakın.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	İki şehir arası mesafesel yakınlık	-
K-9	İzmit	Kartepe Belediyesini takip ediyorum çünkü sosyal medyada daha aktif ve daha görünür.	Kartepe Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medyada daha aktif olması	-
K-10	İzmit	Adıyaman, Antalya ve Burdur Belediyeleri'ni takip ediyorum.	Adıyaman, Antalya ve Burdur Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	İzmit	İBB, Ankara, Kayseri, Malatya Belediyeleri'ni takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Malatya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-12	İzmit	İBB, Fatih Belediyesi ve Ankara BB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	İzmit	Kütahya ve Kastamonu Belediyelerini takip ediyorum.	Kütahya ve Kastamonu Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-14	İzmit	Başiskele Belediyesi ve Rize Belediyesi'ni takip ediyorum.	Başiskele Belediyesi ve Rize Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-15	İzmit	Eskişehir BB, Fethiye belediyesi ve Ovacık Belediyesi'ni sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi, Fethiye belediyesi ve Ovacık Belediyesi'	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-16	İzmit	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-17	İzmit	Ovacık Belediyesi,	Ovacık Belediyesi,			-

		Eskişehir Belediyesi, İzmir BB, İstanbul BB, Beylikdüzü B, Avcılar B, ve Maltepe B. takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi,İzmir Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Beylikdüzü Belediyesi, Avcılar Belediyesi, Maltepe Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	
K-18	İzmit	Ankara Belediyesi ve Melih Gökçek'i takip ediyorum.	Ankara Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-19	İzmit	Londra Belediyesini takip ediyorum. Çünkü web sitelerinde Sürekli halka yönelik anketler yapıyorlar. Arz-Talep anketi özellikle başarılı. Yasaklarla ilgili halka sorup karar alınıyor. Kamuoyu yoklaması yapılıyor ve her dilde anket var	Londra Belediyesi	Yurt dışı	Web sitelerinde yurttaşlara anket yapılması, kamuoyu yoklaması yapılması, her dilde anket imkanı	-
K-20	İzmit	Trabzon ve Malatya Belediyelerini sosyal medya aracılığı ile oradaki gündemi takip etmek için takip ediyorum.	Trabzon ve Malatya Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medya aracılığı ile gündem takibi	-
K-21	İzmit	Trabzon Belediyesini takip ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Anket formunun "Türkiye'de ya da dünyada farklı belediye web sitelerini/sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz?Eğer ediyorsanız; bu web siteleri ve sosyal medya ağları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz? Bubelediyelerde ilginizi çeken, beğendiğiniz ya da bağlı olduğunuz belediyede uygulanmasını istediğiniz nelervar?' şeklinde geliştirilen açık uçlu sorusu ise tüm katılımcılar arasında aktif olarak sosyal medya kullandığını ifade eden 107 katılımcıya yöneltilmiş olup; sosyal medya hesapları olmadığını ifade eden 12 katılımcıya bu soru sorulmamıştır. Bu soruyu cevaplaması istenen katılımcıların ise 21'i bu soruya yönelik

değerlendirmelerde bulunurken; 86'si dünyada/Türkiye'de farklı belediyelerin web siteleri/sosyal medya hesaplarını takip etmediklerini ifade etmiştir.

İzmit ilçesinde ikamet eden 21 katılımcının; 19'u sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih, sosyal medya kullanımının başarılı olması ve iki şehir arası mesafesel yakınlık, sosyal medyada daha aktif olunması, sosyal medya aracılığı ile gündem takibi, sosyal medyada daha aktif olunması olarak açıklamıştır. Sadece yurt dışı belediyelerini takip eden 2 katılımcı ise takip nedenlerini hibe projelerini, sosyal devlet temelli çalışmalarını sosyal medyadan duyurmaları ve halkı bilgilendirmeleri ile web sitelerinde yurttaşlara anket yapılması, kamuoyu yoklaması yapılması, her dilde anket imkanı olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.9 Kandıra İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.9.1. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Kandıra	10	1,7
Toplam	600	100

Tablo 3.1.9.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 10yurttaş Kandıra ilçesindeikamet etmektedir. Kandıra ilçesindeanket katılım sağlayan yurttaşların oranı, genel örneklem içerisinde (600/10) %1,7'dir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böyleceevreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

T**ablo 3.1.9.2. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı**

	N	(%)
Kadın	3	30
Erkek	7	70
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.2'de görüldüğü üzere Kandıra ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %70'i erkek, %30'u kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.9.3. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	2	20
26-35 yaş	3	30
36-50 yaş	3	30
51-65 yaş	2	20
66 yaş ve üzeri	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.3'de görüldüğü üzere, Kandıra ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %20,0'u,18-25 yaş aralığında, %30,0'u, 36-50 yaş aralığında, %20'si,26-35 yaş

aralığında ve%20'si ise 51-65 yaş aralığındadır.Araştırmada 66 yaşın üzerinde olan katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.9.4. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	5	50
Ortaöğretim	4	40
Lise	1	10
Lisans	0	0
Lisansüstü	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %50'siilköğretim mezunu, %40'u ortaöğretim mezunu, %10,0'si ise lise mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Kandıra ilçesindelisans ve lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.9.5. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	8	80
Bekar	2	20
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %80'inin evli; %20'sinin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.6. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	0	0
Ev Hanımı	0	0
İşsiz/İş arıyor	0	0
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	7	70
Emekli	3	30
Diğer	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %70,0'lik oranının kendi işini yapan veya çalışan, %30,0'unun emekli, 0,0'unun işsiz/iş arayan kategorisinde yer aldığı tespit

edilmiştir. Çalışma durumununa yönelik “ev hanımı”, “öğrenci” ve “diğer” kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.9.7. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	1	10
İşyeri sahibi	3	30
Ofis çalışanı	2	20
Kamu çalışanı	1	10
Serbest meslek	2	20
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer	0	0
Meslek grubu belirtilmemiş	1	10
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.7’de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %90’i meslek gruplarını belirtirken; %10’si çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise serbest meslek sahibi yurttaşların oranı %20,0’i; iş yeri sahiplerinin oranı %30,0; ofis çalışanlarının oranı %20,0; kamu çalışanlarının oranı %10,0; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %10,0’dur.“Akademisyen”, “yönetici/müdür” ve “diğer” meslek grubuna dair katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.9.8. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	1	10
1501-3000 TL	4	40
3001-5000 TL	2	20
5001-10.000 TL	1	10
10.001-20.000 TL	0	0
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyen katılımcılar	2	20
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.8’de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %40,0’ının aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %10,0’inin 0-1500 TL arasında, %20,0’inin 3001-5000 TL arasında, %10,0’inin 5001-10.000 TL arasında. Katılımcıların %20’si gelir durumunu beyan

etmek istememişlerdir.10.001-20.000 TL arasında ve diğer gelir aralığında" gelir durumu beyan eden katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.9. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum.	6	60
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum.	2	20
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum.	2	20
Nadiren İnternete bağlanıyorum.	0	0
Hiç internete bağlanmıyorum.	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.9'da görüldüğü üzere, anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %60,0; her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %20,0 ve haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %20,0'dir. Nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcıise bulunmamaktadır. Hiç İnternet'e bağlanmadığını belirten katılımcılara yönelik bir veri ise elde edilememiştir. Yurttaşların Kandıra ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.9.10. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	6	60
Dizüstü Bilgisayar	7	70
Tablet	4	40
Akıllı Telefon	9	90
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.9.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu

teknolojik araç toplamının %90,0'lık oranını akıllı telefonlar, %70,0'lik oranını dizüstü bilgisayarlar, %60'lık oranını masaüstü bilgisayarlar, %40'luk oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.9.11. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%
1	7	87,50	1	12,5	0	0	0	0
2	0	0	3	50	3	50	0	0
3	2	22,2	2	22,2	1	11,1	2	22,2
4	1	20	1	20	2	40	1	20

Tablo 3.1.9.11'de görüldüğü üzere, İnternet'e akıllı telefonları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %87,5'inin akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil; % 22,2'sinin üçüncül ve %20'sinin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %12,5'inşn masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %50'sinin ikincil ve %22,2'sinin üçüncül, %20'sinin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.Aynı tabloda İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %50'sinin ikincil, %11,1'inin üçüncül ve %40'ının dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %22,2'sinin üçüncül ve %20'sinin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.Yurttaşların Kandıra ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.9.12. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	9	90
Eğlence amaçlı	5	50
Kamu işleri	6	60
Ticari işlemler	5	50
Sosyal medya	7	70
Oyun oynamak	5	50
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	7	70
Diğer	0	0
Katılımcıların İnternet Kullanım Amaçları Toplamı	46	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların 100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda katılımcıların %90,0'sının İnternet'i gündemi takip etme, %70,0'sinin sosyal medyayı takip etme, %70,0'sininbilgi edinme/araştırma yapma, %60,0'sinin kamuda işlem gerçekleştirme, %60,0'sinin ticari işlemler gerçekleştirme, %50,0'sinin eğlence amaçlı, %10,9'sının oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'i diğer amaçlarla kullanan katılımcıların oranı ise %0,0'dır.

Tablo 3.1.9.13. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	8	80
Hayır	2	20
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu

cevaplandıran yurttaşların ise %80,0'i sosyal medya kullandıklarını; %20,0'siise kullanmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.9.14. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Facebook	6	60
Twitter	1	10
Instagram	5	50
Google+	0	0
Linkedin	0	0
Youtube	1	10
Pinterest	0	0
Periscope	0	0
Snapchat	2	20
Swarm	2	20
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	2	-
Toplam	10	-

Tablo 3.1.9.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %80'i tarafından cevaplanmış olup; %20'si tarafındancevaplanmamıştır. Bu soru, katılımcılarınkullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %60'ı Facebook, %50'silnstagram, %20'si Snapchat, %10'u Twitter, %10'u Youtube, %20'sinin Swarm sosyal medya platformunu kullandıkları tespit edilmiştir.Pinterest, Periscope, Google+ ve Lınkedln hesaplarına saihip olan ve kullanan katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.15. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	2	20
Hayır	7	70
Kısmen	1	10
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.15'te görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarını belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcılar tarafından (%100) cevaplanmıştır. Tablo 3.1.9.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %20,0'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %10,0'unun kısmen iletişime geçtiğini, %70,0'nin ise iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.9.16. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%
1	0	0,0	1	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	33,3	0	0	1	100,0	0	0	0	0	0	0
3	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	33,3	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
5	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.16'da görüldüğü üzere, İnternet aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %33,3'ünün İnternet'i iletişim kurma sürecinde ikincil, %33,3'ünün üçüncül, %33,3'ünün ise dördüncü kanal olarak kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda yüz yüze görüşmeyi iletişim kurma sürecinde %100'ünün birincil, %66,7'sinin üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda telefon aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %100'ünün telefonu iletişim kurma sürecinde ikincil kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların tamamı Fak, mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.9.17. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	2	20
Hayır	8	80
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.17'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru toplam katılımcıların %100,0'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soruya cevap veren yurttaşların %20'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını;%80,0'si bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade eden katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.18. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	(%)
Televizyon	0	0
Gazete	0	0
Radyo	0	0
Açıkhava reklamları	0	0
Dergiler	0	0
İnternet	1	10
Sosyal medya	0	0
Yakın çevre	0	0
Belediyelerin web sitesi	1	10
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	20
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	80
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.18'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %20,0'si tarafından cevaplanmış olup; %80,0'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-18'de elde edilen verilen, Tablo 3.1.9.17'de elde edilen verilerle bir arada incelendiğinde e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olmayan katılımcıların bir kısmının da bu soruya cevap vermemesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. E-belediyecilik hizmetlerinden tamamen haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %10,0'lik oranla İnternet'i, %10,0'lik oranla belediyelerin web sitesini göstermişlerdir.Yakın çevrelerini, sosyal medyayı, açık hava reklamlarını, gazeteleri, dergileri, televizyon ve radyoyu,diğer kategorisinde yer alan kaynakları işaret eden bir kullanıcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.19. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	1	10
Hayır	9	90
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.19'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %100,0'ü (tamamı) e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiştir. Katılımcıların %10'u e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %90'ı ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.9.20. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	2	20	22,2
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	0	0	0
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	5	50	44,4
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	3	30	33,3
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	5	50	55,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	2	20	22,2
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	0	0	0
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	1	10	11,1
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	0	0	0
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	0	0	0
Diğer	0	0	0
Tüm Kullanmama Nedenleri	18	100	188,9
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	9	90	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	1	10	0
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.9.20'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %90'ı tarafından cevaplanmış olup; %10'u tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.20'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik

hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %50'lik oranla yurttaşların belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacı olmaması, %50'lik oranla yurttaşın Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %30'luk oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %20'lik oranla İnternet hizmetlerine güven duymaması, %20'lik oranla bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine sahip olmaması ve %10'luk oranla istediği /ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememeleri şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca, istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli olmaması, bu hizmetleri kullanacak teknolojik araçlara sahip olmaması, neden kullanmadığını bilmemesi/fikrinin olmaması, bu hizmetleri kullanmayı denemesi ancak sistemi kullanım açısından çok zor bulması vee-belediyecilik hizmetlerini diğer nedenlerle kullanmadığını belirten katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.21. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Evet	1	10	100,0
Hayır	9	90	-
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	0	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %100,0'ü tarafından cevaplanmıştır. Tablo 3.1.9.21'de elde edilen bu veriler, Tablo-19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşların oranının %10 olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Tablo 3.1.9.19'da yer alan bu oransal dağılım, Tablo 3.1.9.21'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların (1 kişi) %100'ünün son bir yıl içinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirdiğisonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.9.22. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	Genel %	(Geçerli) %
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	1	100	100
Bağlı olunan ilçe belediyesi	0	0	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	
Toplam	10	100	

Tablo 3.1.9.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır.Tablo 3.1.9.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır.Bağlı oldukları Kandıra ilçe belediyesi aracılığı e-belediyecilik hizmeti gerçekleştiren katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.9.23. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Kullanım kolaylığı	1	100	100
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	0	0	0
Daha hızlı hizmet sağlması	0	0	0
Daha güvenilir olması	0	0	0
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	0	0	0
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	0	0	0
Diğer	0	0	0
Tüm Kullanma Nedenleri	1	100	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.23'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.22'nin de açıklama kısmında

belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedeninin %100'lük oranla kullanım kolaylığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.24. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	0	0	0
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	1	100	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	100	0
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.9.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.23'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ü İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiği verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.25. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Ulaşım	0	0	0
Kültür ve sanat	0	0	0
Meslek ve beceri kazanma	0	0	0
Su ve kanalizasyon	1	100	100
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	0	0	0
Sosyal hizmetler ve yardım	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması	0	0	0
Temizlik ve katı atık	0	0	0
Dinlenme/Eğlence	0	0	0

Sağlık hizmetleri	0	0	0
Kamu güvenliği	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Turizm ve tanıtım	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	0	0	0
Defin ve mezarlıklar	0	0	0
İtfaiye	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	0	0	0
Nikah hizmetleri	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	0	0	0
Spor	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10,0	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90,0	0

Tablo 3.1.9.25'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.25'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.22, Tablo 3.1.9.23 ve Tablo 3.1.9.24'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanımalanlarını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım alanları incelendiğinde, %100'lük oranla "su ve kanalizasyon hizmetleri" nin tek kullanılan hizmet olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.26. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Çok memnunum	1	100	100
Memnunum	0	0	0
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç memnun değilim	0	0	0,0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	0
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.9.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği kullanılarak tasarlanan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere;e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğubulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.27. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

					Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi														
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	100	100	0	0	0	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Sosyal hizm. ve yardım	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Çevre düz. ve kor. Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Dinlen. Eğlence Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Sağlık Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Arama ve kurt. Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Nikah Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Spor Hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Vatn. yönelik diğer hizm.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu sorukatılımcıların %10'u tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcılarının %90'ınıoluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %100'ünün Su ve kanalizasyon Hizmetleri hizmetlerinden çok memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yukarıda tabloda yer alan diğer hizmet alanlarının katılımcılar tarafından kullanılmaması nedeniyle belirtilen alanların memnuniyet düzeyinin %100 oranla kararsız olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; yurttaşların çok memnun olma düzeylerinin, memnun olma, memnun olmama ve hiç memnun olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen tüm kategorilerde yurttaşların sağlanan e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda "kararsız" kalma düzeylerinin, incelenen memnun olma ve olmama düzeylerine oranla daha yüksek oranda tespit edilmesi; e-belediyecilik hizmetleri ile ilintili olarak belediyelerin yeterli bilgilendirme yapmaması ve yurttaşların bu alanlarda kullanım becerilerini geliştirmemesi ile ilintili olarak değerlendirilebilir. Ancak; belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme/duyurum faaliyetleri ve bu uygulamalarla ilgili yaşanabilecek aksaklıklar; ancak derinlemesine görüşme sonucunda elde edilebilecek verilere bağlı olarak ortaya konulabileceği için; bu kategoride elde edilen bilgi açığının nedenlerine yönelik daha ayrıntılı bir değerlendirme gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.9.28. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Evet	0	0	0
Hayır	0	0	0
Kısmen	1	100	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	100	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	0
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.9.28'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.28'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili "kısmen" geri bildirim aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.29. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Aynı gün içerisinde	0	0	0
1 gün sonra	0	0	0
1 hafta içerisinde	0	0	0
1 ay içerisinde	1	100	100
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	100	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	0
Toplam	10	100	100

Tablo 3.1.9.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.29'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.28'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili aynı gün içerisinde geri bildirim alan katılımcıların

oranı %0; 1 gün sonra geri bildirim alan katılımcıların oranı %0,0; bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %0 ve 1 ay içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %100 olarak tespit edilmiştir. Diğer bir zaman dilimi içerisinde yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili belediyelerden geri dönüş alındığına dair, araştırmada herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.9.30. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e-bel.tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	0	0,0	0,0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.30'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'utarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.29'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir” şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “hayır”biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. 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.Bu sorunun birincil ve ikincil öncülleri bir arada incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden izin başvurusunda bulunabilme imkanının sunulmasının; bağlı bulundukları belediyenin web sayfasındaki bu hizmetin varlığına yönelik yeterli bilgi sahibi olmayan yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerindeetkili olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %100’lük oranda “evet”biçiminde yanıt 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 %100’ünün “hayır” yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca, bu sorunun üçüncül ve dördüncül öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde;e-belediyecilik sistemi üzerinden işlem takip imkanı sunulmasının; katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusununbeşincil öncülüne; %100’lük oranda “evet” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde de “fikrim/bilgim yok”, “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 altıncıl öncülüne ise katılımcıların %100’ünün “fikrim/bilgim yok” yanıtını verdikleri sonuca

ulaşılmıştır.Bu öncülde de “evet”, “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Ayrıca, bu sorunun beşincil ve altıncılöncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde;e-belediyecilik sistemi üzerinden şikayet formu doldurma imkanının sunulmasının katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusununyedincil öncülüne; %100’lük oranda “evet” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir.Bu öncülde “hayır”, “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 sekizincil öncülüne ise katılımcıların %10’unun “hayır” yanıtını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde “evet”, “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Ayrıca, bu sorunun yedincil ve sekizincil öncülleri bir arada incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurma imkanının sunulmasının; katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunundokuzuncul öncülüne; %100’lük oranda “evet” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde “hayır”, “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 onuncul öncülüne ise; katılımcıların %100’ünün “evet”yanıtını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde “hayır”, “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu sorunun dokuzuncul ve onuncul öncülleri bir arada incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden ceza ve vergi ödeme imkanının sunulmasının; katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.31. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	(Genel) %	(Geçerli) %
Evet, güvenlidir	1	100	100
Hayır, güvenli değildir	0	0	
Kısmen güvenlidir	0	0	
Bilgim yok	0	0	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	
Toplam	10	100	

Tablo 3.1.9.31'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlemgüvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.31'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %100'ünün bu uygulamaları "güvenli" bulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.32. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili 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'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.32'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital

Yönetişim” başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “Gizlilik/Güvenlik” kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabının verildiği görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarının varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olmadığı; fikir ve bilgi sahibi olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “fikrim/bilgim yok”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik fikrinin/bilgisinin bulunmasının; katılımcıların belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığınailişkin veriler; etkili olduğuna ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri belediyelerin web sitelerinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunması durumunda belediyelere güven eğilimlerinde bir değişiklik olmadığı biçiminde yorumlanabilir.

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 üçüncül öncülüne %100’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonunun bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen

bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem yapılması için kişisel bilgilerinin güvende tutulacağına yönelik onay butonunun bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin güvende tutulmasına yönelik onay mekanizmasının işlerlik kazanması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandırailçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların%100'lük oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığına, diğer kamu kurumları ile veri paylaşımının güven artışında etkili olduğuna ilişkin bulgulara kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin diğer kamu

kuruluşları ile paylaşılması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin azaldığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %100’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin kimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin kimse ile paylaşılmaması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %100’lük oranla “evet”cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde kendi hesaplarını oluşturup, özel şifreleri ile giriş yapabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web

sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet", biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel hesap oluşturabilme ve özel şifre ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kişisel hesap oluşturabilmeleri ve özel şifreleri ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %100'lük oranla "hayır" 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. Katılımcıların %100'lük bir oranla bağlı oldukları belediyenin web sayfasında böyle bir hizmetin olmadığını ifade etmektedir. Dolayısıyla, anket sonucunda katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dijital imza ile e-belediyecilik hizmetleri sağlanmadığına ilişkin bulgular, bu işlemin gerçekleştirebileceğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "hayır", biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığına ilişkin veriler; etkili olduğu ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde dijital imza ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinde bir artış olmadığı yönünde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %100’lik oranla “evet” cevabını 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği; Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanının bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. 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 yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %100’lük oranla “hayır”, 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, “hayır” cevabını veren katılımcıların oransal fazlalılığı da dikkate alınarak elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda gizlillik/güvenlik kategorisi altında yer

alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. 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 onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez” şeklinde geliştirilen onyedincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” 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 onaltıncıl ve onyedincil 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 yönlü etkisi olmasına rağmen; bulunmamasının ise işlem yapmama açısından çok yüksek bir negatif etki oluşturmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.33. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	1	10	9	90	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100

Tablo 3.1.9.33'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.33'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100,0'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim kolaylığı oranının; erişim zorluğu oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizi verileri ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "kısmen"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web

sitesinde erişimin kolay olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerine erişimin kolay olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinde bir değişikliğe yol açmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim hızı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeylerinin yüksek oranda olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim hızı oranının; erişim yavaşlığı oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin hızının yüksek olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerine erişimin hızlı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde site haritasının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında site haritası bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı

sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde site haritası bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde site haritasının mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %100’lük oranla “evet”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde arama motorunun bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında arama motoru bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde arama motoru bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde arama motorunun mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %100’lük oranla “evet”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde bağlantı linklerinin

doğru ve hızlı çalışabilme durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme oranının; çalışmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalıştığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %100’lük oranla “evet”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın

olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmamasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmadığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır" şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının çıktı almaya uygun bir yapıda bulunması oranının; bulunmaması oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin çıktı almaya uygun bir yapıda olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çıktı alabildikleri durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde yabancı/yerli dil seçim olanağının bulunması ile ilgili fikir

ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği yurttaşlardan alınan veriler doğrultusunda incelenen web sayfalarında dil seçim olanağının bulunma durumuna yönelik veriler, Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin yerli-yabancı dil seçim olanağının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının mobil cihazlardan yüklenebilme oranının; yüklenememe oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin mobil olarak yüklenebilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin mobil cihazlarla yüklenebildiği durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %100’lük oranla “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formların varlığı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında çevrimiçi formların bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formlarının bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çevrimiçi formların bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne %100’lük oranla “evetcevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi

ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir" şeklinde geliştirilen sorunun yirmiüçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının optimal uzunlukta olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin optimal uzunlukta olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibeşincil öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerindeki bilgilerin güncel olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca,

katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki bilgilerin güncel olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen yirmi altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin güncel olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin güncel olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun yirmiyedincil öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde navigasyon hizmetinin bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki navigasyon hizmeti bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin navigasyon hizmeti bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olmadığına ilişkin veriler; etkili olduğuna ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde navigasyon hizmeti bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinde bir değişikliğe yol açmayacağı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur." şeklinde geliştirilen sorunun yirmidokuzuncul öncülüne %100'lük oranla

“fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının engelli girişine uyumlu olmama oranının; olma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda kullanılabilirlik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Bağlı olunan belediye web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması özelliğinin spesifik bir hedef kitlenin kullanımını arttırabilecek nitelikte bir kriter olması nedeniyle; bu özellik ve kullanım eğilimleri arasındaki ilişkiyi ölçecek nitelikte bir öncül e-belediyecilik hizmetleri kullandıkları belirten anket katılımcılarının değerlendirmesine sunulmamıştır.

Tablo 3.1.9.34. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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'utarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.34'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna

ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde olduğu kurum hakkında misyon, vizyon gibi bilgilerin bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında teşkilat şemasının bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde teşkilat şemasının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarına yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin

gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarının yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %100,0'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilme oranlarının yüksek orana sahip olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı

oldukları belediyelerin web sitelerinde yıllık raporlar yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında yıllık raporlara yer verilme oranlarının daha yüksek orana sahip olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100,'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde yıllık raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde yıllık raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilintili bilginin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında stratejik planlama ile ilgili bilgilere yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde stratejik

planlama ile ilgili bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %100'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde etkinlik takvimine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olmama düzeyleri; bilgi sahibi olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmemesi oranının; yer verilmesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde etkinlik takviminin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde etkinlik takviminin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun on beşincil öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin kurumsal yayınlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe

belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kurumsal yayınların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerinin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerinin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun on dokuzuncul öncülüne %100'lük

oranla “evet”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında indirilebilir dökümanlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.35. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	1	100	100	0	0	0

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.35'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında e-posta ile erişime izin veren bir uygulamanın ya da e-posta adreslerinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük

oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilmiş tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %100’lük oranla “evet”cevabını 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 dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabilmelerinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediye ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %100’lük oranla “hayır”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin kent politikaları hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışma oranına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine oranla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin kentle ilgili

politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamda danışmasının; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamlarda danıştığı durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağladığı yönünde olumsuz görüş bildiren katılımcıların oranı, diğer 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini üzerindeki etkisinin, belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler elde edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danışmasıyla yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirildiği durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %100'lük oranla "hayır"cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi oylama imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle

ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne; %100’lük oranla “hayır”cevabını 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. Ancak; bu olanağın mevcudiyetine yönelik yurttaşların bilgi/fikir sahibi olma düzeyinin; bu imkanların varlığından haberdar olmama düzeyine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılmıştır. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında sunulan hizmetlerle ilgili çevrimiçi anketlere katılım imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmesinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

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 onüçüncül öncülüne; %100’lük oranla “kısmen” 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 düşük 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 ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmelerinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabildikleri durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	1	100	100
Hayır	0	0	0
Bilmiyorum	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.36’da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10’u tarafından cevaplanmış olup; %90’ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.36’da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %100, mevcut olmadığını ifade eden katılımcı ve bu

konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcı tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının bulunması oranının; bu uygulamaların bulunmamasına oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda mobil uygulamaların varlığına yönelik gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.9.37. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	1	100	100
Hayır	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	600	10	100

Tablo 3.1.9.37'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.37'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.36'da 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, bulundukları belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %100,0'ü belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.38. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Tüm hizmet alanları	0	0	0
Belirli/özel hizmet alanları	1	100	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.38'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.38'de katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.37'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, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %100'ünün ise belirli/özel hizmet alanlarında kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.9.39. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Çok memnunum	0	0	0
Memnunum	0	0	0
Kararsızım	1	100	100
Memnun değilim	0	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	10	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	9	90	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.39'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği ile dizayn edilen bu soru, tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.39'da katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.9.37'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100'ünün hizmetleri değerlendirme noktasında kararsız olduğusonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda katılımcıların belediyelerin mobil uygulamalarından hiç memnun olmadığına yönelik bir veriye ulaşılmamıştır.

Tablo 3.1.9.40. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.40'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun biricincil öncülüne; %100'lük

oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme oranları; eklememe oranlarına göre daha düşük çıkmıştır. Aynı sorunun “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine dosya ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşüktür. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %100’lük oranla “hayır”cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine resim/video gibi multimedya dosyalarını ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların tamamı tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfaları sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; operasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.9.41. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.41'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi (Formal) Beceriler: Her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %100'lük oranla "hayır"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde ek sekme açabilme düzeyleri;

bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların tamamı tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının geçmişte e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine tekrar erişebilme düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesinin karışık bir yapıda olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşama düzeyleri; kullanım güçlüğü yaşamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını kullanım kolaylığı/güçlüğü açısından değerlendirebilecek formal beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kullanım açısından güçlük yaratacak bir yapıda olmadığı şeklinde de yorumlanabilir. Ancak, birincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfasının sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; formal dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.9.42. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	1	10	9	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	100
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.42'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesini başka kaynaklara göre

güvenilir bulma düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.Güvenilir bulma ve bu konuda bilgi/fikir sahibi olmama düzeylerine yönelik bir veriye ulaşılamamıştır. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını güvenilirlik açısından değerlendirebilecek enformasyonel beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir.

Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet", biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde istedikleri bilgiyi site içi aramadan bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının site içi arama ile çeşitli bilgilere ulaşılabilecek bir yapıda olduğu şeklinde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri web sitelerinde istedikleri bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bilgiye ulaşmalarını sağlayacak gerekli anahtar kelimelerin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sayfalarında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; enformasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.9.43. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	1	10	9	90	1	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	1	10	9	90	0	0	0	1	100	100	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.43'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.43'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejik beceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının web sitesinde aradıkları hizmete yönelik bilgi bulabilme düzeyleri; bulamama

ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların tamamı tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çeşitli hizmetlere yönelik bilginin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum."şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel bilgi akışını takip edebilme düzeyleri; edememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların tamamı tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel bilgi akışının mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %100'lük oranla "hayır"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarından yararlanarak gündelik hayatta karşılaştıkları herhangi bir soruna yönelik çözüm bulabilme düzeyleri; çözüm bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların tamamı tarafından kullanılmadığı biçiminde yorumlanabilir. Ancak, birincil ve ikincil öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kandıra ilçe belediyesinin web sitelerinde sundukları e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda; stratejik dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.9.44. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	5	50
Hayır	2	20
Bilmiyorum	3	30
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.44-de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %50; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %20 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %30 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Kandıra ilçesi genelinde belediyelerden hizmetleri ile ilgili bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan yurttaşların oranın; bilgi sahibi olmayan ve böyle bir hakkın varlığına yönelik bilgisi olmayan yurttaşlara kıyasla daha yüksek olduğu çıkarımı gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.9.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	3	30
Hayır	1	10
Bilmiyorum	6	60
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.45-de görüldüğü üzere; kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.9.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten

katılımcıların oranı %30; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %10; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %60 oranında tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda bu hizmetlerin belediyelerin web sayfalarında mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı; bu konuda bilgi sahibi olmayan katılımcılara kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar; ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu ile ilgili bilgi düzeylerinin düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	3	37,5
Çocuklar	0	0
Yaşlılar	2	25
Engelliler	1	12,5
Yoksullar	1	12,5
Hastalar	1	12,5
Mahkum ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	30
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	7	70
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %30,0'u tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.9.45 ve Tablo 3.1.9.46 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının; %37,5'lik oranla kadınlar; %25,0'lik oranla yaşlılar, 12,5'lik oranla engelliler, %12,5'lik oranla hastalar,

%12,5'lik oranla yoksullar, olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. "Çocuklar","Mahkum ve Eski Hükümlüler" ile "Diğer" dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlere yönelik bir bulguya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.9.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	0	0
Rehabilitasyon	0	0
Eğitim	0	0
Sağlık	1	33,3
Güvenlik	1	33,3
Spor	0	0
Kültür	1	33,3
Sosyal Yardım	1	33,3
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	3	30
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	7	70
Toplam	10	100

Tablo 3.1.9.47'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %30,0'u tarafından cevaplanırken %70'i tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.9.45 ve Tablo 3.1.9.47 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %33,3'lük oranla sağlık, %33,3'lük oranla sosyal yardım, %33,3'lük oranla kültür, %33,3'lük oranla güvenlik olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır. "Eğitim,"Rehabilitasyon", "Spor", "İstihdam" ve "Diğer" alanında bulunan hizmetlere ilişkin bir veriye ulaşılamamıştır.

Tablo 3.1.9.48. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0	0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum.	2	20	25
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	6	60	75
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	8	80	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	1	10	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %80'ı tarafından cevaplanmış olup; %20'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %0,0; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %25; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %0,0; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %75 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir. Belediye ve belediye başkanları ile sosyal medya hesapları aracılığı ile iletişim kuran anket katılımcılarının ise bağlı oldukları ilçe belediyeleri bazında bu mecraları kullanma oranları; Büyükşehir belediyesi ve hem büyükşehir, hem ilçe belediyeleri ile iletişim kurma amacı ile kullanma oranlarına kıyasla daha yüksektir. Dolayısıyla; araştırma verilerine bağlı olarak ankete katılan yurttaşların sosyal medya hesaplarını bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerinin; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu değerlendirmesinde

bulunulabilir. Ayrıca, araştırma sonucunda; katılımcılardan elde edilen bilgiler; Kandıra ilçesi genelinde yurttaşların belediye ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurmama düzeylerinin; kurma düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.9.49. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	GÇR%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.9.49'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; belediye hizmetleri ile ilgili olarak kullanıcıların sosyal medyayı %100'lük oranla birincil ve üçüncül sıralamada kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların etkinlik ve organizasyonlarla ilgili olarak sosyal medyada iletişim kurma sıklıkları ise; %100,0'lük oranla üçüncül sıralamada kullandıkları tespit edilmiştir. Aynı tabloda "tebrik ve iyi niyet belirtme", "sorun ve şikayet bildirimi","istek ve talepte bulunmak" amacıyla sosyal medyayı tercih edenkatılımcıya rastlanmamıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan ve belediyeler/belediye başkanları ile sosyal medya kanalları aracılığıyla iletişime geçtiklerini belirten katılımcıların tamamının diğer konularla bağlantılı olarak sosyal medya hesaplarını kullanmadıkları yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.9.50. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	1	50
Twitter	0	0
Instagram	0	0
Diğer	1	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	20
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	80
Toplam	100	100

Tablo 3.1.9.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %20'si tarafından cevaplanmış olup; %80'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.50'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.9.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %50'lik oranla Facebook platformunu kullandıklarını ifade etmişlerdir. Diğer sosyal medya araçlarını bu amaçla kullandıklarını ifade eden katılımcıların oranı ise %50'dir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/ Belediye Başkanı ve bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile Facebook aracılığı ile iletişim kurma oranlarının; Twitter ve Instagram'a kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.9.51. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	G(%)	Gçr(%)	G(%)
Evet, her zaman	1	10	50
Evet, bazen	1	10	50
Hayır, hiçbir zaman	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	20	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	80	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %20'si tarafından cevaplanmış olup; %80'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.51'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.9.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %50'sinin her zaman ve %50'sinin bazen geri dönüş alabildiğine yönelik bulgular elde edilmiştir.Yurttaşların "Hiç bir zaman geri dönüş alamadığına" yönelik bulgulararastlanmamıştır. Dolayısıyla araştırma sonucunda elde edilen bu veriler; katılımcıların sosyal medya araçları aracılığı ile Kocaeli il ve ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından geri dönüş alma oranlarının; geri dönüş alamama oranlarına kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.9.52. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N (%)	G (%)	GÇR (%)
Aynı gün içerisinde	1	10	50
Bir gün sonra	1	10	50
Bir hafta içerisinde	0	0	0
Bir ay içerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	20	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	8	80	-
Toplam	10	100	-

Tablo 3.1.9.52'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %20,'si tarafından cevaplanmış olup; %80'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.9.52'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.9.51'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %50'sinin aynı gün içerisinde; %50'sinin ise bir gün sonra geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. "Bir hafta içerisinde, "bir ay içerisinde" ve "diğer bir zaman diliminde" geri bildirim aldığını ifade eden katılımcılara yönelik veriler elde edilmemiştir. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından bir günlük süre içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.9.53. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplamyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)		N	G (%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	8	80	2	20	5	50	50	2	20	20	0	0	0	1	10	10
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	8	80	2	20	5	50	50	2	20	20	0	0	0	1	10	10
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	8	80	2	20	4	40	40	2	20	20	1	10	10	1	10	10

Tablo 3.1.9.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %80'i tarafından cevaplanmıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %50,0'lik oranla "evet", %20,0'luk oranla "hayır", %10,0'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. "Kısmen" yanıtını veren katılımcıya rastlanmamıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların önemli bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %50,0'lik oranla "evet", %20,0'luk oranla "hayır", %10,0'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %40,0'lıık oranla "evet", %20'luk oranla "hayır", %10,0'luk oranla "kısmen" ve %10'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine

kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların yarısı tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.54. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	% / Gçr		N	%	Gçr
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	8	80	2	20	4	40	40	2	20	20	0	0	0	2	20	20
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	8	80	2	20	3	30	30	2	20	20	1	10	10	2	20	20
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	8	80	2	20	5	50	50	0	0	0	1	10	10	2	20	20

Tablo 3.1.9.54'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %80'i tarafından cevaplanmıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %40'lık oranla

“evet”, %20’lik oranla “hayır” ve %20’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. “Kısmen” yanıtı veren katılımcıya rastlanmamıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %30’lık oranla “evet”, %20’lik oranla “hayır”, %10’luk oranla “kısmen” ve %20’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların yarısı tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %50’lik oranla “evet”, %10’luk oranla “kısmen” ve %20’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.9.55. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Kandıra	Kandıra Belediyesinde; E-imar uygulaması ve imar planları bulunmalıdır. Ayrıca, Site haritası ve şehir haritalarının bulunmamasının da önemli bir sorun olduğunu düşünüyorum.	Kandıra Belediyesi	Web sayfasında İmar alanına yönelik içerik ve uygulama eksikliği, site haritası özelliğinin eksikliği ve kent bilgi sistemlerinde içerik eksikliği	-

Kandıra ilçesinden e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten bir katılımcı ise belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımlarına yönelik olarak; sadece Kandıra belediyesini değerlendirdiği yorumunda eksiklik olarak gördüğü hususların web sayfasında imar alanına yönelik içerik ve uygulama eksikliği, site haritası özelliğinin eksikliği ve kent bilgi sistemlerinde içerik eksikliği olduğunu ifade etmiştir. Belediyeden yeni medya kanalları aracılığıyla görüş ve isteğinin almasını istediğikonulara/hususlara yönelik ise yorumda bulunmamıştır.

Tablo 3.1.9.56. Kandıra ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Kandıra	Kırşehir Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Kırşehir Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Kandıra	Eskişehir Belediyesi'ni kültür sanat ve eğlence hizmetlerini beğendiğim ve sosyal medyada paylaşımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi	Yurt içi	Kültür-sanat alanında hizmetlerin beğenilmesi ve sosyal medya paylaşımlarının beğenilmesi	-
K-3	Kandıra	Tokat Reşadiye ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerini takip ediyorum.	Tokat Reşadiye ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-4	Kandıra	Bartın Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Bartın Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-

Kandıra ilçesinde ikamet eden 4 katılımcı ise sadece; yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini, kişisel tercih, memleketi olması, kültür sanat hizmetlerini beğenme ve sosyal medya paylaşımlarını beğenme olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.10 Karamürsel İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.10.1. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Karamürsel	20	3,33
Toplam	600	100

Tablo 3.1.10.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 600 yurttaşın %3,33'ü Karamürsel ilçesinde ikamet etmektedir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.10.2. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	9	45
Erkek	11	55
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.2'de görüldüğü üzere Karamürsel ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %45'ı kadın, %55'ı erkektir. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.10.3. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	%
18-25 yaş	3	15
26-35 yaş	3	15
36-50 yaş	9	45
51-65 yaş	4	20
66 yaş ve üzeri	1	5
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.3'de görüldüğü üzere, Karamürsel ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %15'i 18-25 yaş aralığında, %15'i 26-35 yaş aralığında, %45' 36-50 yaş aralığında, %20'si 51-65 yaş aralığında ve %5'i 66 yaş ve üzeri yaş aralığındadır.

Tablo 3.1.10.4. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	%
İlköğretim	5	25
Ortaöğretim	10	50
Lise	5	25
Lisans	0	0
Lisans üstü	0	0
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %25'i ilköğretim mezunu, %50'si ortaöğretim mezunu ve %25'i lise mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Karamürsel ilçesinde lisans ve lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.10.5. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	12	60,0
Bekar	8	40,0
Toplam	20	100,0

Tablo 3.1.10.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %60'ının evli; %40'ının ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.10.6. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	%
Oğrenci	0	0
Ev hanımı	0	0
İşsiz/İş Arıyor	0	0
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	19	95
Emekli	1	5
Diğer	0	0
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.6'da görüldüğü üzere anket katılımcıları %95'lik oran ile "çalışıyor/kendi işini yapıyor" ve %5'lik oran ile "emekli" sonuçlarına ulaşılmıştır. Anket katılımcıları arasında öğrenci, ev hanımı, işsiz/iş arayan ve diğer kategorisine dair herhangi bir veri elde edilememiştir.

Tablo 3.1.10.7. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	%
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	1	5
İşyeri sahibi	7	35
Ofis çalışanı	8	40
Kamu çalışanı	2	10
Serbest meslek	2	10
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer Meslek Grubu	0	0
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının tamamı meslek gruplarını belirtmiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise ofis çalışanlarının oranı %40; işyeri sahibi %35; serbest meslek grubunda ki yurttaşların oranı %10, kamu çalışanlarının oranı %10 ve deneyimli veya deneyimsiz işçi oranı %5'dir.

Tablo 3.1.10.8. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	%
0-1500 TL	1	5
1501-3000 TL	7	35
3001-5000 TL	8	40
5001-10000 TL	0	0
10001-20000 TL	0	0
Diğer	0	0
Cevap vermek istemiyorum	4	20
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %40'ı aylık hane halkı gelir aralığını 3001-5000 TL arasında, %35'i 1501-3000 TL arasında, %5,0'i 0-1500 TL arasında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %20'si gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Tablo 3.1.10.9. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	%
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	9	45
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	8	40
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	2	10
Nadiren İnternete bağlanıyorum	1	5
Hiç İnternet'e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.9'da görüldüğü üzere anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %45, her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %40, haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %10 ve nadiren İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %5'dir. Yurttaşların Karamürsel ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup araştırma sonuçlarında günün büyük bölümünde İnternet kullanan katılımcıların oranı diğer İnternet kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.10.10. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	%
Masaüstü Bilgisayar	8	40
Dizüstü Bilgisayar	9	45
Tablet	10	50
Akıllı Telefon	19	95

Tablo 3.1.10.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Böylece, anket sonucunda Karamürsel ilçesinde araştırmaya katılan katılımcıların masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kategorilerinde sahip oldukları toplam teknolojik araç sayısının 46 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların %95'i akıllı telefona, %50'si tablete, %45'i dizüstü bilgisayara ve %40'ı masaüstü bilgisayara sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.10.11. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	17	89.5	2	10,5	0	0	0	0
2	0	0	4	57,1	1	14,3	2	28,6
3	0	0	4	40	6	60	0	0
4	3	30	2	20	1	10	4	40

Tablo 3.1.10.11'de görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde birinci sırada kullanım dağılımında ilk sırada %89,5'lik oranla akıllı telefonlar, %10,5'lik oranla masaüstü bilgisayarlar gelmektedir. İkinci sırada %57,1'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %28,6'lük oranla tabletler ve %14,3'lük oranla dizüstü bilgisayarlar gelmektedir. Üçüncü sırada %60'lık oranla dizüstü bilgisayarlar ve %40'lık oranla masaüstü bilgisayarlar gelmektedir. Dördüncü sırada %40'lık oranla tabletler, %30'luk oranla akıllı telefonlar, %20'lik oranla masaüstü bilgisayarlar ve %10'luk oranla dizüstü bilgisayarlar gelmektedir. Yurttaşların Karamürsel ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilişkili olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 3.1.10.12. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	16	80
Eğlence amaçlı	12	60
Kamu işleri	11	55
Ticari işlemler	7	35
Sosyal medya	16	80
Oyun oynamak	5	25
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	12	60
Diğer	1	5
Toplam	50	400

Tablo 3.1.10.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %80'i gündemi takip etmek, %80'i sosyal medya, %60'ı eğlence, %60'ı bilgi edinmek/araştırma yapmak, %55'i kamu işleri, %35'i ticari işlemler, %25'i oyun oynamak ve %5'i diğer aktiviteler amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.10.13. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	16	80
Hayır	4	20
Kısmen	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	20	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %80'i sosyal medya kullandıklarını; %20'si ise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.10.14. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	14	70
Twitter	6	30
Instagram	11	55
Google+	3	15
Lınkedln	0	0
Youtube	3	15
Pinterest	0	0
Persicope	0	0
Snapchat	1	5
Swarm	1	5
Diğer	1	5
Toplam	40	250
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	16	80
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	4	20

Tablo 3.1.10.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %80'i

tarafından cevaplanmıştır; %20'si tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.10.13 ve Tablo 3.1.10.14 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %70'i Facebook, %55'i Instagram, %30'u Twitter, %15'i Google+, %15'i Youtube, %5'ü Swarm ve yine %5'i Snapchat hesapları olduğunu belirtmiştir. Araştırma sonucunda %5'lik oranla diğer sosyal medya hesaplarını belirten katılımcılar bulunmaktadır.

Tablo 3.1.10.15. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	%
Evet	4	20
Hayır	16	80
Toplam	20	100

Tablo 3.1.10.15'de görüldüğü üzere; bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmış olup; katılımcılarının %20'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %80'i iletişime geçmediğini belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.10.16. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (birincil)

	N	%	Geçerli %
Telefon	2	10	50
Yüz yüze Görüşme	2	10	50

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birincil olarak telefonu kullananların oranı %10 ve yüz yüze görüşmeyi kullananların oranı %10'dur.

Tablo 3.1.10.17. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (ikincil)

	N	%	Geçerli %
Yüz yüze Görüşme	2	10	50
Telefon	2	10	50

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, ikincil olarak telefonu kullananların oranı %10 ve yüz yüze görüşmeyi kullananların oranı %10'dur.

Tablo 3.1.10.18. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (üçüncül)

	N	%	Geçerli %
İnternet	1	5	100

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede üçüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, İnternet ile görüşmeyi tercih edenlerin oranı %5 olarak cevaplanmıştır.

Tablo 3.1.10.19. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	6	30
Hayır	14	70
Kısmen	0	0
Toplam	10	20

Tablo 3.1.10.19'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %70'inin e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını; %30'unun bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.10.20. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	%	Geçerli %
Televizyon	0	0	0
Gazete	0	0	0
Radyo	0	0	0
Açıkhava Reklamları	0	0	0
Dergiler	0	0	0
İnternet	1	5	16,7
Sosyal Medya	0	0	0
Yakın çevre	4	20	66,7
Belediyelerin web sitesi	1	5	16,7
Toplam	6	30	100
Cevaplamayan Katılımcılar	14	70	-
Toplam	20	100	-

Tablo 3.1.10.20'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %16,7'si belediyelerin web sitesinden, %16,7'si İnternet'ten ve %66,7'si yakın çevresinden haberdar olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.10.21. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(%)	Geçerli %
Evet	0	0	0
Hayır	20	100	100
Toplam	10	100	100

Tablom 3.1.10.21'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğunda katılımcıların hiçbiri e-belediyecilik hizmetlerini kullanmamaktadır. Bu durum tüm katılımcıların %100'ünü oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.10.22. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	0	0	0
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	0	0	0
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	7	21,9	35
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	7	21,9	35
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	6	18,8	30
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	5	15,6	25
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	3	9,4	15
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	0	0	0
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	0	0	0
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	0	0	0
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	4	12,5	20
Toplam	32	100	160

Tablo 3.1.10.22'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz

edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %21,9'luk oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haber olunmaması, %21,9'luk oranla belediye ve yetkilileriyle İnternet'te iletişime geçme ihtiyacının olmaması, %18,8 oranında belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacının olmaması, %15,6'lık oranla İnternet hizmetlerine güvenilmemesi, %12,5 oranla neden kullanmadıklarının bilinmemesi/fikirlerinin olmaması ve son olarak %9,4'lük oranla istenilen/ihtiyaç duyulan hizmetlerin karşılanması için İnternet kullanmak istenilmemesi sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.10.23. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	12	60
Hayır	8	40
Bilmiyorum	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.10.20'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %60, bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %40 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %0 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.10.24: Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	4	20
Hayır	3	15
Bilmiyorum	13	65
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	20	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %20, bulunmadığını belirten

katılımcıların oranı %15; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı da aynı şekilde %65 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.10.25. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitesinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	2	10
Çocuklar	4	20
Yaşlılar	3	15
Engelliler	3	15
Yoksullar	3	15
Hastalar	3	15
Mahkum ve eski hükümlüler	0	0
Diğer	0	0
Toplam	4	100

Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %15'lik oranla engelliler, %10'luk oranla kadınlar; %15'lik oranla yaşlılar, %20'lik oranla çocuklar, %15'lik oranla hastalar, %15'lik oranla yoksullar olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.1.10.26. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	0	0
Rehabilitasyon	2	10
Eğitim	3	15
Sağlık	2	10
Güvenlik	2	10
Spor	3	15
Kültür	3	15
Sosyal Yardım	4	20
Diğer	0	0
Toplam	4	100

Bu soruda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %10'luk oranla sağlık, %20'lik oranla sosyal yardım, %15'lik oranla eğitim; %15'lik oranla kültür, %10'luk oranlarla rehabilitasyon ve %15'lik oranla spor, %10'luk oranla güvenlik olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.10.27. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	%
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	0	0
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	16	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	16	80
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	4	200

Araştırma sonucunda hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %100 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.10.28. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	16	80	4	20	9	56.3	7	43.8	0	0	0	0
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	16	80	4	20	9	56.3	7	43.8	0	0	0	0
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	16	80	4	20	7	43.8	7	43.8	1	6.3	1	6.3

Tablo 3.1.10.28'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru sosyal medya kullandığını belirten katılımcıların tamamı tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim."; "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim." Şeklinde geliştirilen iki öncüle katılımcıların %56.3'ü evet, %43.8'i hayır yanıtını vermiştir. Aynı sorunun "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen üçüncül öncülüne de katılımcıların %43.8'i evet/hayır, %6.3'ü kısmen/fikrim-bilgim yok yanıtını vermiştir.

Tablo 3.1.10.29. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	16	80	4	20	9	56.3	7	43.8	0	0	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	16	80	4	20	6	37.5	10	62,5	0	0	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	16	80	4	20	8	50	7	43.8	0	0	1	6,3

Tablo 3.1.10.29'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; sosyal medya kullanan katılımcılar tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal

medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %56.3'lik oranla "evet", %43.8'lık oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %37.5'lık oranlarla "evet" %62.5'luk oranla" hayır cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %50 oranında evet, %43.8 oranında hayır ve %6.3 oranında ise fikrim/bilgim yok yanıtını vermişlerdir.

Tablo 3.1.10.30. Karamürsel ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Karamürsel	Mersin Belediyesini takip ediyorum.	Mersin Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-2	Karamürsel	Aydın Belediyesini takip ediyorum	Aydın Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-

Karamürsel ilçesinde ikamet eden 3 katılımcı ise sadece; yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih ve sosyal medyadan erişim kolaylığı olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.1.11 Kartepe İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.11.1. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Kartepe	40	6,7
Toplam	600	100

Tablo 3.1.11.1'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 40 yurttaş Kartepe ilçesinde ikamet etmektedir. Kartepe ilçesindeanket katılım sağlayan yurttaşların oranı, genel örneklem içerisinde (600/40) %6,7'dir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

T**ablo 3.1.11.2. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı**

	N	(%)
Kadın	12	30
Erkek	28	70
Toplam	10	100

Tablo 3.1.11.2'de görüldüğü üzere Kartepe ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %70'i erkek, %30'u kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.11.3. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	4	10
26-35 yaş	7	17,5
36-50 yaş	19	47,5
51-65 yaş	10	25
66 yaş ve üzeri	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.3'de görüldüğü üzere, Kartepe ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %47,5'i 36-50 yaş aralığında, %25,0'i 51-65 yaş aralığında,%17,5'i 26-35 yaş

aralığında yüzde %10'u ise 18-25 yaş aralığındadır. Araştırmada 66 yaşın üzerinde olan katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.11.4. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	10	25
Ortaöğretim	15	37,5
Lise	14	35
Lİsans	1	2,5
Lisansüstü	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %37.5'i ortaöğretim mezunu, %35,0'i ise lise mezunu, %25,0'i ilköğretim mezunu ve %2,5'i lisans mezunudur. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Kartepe ilçesinde araştırma dahilinde lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.11.5. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	28	70
Bekar	12	30
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %70'inin evli; %30'unun ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.11.6. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	1	2,5
Ev Hanımı	0	0
İşsiz/İş arıyor	3	7,5
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	28	70
Emekli	8	20
Diğer	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %70,0'lik oranının kendi işini yapan veya çalışan, %20,0'sinin emekli, %7,5'inin işsiz/iş arayan, %2,5'ini öğrenci kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumununa yönelik "ev hanımı", ve "diğer" kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.11.7. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	4	10
İşyeri sahibi	10	25
Ofis çalışanı	1	2,5
Kamu çalışanı	11	27,5
Serbest meslek	8	20
Yönetici/Müdür	1	2,5
Akademisyen	0	0
Diğer Meslek Grubu	0	0
Toplam	35	87,5
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %87,5'i meslek gruplarını belirtirken; %12,5'i çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise kamu çalışanları yurttaşların oranı %27,5; iş yeri sahiplerinin oranı %25,0; serbest meslek sahibi yurttaşların oranı %20,0; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %10 ofis çalışanlarının oranı %2,5 ve yönetici/müdür olanların oranı ise %2,5'dir."Akademisyen" ve "diğer" meslek grubuna dair katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.11.8. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	3	7,5
1501-3000 TL	14	35
3001-5000 TL	12	30
5001-10.000 TL	8	20
10.001-20.000 TL	0	0
Diğer	0	0
Cevap vermek istemeyen katılımcılar	3	7,5
Toplam	10	100

Tablo 3.1.11.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %35,0'inin aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %30,0'unun 3001-5000 TL arasında, %20,0'sinin 5001-10.000 TL arasında,%7,5'inin ise 0-1500 TL arasındaolduğu görülmektedir. Katılımcıların %7,5'i gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir. 10.001-20.000 TL arasında ve diğer gelir aralığında" gelir durumu beyan eden katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.9. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	25	62,5
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	11	27,5
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	3	7,5
Nadiren İnternete bağlanıyorum	1	2,5
Hiç internete girmiyorum	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.9'da görüldüğü üzere, anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %62,5; her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %27,5 ve haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %7,5'dir. Nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcıise %2,5'dir. Yurttaşların Kartepe ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.11.10. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	GÇR (%)
Masaüstü Bilgisayar	21	52,5
Dizüstü Bilgisayar	25	62,5
Tablet	21	52,5
Akıllı Telefon	39	97,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru,

katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu teknolojik araç toplamının %97,5'lik oranını akıllı telefonlar, %62,5'lık oranını dizüstü bilgisayarlar, %52,5'lik oranını masaüstü bilgisayarlar ve %52,5'lik oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.11.11. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%
1	29	74,4	9	23,1	1	2,6	0	0,0
2	4	26,6	2	13,3	7	46,7	2	13,3
3	6	25,0	12	50,0	4	16,7	2	8,3
4	1	4,5	7	31,8	9	40,9	5	22,7

Tablo 3.1.11.11'de görüldüğü üzere, ankete katılan tüm katılımcıların İnternet'e akıllı telefonları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %74,4'ünün akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %26,6'sının ikincil, % 25'inin üçüncül ve %4,5'inin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %23,1'inin masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; % 13,3'ünün ikincil, %50'sinin üçüncül ve %31,8'inin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.Aynı tabloda İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %2,6'sının dizüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; % 46,7'sinin ikincil, % 16,7'sinin üçüncül ve %40,9'unun dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; % 13,3'ünün ikincil, % 8,3'ünün üçüncül ve %22,7'sinin dördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.Yurttaşların Kartepe ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.11.12. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	31	77,5
Eğlence amaçlı	22	55,
Kamu işleri	29	72,5
Ticari işlemler	27	67,5
Sosyal medya	33	82,5
Oyun oynamak	17	42,5
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	38	95
Diğer	0	0
Katılımcıların İnternet Kullanım Amaçları	197	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların 100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda katılımcıların %95'i bilgi edinme/araştırma yapma,%82,5'i sosyal medyayı takip etme, %77,5'inin İnternet'i gündemi takip etme, %72,5'inin kamuda işlem gerçekleştirme, %67,5'inin ticari işlemler gerçekleştirme, %55'inin eğlence amaçlı, %42,5'inin oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'i diğer amaçlarla kullanan katılımcıların oranı ise %0,0'dır.

Tablo 3.1.11.13. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	32	80
Hayır	6	15
Kısmen	2	5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	10	100

Tablo 3.1.11.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %80,0'i sosyal medya kullandıklarını; %5,0'inin kısmen sosyal medyayı kullandıklarını; %15,0'inin ise sosyal medyayı kullanmadıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.11.14. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Facebook	30	75
Twitter	7	17,5
Instagram	17	42,5
Google+	12	30
Linkedin	0	0
Youtube	11	27,5
Pinterest	0	0
Periscope	0	0
Snapchat	0	0
Swarm	1	2,9
Diğer	0	0,
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	35	87,5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcılar tarafından (%100)cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcılarınkullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %75,0'sı Facebook, %42,5'i Instagram, %30,0'i Google+, %25,5'ü Youtube, %17,5'u Twitter ve %2,9'unun Swarm sosyal medya platformunu kullandıkları tespit edilmiştir. Snapchat, Pinterest, Periscope ve Linkedin hesaplarına sahip olan ve kullanan katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.15. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	17	42,5
Hayır	18	45
Kısmen	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.15'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %42,0'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %12,5'inin kısmen iletişime geçtiğini, %45,0'inin ise iletişime geçmediğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.11.16. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	GÇR%	N	%	N	%
1	6	50	2	16,7	4	33,3	0	0	0	0	0	0
2	6	50	5	41,7	1	8,3	0	0	0	0	0	0
3	7	53,8	4	30,8	2	15,4	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.11.16'da görüldüğü üzere İnternet aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %50'sinin İnternet'i iletişim kurma sürecinde birincil, %50'sinin ikincil, %53,8'inin üçüncül, kanal olarak kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda yüz yüze görüşme aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %16,7'sinin yüz yüze görüşmeyi iletişim kurma sürecinde birincil, %41,7'sinin ikincil, %30,8'inin üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı tabloda telefon aracılığı ile belediyelerle iletişime geçen kullanıcıların bu kanalı kullanma sıklıkları analiz edildiğinde ise; %33,3'ünün birincil, %8,3'ünün telefonu iletişim kurma sürecinde ikincil, %15,4'ünün ise üçüncül kanal olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların tamamı Fax, mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.11.17. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	10	25
Hayır	29	72,5
Kısmen	1	2,5
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.17'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru toplam katılımcıların %100,0'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soruya cevap veren yurttaşların %25,0'i e-belediyecilik

hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını;%72,5'i bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade eden katılımcı oranı ise %2,5'tir.

Tablo 3.1.11.18. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	GÇR (%)
Televizyon	0	0
Gazete	0	0
Radyo	0	0
Açıkhava reklamları	1	9,1
Dergiler	1	9,1
İnternet	2	18,2
Sosyal medya	3	27,3
Yakın çevre	2	18,2
Belediyelerin web sitesi	2	18,2
Diğer	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	29	-
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.18'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların, e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru toplam kullanıcıların %27,5'i tarafından cevaplanmış olup; %72,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.18'de elde edilen verilen, Tablo 3.1.11.17'de elde edilen verilerle bir arada incelendiğinde e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olmayan katılımcıların bir kısmının da bu soruya cevap vermemesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. E-belediyecilik hizmetlerinden tamamen haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %27,3'lük oranla sosyal medyayı, %18,2'lik oranla yakın çevreyi, %18,2'lik oranla İnternet'i, %18,2'lik oranla belediyelerin web sitesini, %9,1'lik oranla açık hava reklamlarını, %9,1'lik oranla dergileri göstermişlerdir. Gazeteleri, televizyon ve radyoyu, diğer kategorisinde yer alan kaynakları işaret eden bir katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.19. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	G (%)	GÇR (%)
Evet	7	17,5	17,5
Hayır	33	82,5	82,5
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.19'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların tamamı e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiştir.Katılımcıların %17,5'i e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %82,5'i ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.11.20. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	(%)	GÇR%
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	5	6,6	15,2
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	1	1,3	3
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	15	19,7	45,5
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	14	18,4	42,5
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	19	25,0	57,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	10	13,2	30,3
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	1	1,3	3
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	5	6,6	15,2
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	4	5,3	12,1
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	2	2,6	6,1
Diğer	0	0,	0
Tüm Kullanmama Nedenleri	76	100	-
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	33	82,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	7	17,5	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.11.20'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %82,5'i tarafından cevaplanmış olup; %17,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.20'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu soru, katılımcıların e-

belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %57,6'lik oranla yurttaşların belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacı olmaması, %45,5'lik oranla yurttaşın Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %42,5'lik oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %30,3'lük oranla İnternet hizmetlerine güven duymaması,%15,2'lik oranla istediği /ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %15,2'lik oranla bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine sahip olmaması, %12,1'lik oranla istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısının yeterli olmaması, %6,1'lik neden kullanmadığını bilmemesi/fikrinin olmaması, %3,0'lık oranla bu hizmetleri kullanacak teknolojik araçlara sahip olmaması, %3,0'lık oranla bu hizmetleri kullanmayı denemesi ancak sistemi kullanım açısından çok zor bulması şeklinde ifade edilmiştir.Ayrıcae-belediyecilik hizmetlerini diğer nedenlerle kullanmadığını belirten katılımcıya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.21. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	%	Geçerli (%)
Evet	7	17,5	100
Hayır	33	82,5	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	33	17,5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	7	82,5	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.11.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.21'de elde edilen bu veriler, Tablo 3.1.11.19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşların oranının %17,5 olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.11.22. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	%	Geçerli (%)
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	1	2,5	14,3
Bağlı olunan ilçe belediyesi	6	15	85,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.11.22'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.22'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.19'da yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %14,3'ünün bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %85,7'sinin bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.11.23. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	%	GÇR
Kullanım kolaylığı	6	20,7	85,7
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	3	10,3	42,9
Daha hızlı hizmet sağlması	6	20,7	85,7
Daha güvenilir olması	5	17,2	71,4
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	5	17,2	71,4
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	4	13,8	57,1
Diğer	0	0	0
Tüm Kullanma Nedenleri	29	100	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	
Toplam	40	100	414,3

Tablo 3.1.11.23'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.23'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.22'nin de açıklama

kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri; %85,7'lik oranla kullanım kolaylığı ve %85,7'lik oranla daha hızlı hizmet sağlanması, %71,4'lük oranla daha güvenilir olması ve %71,4'lük oranla etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması, %57,1'lik oranla içerik olarak daha fazla bilgiye yer verilmesi, %42,9'luk oranıyla hizmet çeşitliliğinin fazla olması şeklinde sıralanmaktadır.Diğer nedenler ile ilgili olarak bir bulguya rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.24. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	%	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	4	10	57,1
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	3	7,5	42,9
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.24'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.24'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.23'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %57,1'inin İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği; %42,9'unun iseİnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiği verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.11.25. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	%	Geçerli %
Ulaşım	5	17,9	71,4
Kültür ve sanat	2	7,1	28,6
Meslek ve beceri kazanma	0	0	0,0
Su ve kanalizasyon	3	10,7	42,9
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	2	7,1	28,6

Sosyal hizmetler ve yardım	1	3,6	14,3
Çevre düzenlemesi ve korunması	1	3,6	14,3
Temizlik ve katı atık	2	7,1	28,6
Dinlenme/Eğlence	0	0	0
Sağlık hizmetleri	1	3,6	14,3
Kamu güvenliği	1	3,6	14,3
Arama ve kurtarma hizmetleri	0	0	0
Turizm ve tanıtım	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak	3	10,7	42,9
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	1	3,6	14,3
Defin ve mezarlıklar	1	3,6	14,3
İtfaiye	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	1	3,6	14,3
Nikah hizmetleri	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	3,6	14,3
Spor	0	0	0
Diğer	3	10,7	42,9
Toplam Kullanılan Hizmet Alanı	28	100	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	400

Tablo 3.1.11.25'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-25'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.22, Tablo 3.1.11.23 ve Tablo 3.1.11.24'ün de açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. 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 %71,4'lük oranla ulaşım; %42,9'luk oranlarla su ve kanalizasyon, %42,9'luk oranla konut edinme, imar ve istimlak, %42,9'luk oranla diğer, %28,6'lık oranla hizmet karşılığı alınacak ücret ve cezalar, %28,6'lık oranla kültür-sanat, %28,6'lık oranla temizlik ve katı atık,%14,3'lük oranla çevre düzenlemesi ve korunması, %14,3'lük oranla gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar, %14,3'lük oranla sosyal hizmetler ve yardım,%14,3'lük oranla sağlık hizmetleri,%14,3'lük oranla coğrafi/ kent bilgi sistemleri, %14,3'lük oranla kamu güvenliği, %14,3'lük oranla istihdam ve gelir hizmetleri ve%14,3'lük oranla defin ve mezarlıklar olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.11.26. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Çok memnunum	3	7,5	42,9
Memnunum	3	7,5	42,9
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	1	2,5	14,3
Hiç memnun değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.26'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere;e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %42,9'u e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %42,9'u memnun olduğu, %14,2'sinin memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.Ayrıca, hizmetleri değerlendirme noktasında "kararsız" ve "hiç memnun olmayan" katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.11.27. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

					Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi													
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	7	17,5	33	82,5	2	5	28,6	1	2,5	14,3	4	10	57,5	0	0	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	2,5	1	2,5	14,3	5	12,5	71,4	0	0	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0
Su ve kanl. Hizm.	7	17,5	33	82,5	2	5	28,6	1	2,5	14,3	4	10	57,1	0	0	0	0	0	0

Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	7	17,5	33	82,5	2	5	28,6	0	0	0	5	12,5	71,4	0	0	0	0	0	0
Sosyal hizm. ve yardım	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15,0	85,7	0	0	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	5	12,5	71,4	0	0	0	0	0	0
Dinlen. Eğlence Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100,0	0	0	0	0	0	0
Sağlık Hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15,0	85,7	0	0	0	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15,0	85,7	0	0	0	0	0	0
Arama ve kurt. Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100,0	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100,0	0	0	0	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	7	17,5	33	82,5	2	5	28,6	1	2,5	14,3	4	10	57,1	0	0	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	1	2,5	14,3	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0
İtfaiye Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0	0	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0
Nikah Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	0	0	0	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0

Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	7	17,5	33	82,5		2,5	14,3	0	0	0	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0
Spor Hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	6,3	0	0	0	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0
Vatn. yönelik diğer hizm.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	3	7,5	42,9	4	10	57,1	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.11.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru, katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcılarının %82,5'ini oluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %28,6'sın ulaşım hizmetlerinden çok memnun olduğu, %14,3'ünün memnun olduğu, %57,1'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Kültür Sanat Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %14,3'ünün sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %14,3'ünün memnun olduğu, %71,4'ününbu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri alanına yönelik bulgular analiz edildiğinde ise; katılımcıların %100'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Su ve kanalizasyon Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %28,6'sının e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %14,3'ünün memnun olduğu, %57,1'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır.Memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %28,6'sının sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu ve %71,4'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çok memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Sosyal hizmetler ve yardım alanında ise; katılımcıların %14,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu ve %85,7'sinin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırmada sosyal hizmetler alanında sunulan

hizmetlerle ilgili olarak katılımcılarınmemnun olduğu, memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.Çevre düzenlemesi, korunması ve hizmetlerine yönelik e-belediyecilik uygulamaları alanında ise araştırma sonucunda katılımcıların %14,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Temizlik ve katı atık Hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %14,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %14,3'ünün memnun olduğu ve %71,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuyönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Dinlenme ve eğlence hizmetleri alanında ise; katılımcıların %100'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır.Sağlık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Kamu güvenliğine yönelik sunulan hizmetlerle ilgili olarak anket katılımcıların memnuniyet düzeyleri analiz edildiğinde ise; katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcıya yönelik veriler bulunmamaktadır. Arama ve kurtarma alanında ise; katılımcıların %100,0'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik verilere ulaşılmıştır. Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %100'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Konut edinme, imar ve istimlak kategorisinde ise; katılımcıların %28,6'sının bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %14,3'ünün memnun olduğu, %57,1'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler tespit edilmiştir. Memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcı bulunmamaktadır. Coğrafi kent ve bilgi sistemleri kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Çok memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcılara yönelik veriler bulunmamaktadır.Defin ve mezarlık hizmetleri kategorisinde ise,katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Çok memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade

eden katılımcılara yönelik veriler bulunmamaktadır. İtfaiye hizmetlerine kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %100'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. İstihdam ve gelir hizmetleri alanında ise; katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Çok memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcılara yönelik veriler bulunmamaktadır. Nikah hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %100'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Gerçek ve tüzel kişiler için ruhsatlar alanında ise; katılımcıların %14,3'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden memnun olduğu ve %85,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Çok memnun olduğunu, memnun olmadığını ve hiç memnun olmadığını ifade eden katılımcılara yönelik veriler bulunmamaktadır. Spor Hizmetleri alanınayönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %100'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Vatandaşa yönelik diğer hizmetler kategorisinde ise katılımcıların %42,9'unun memnun olduğu, %57,1'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların çok memnun olduğu, hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.

Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; yurttaşların memnun olma ve çok memnun olma düzeylerinin memnun olmama ve hiç memnun olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.Ancak incelenen tüm kategorilerde yurttaşların sağlanan e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda kararsız kalma düzeylerinin incelenen memnun olma ve olmama düzeylerine oranla daha yüksek oranda tespit edilmesi; e-belediyecilik hizmetleri ile ilintili olarak belediyelerin yeterli bilgilendirme yapmaması ve yurttaşların bu alanlarda kullanım becerilerini geliştirmemesi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.11.28. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	%	Geçerli (%)
Evet	6	15	85,7
Hayır	1	2,5	14,3
Kısmen	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	-
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.28'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.28'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %85,7'sinin gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı ve %14,3'ünün almadığı tespit edilmiştir.Kısmen geri dönüş aldığını belirten katılımcılara rastlanmamıştır.

Tablo 3.1.11.29. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Aynı gün içerisinde	1	2,5	16,7
1 gün sonra	0	0	0
1 hafta içerisinde	5	12,5	83,3
1 ay içerisinde	0	0	
Diğer	0	0	
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	6	15	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	34	85	
Toplam	40	100	

Tablo 3.1.11.29'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %15'i tarafından cevaplanmış olup; %85'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.28'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili aynı gün içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %16,7 ve bir hafta içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı ise %83,3 olarak tespit edilmiştir. 1 gün sonra, 1 ay içerisinde ve diğer bir zaman dilimi içerisinde yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili belediyelerden geri dönüş alındığına dair, araştırmada herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.11.30. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir	7	17,5	33	82,5	2	5	8,6	1	2,5	14,3	0	0	0	4	10	57,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	4	10	57,1	1	2,5	14,3	0	0	0	2	5	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0	0	0	0	0	2	5	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e-bel.tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0	0	0	0	0	2	5	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	6	15	85,7	0	0	0	0	0	0	1	2,5	14,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.11.30'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %28,6'lık oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır", %57,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet", biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. 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. Ancak; bu sorunun birincil ve ikincil öncülleri bir arada

incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden izin başvurusunda bulunabilme imkanının sunulmasının; bağlı bulundukları belediyenin web sayfasındaki bu hizmetin varlığına yönelik yeterli bilgi sahibi olmayan yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerindeetkili olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır.Ayrıca, birincil ve ikincil öncüller bir arada analiz edildiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden izin başvurusunda bulunabilme imkanının bulunması ve sunulmasınıne-belediyecilik tercihleri üzerindeki etkisine yönelik olarak "hayır" ve "kısmen" cevabını veren katılımcılar açısından anlamlı farklar ortaya koymadığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncülü öncülüne; %57,1'lik oranda "evet"; %14,3'lük oranla "hayır", %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt 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 %100'lük oranla"evet"; yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca, bu sorunun üçüncül ve dördüncül öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde;e-belediyecilik sistemi üzerinden işlem takip imkanı sunulmasının; bağlı oldukları belediyeler tarafından bu hizmet sağlanmayan veya bu hizmetin sağlanma durumuna yönelik bilgi sahibi olmayan yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır." şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşincil öncülüne; %71,4'lük oranda "evet"; ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 altıncıl öncülüne ise katılımcıların %100'ünün "evet";yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca, bu sorunun beşincil ve altıncıl öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde;e-belediyecilik sistemi üzerinden şikayet formu doldurma imkanının sunulmasının bağlı oldukları belediyeler tarafından bu hizmet sağlanmayan veya bu hizmetin

sağlanma durumuna yönelik bilgi sahibi olmayan yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedincil öncülüne; %71,4’lük oranda “evet”; ve %28,6’lık oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt 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 sekizincil öncülüne ise katılımcıların %100’lük oranda “evet”; yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca, bu sorunun yedincil ve sekizincil öncülleri bir arada incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurma imkanının sunulmasının; bağlı bulundukları belediyenin web sayfasındaki bu hizmetin varlığına yönelik yeterli bilgi sahibi olmayan yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak, sorununyedincil ve sekizincil öncülleri bir arada analiz edildiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurma imkanının bulunması ve sunulmasının e-belediyecilik tercihleri üzerindeki etkisine yönelik olarak “hayır” cevabını veren katılımcılar açısından anlamlı farklar ortaya koymadığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun dokuzuncul öncülüne; %85,7’ lik oranda “evet”; ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” biçiminde yanıt verdikleri tespit edilmiştir. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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 onuncul öncülüne ise; katılımcıların %100’ünün “evet”; yanıtlarını verdikleri sonuca ulaşılmıştır.Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Ayrıca, bu sorunun dokuzuncul ve onuncul öncülleri bir arada incelendiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden ceza ve vergi ödeme imkanının sunulmasının; bağlı bulundukları belediyenin web sayfasındaki bu hizmetin varlığına yönelik yeterli bilgi sahibi olmayan yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik uygulamalarını tercih etmelerinde etkili olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır.Ancak, bu sorunun dokuzuncul ve onuncul öncülleri bir

arada analiz edildiğinde; e-belediyecilik sistemi üzerinden ceza ve vergi ödeme imkanının bulunması ve sunulmasının e-belediyecilik tercihleri üzerindeki etkisine yönelik olarak “hayır” cevabını veren katılımcılar açısından anlamlı farklar ortaya koymadığı tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.11.31. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	(%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	5	12,5	71,4
Hayır, güvenli değildir	0	0	0
Kısmen güvenlidir	1	2,5	14,3
Bilgim yok	1	2,5	14,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.31’de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlemgüvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %17,5’i tarafından cevaplanmış olup; %82,5’ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %71,4’ünün bu uygulamaları güvenli bulduğu, %14,3’ünün kısmen güvenli bulduğu, %14,3’ünün ise bu konuda bilgileri olmadığısonucuna ulaşılmıştır. E-beldiyecilik işlemlerinin güvenli olmadığını belirten katılımcı bulunmamaktadır.

Tablo 3.1.11.32. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr	N	%	Gçr
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır	7	17,5	33	82,5	4	10	57,1	2	5	28,6	0	0	0	1	2,5	14,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	7	17,5	33	82,5	6	15	85,7	0	0	0	1	2,5	14,3	0	0	0
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	7	17,5	33	82,5	2	5	28,6	2	5	28,6	0	0	0	3	7,5	42,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	7	17,5	33	82,5	6	15	85,7	0	0	0	1	2,5	14,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	7	17,5	33	82,5	0	0	0	4	10	57,1	0	0	0	3	7,5	42,9

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	4	10	57,1	2	5	28,6	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	3	7,5	42,9	0	0	0	3	7,5	42,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	7	17,5	33	82,5	6	15	85,7	0		0	1	2,5	14,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	7	17,5	33	82,5	6	15	85,7	1	2,5	14,3	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	1	10,0	9	90,0	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	1	10	9	90	0	0	0	5	12,5	71,4	0	0,0	0	2	5	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	1	10	9	90	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	1	10	9	90	2	5	28,6	1	2,5	14,3	0	0	0	4	10	57,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	1	10	9	90	6	15,0	85,7	0	0	0	1	2,5	14,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	1	10	9	90	2	5	28,6	2	5,0	28,6	0	0	0	3	7,5	42,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	1	10	9	90	6	15	85,7	0	0	0	1	2,5	14,3	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	1	10	9	90	3	7,5	42,9	3	7,5	42,9	1	2,5	14,3	0	0	0

Tablo 3.1.11.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i

tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığınıifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %57,1'lik oranla "evet", %28,6'lık oranla "hayır" ve %14,5'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. "Kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmaktadır. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır"şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "kısmen"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Hayır" ve "fikrim/bilgim yok" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunmasının;katılımcıların belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğunailişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığınailişkin verilere kıyasla daha yüksek orandatespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri belediyelerin web sitelerinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

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 üçüncül öncülüne %28,6'lık oranla "evet", %28,6'lık oranla "hayır", %42,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. "Kısmen" cevabı veren kullanıcı bulunmamaktadır. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonunun ibulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "kısmen" %0,8'lik oranla biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Hayır" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem yapılması için kişisel bilgilerinin güvende tutulacağına yönelik onay butonunun bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin güvende tutulmasına yönelik onay mekanizmasının işlerlik kazanması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %57,1'lik oranla "hayır", %42,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde "evet" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmama oranının; bulunma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %14,3'lik oranla "evet", %57,1'lik oranla "hayır", %28,6'lık oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Fikrim/bilgim yok" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyeninweb sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olmadığına ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığı ilişkin veriler; diğer kamu kurumları ile veri paylaşımının güven artışında etkili olduğuna ilişkin bulgulara kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu

sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin diğer kamu kuruluşları ile paylaşılması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin azaldığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %14,3’lük oranla “evet”, %42,9’luk oranla “hayır”, %42,9’luk oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. “Kısmen” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. 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 düşük oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında kişisel bilgilerininkimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha düşük oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “kısmen”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Hayır” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin kimse ile paylaşılmaması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “hayır”, %2,3’lük oranla cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. 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.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde kendi hesaplarını oluşturup, özel şifreleri ile giriş yapabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye

güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilenonuncul öncülünü ise;katılımcıların %71,4’lük oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır”, %14,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Fikrim/bilgim yok” yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel hesap oluşturabilme ve özel şifre ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kişisel hesap oluşturabilmeleri ve özel şifreleri ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %71,4’lük oranla “hayır” ve%28,6’lık oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde “evet” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, anket sonucunda katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dijital imza ile e-belediyecilik hizmetleri sağlanmadığına ilişkin bulgular, bu işlemin gerçekleştirebileceğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise;katılımcıların %71,4’lük oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır”, %14,8’lik oranla “kısmen”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde dijital imza ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %28,6’lık oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %57,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. “Kısmen” yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanı bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha düşük oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "kısmen"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Hayır" ve "fikrim/bilgim yok" cevaplarını veren katılımcılar bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesindeşifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanının bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde şifrenin unutulmasına benzer bir soruna bağlı olarakgüvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme işlemleri gerçekleştirebildikleri durumlarda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %28,6'lık oranla "evet", %28,6'lık oranla "hayır" ve %42,9'luk 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 olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sitesinde Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha düşük oranda olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.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 onaltıncıl öncülünü ise;katılımcıların %85,7'lik oranla "evet"ve %14,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının belediyeye duydukları güvenin artışında etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri

olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi ileişlem gerçekleştirebildikleri durumlarda belediyelere duydukları güvenin arttığı biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez” şeklinde geliştirilen onyedincil öncülünü ise;katılımcıların %42,9’luk oranla “evet”, %42,9’luk oranla “hayır”, %14,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Fikrim/bilgim yok” yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesindecep 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 benzer/birbirine yakın oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, bu sorunun onaltıncıl ve onyedincil öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde; yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesindecep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının yurttaşların belediyelere duydukları güven düzeyi üzerinde pozitif yönlü etkisi olmasına rağmen; bulunmamasının ise işlem yapmama açısından çok yüksek bir negatif etki oluşturmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.33. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	7	17,5	33	82,5	6	15,5	85,0	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	5	12,5	71,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	4	10,0	57,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	1	2,5	14,3	2	2,0	28,6	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	4	10,0	57,1

Tablo 3.1.11.33'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların, "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim kolaylığı oranının; erişim zorluğu oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan

yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin kolay olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerine erişimin kolay olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerine erişim hızı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasına erişim hızı oranının; erişim yavaşlığı oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilikle gerçekleştirmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde erişimin hızının yüksek olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerine erişimin hızlı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde site haritasının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında site haritası bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde site haritası bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde site haritasının mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %71,4'lük oranla "evet", ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde arama motorunun bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında arama motoru bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde arama motoru bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde arama motorunun mevcut olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır", cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde bağlantılı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme durumu ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışabilme oranının; çalışmama oranına kıyasla daha

yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalışmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bağlantı linklerinin doğru ve hızlı çalıştığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur” şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevabı veren kullanıcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmaması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmamasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorununun bulunmadığı durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %71,4’lük oranla

“evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının çıktı almaya uygun bir yapıda bulunması oranının; bulunması oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir” şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin çıktı almaya uygun bir yapıda olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çıktı alabildikleri durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %28,6’lık oranla “hayır” ve %71,4’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “evet” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde yabancı/yerli dil seçim olanağının bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %28,6’lık oranla “evet” ve %71,4’lük oranla “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin yerli-yabancı dil seçim olanağının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ancak, “evet” ve “hayır” kategorileri arasında oransal olarak çok büyük farklar bulunmadığı göz önüne alındığında, yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yerli/yabancı dil seçimi yapabilmesinin, e-belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimleri açısından çok önemli bir kullanılabilirlik kriteri olmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.” şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %42,9’luk oranla “evet” ve %57,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının mobil cihazlardan yüklenememe oranının; yüklenebilme oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7’lik oranla “evet” ve%14,3’lük oranla “hayır”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinin mobil olarak yüklenebilmesinine-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin mobil cihazlarla yüklenebildiği durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen sorunun on dokuzuncul öncülüne %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” ve “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formların varlığı ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında çevrimiçi formların bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik aracılığıyla gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde çevrimiçi formlarının bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna

ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çevrimiçi formlarınbulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.
Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibirincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olmasınıne-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişli olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir" şeklinde geliştirilen sorunun yirmiüçüncül öncülüne %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır.Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal uzunlukta olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının optimal uzunlukta olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmi dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin optimal

uzunlukta olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin optimal uzunlukta olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmibeşincil öncülüne %57,1'lik oranla "evet", %14,3 lük oranla "hayır" ve %28,6'lık oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "fikrim/bilgim yok" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerindeki bilgilerin güncel olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki bilgilerin güncel olma oranının; olmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen yirmi altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin güncel olmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin güncel olduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun yirmi yedincil öncülüne %71,4'lük oranla "evet" ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinde navigasyon hizmetinin bulunması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarındaki navigasyon hizmeti bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde

etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “hayır” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin navigasyon hizmeti bulunmasının, e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde navigasyon hizmeti bulunduğu durumlarda; belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.” şeklinde geliştirilen sorunun yirmidokuzuncul öncülüne %28,6’lık oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %57,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının engelli girişine uyumlu olmama oranının; olma oranına kıyasla daha yüksek oranda var olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir.Bağlı olunan belediye web sitelerininengelli girişine uyumlu olması spesifik bir hedef kitlenin kullanımını arttırabilecek nitelikte bir kriter olması dolayısı ile bu özellik ve kullanım eğilimleri arasındaki ilişkiyi ölçecek nitelikte bir öncül genel anket katılımlarının değerlendirmesine sunulmamıştır.

Tablo 3.1.11.34. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	2	12,5	71,4	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	4	10,0	57,1	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3	1	2,5	2,5
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	3	7,5	42,9	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	5	12,5	71,4
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	3	7,5	42,9	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	4	10,0	57,1
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	3	7,5	42,9
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6

Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Tablo 3.1.11.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %71,4'lük oranla "evet" ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" ve "hayır" kategorilerinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde

edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %28,6'lık oranla "evet" ve %71,4'lük oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde de, "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olmadığınailişkin veriler; etkili olduğuna ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde olduğu kurum hakkında misyon, vizyon gibi bilgilerin bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin artmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında teşkilat şemasının bulunma oranının; bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %28,6'lık oranla "evet", %57,1'lik oranla "hayır"ve %14,3'lük oranla kısmen biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde teşkilat şemasının bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olmadığına ilişkin veriler; etkili olduğuna ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde teşkilat şemasının bulunduğu durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin bir artışa yol açmadığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne %71,4’lük oranla “evet”,%14,3’lük oranla kısmen ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “hayır” cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarına yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun “Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %42,9’luk oranla “evet”, %42,9’luk oranla “hayır” ve %14,3’lük oranla kısmen, biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde “fikrim/bilgim yok” cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyaslandığında yüksek benzerlik tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde çalışma alanlarının yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinde bir artışı etkilemediği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %14,3’lük oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %71,4’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde “kısmen” kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilme ve yer verilmeme oranlarının benzer dağılımlara sahip olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak

gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %57,1'lik oranla "evet" ve %42,9'luk oranla "hayır"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde bütçe ve mali raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %28,6'lık oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır" ve %57,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yıllık raporlar yer verilmesi hakkında bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında yıllık raporlara yer verilme ve yer verilmeme oranlarının benzer dağılımlara sahip olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %71,4'lük oranla "evet" ve %28,6'lık oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde yıllık raporlara yer verilmesinin e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web

sitelerinde yıllık raporların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne %42,9'luk oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır" ve %42,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilintili bilginin bulunmasına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri ile olmama düzeyleri arasında benzerlik tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında stratejik planlama ile ilgili bilgilere yer verilmesi oranı ile yer verilmeme oranının dabenzer olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, bu sonucun geçerliliği, bu hizmetin varlığına yönelik olarak fikri/bilgisi olmayan kullanıcıların fazlalığı dikkate alındığında; elde edilen veriler, Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %71,4'lük oranla "evet" ve %28,6'lık oranla "hayır"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin bulunmasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde stratejik planlama ile ilgili bilgilerin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %57,1'lik oranla "evet", %,14,3'lük oranla "hayır" ve %28,6'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" kategorisinde yer alan herhangi bir veri ise tespit edilmemiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde etkinlik takvimine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfasında etkinlik takvimine yer

verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %71,4'lük oranla "evet"ve %28,6'lık oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde etkinlik takviminin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde etkinlik takviminin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun on beşincil öncülüne %57,1'lik oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır" ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin kurumsal yayınlara yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülünü ise; katılımcıların %71,4'lük oranla "evet" ve %28,6'lık oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kurumsal yayınların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda

tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kurumsal yayınların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %71,4'lük oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır" ve %14,3'lük oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "fikrim/bilgim yok" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi oranının; yer verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncülde "kısmen" ve "bilgim/fikrim yok" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerinin yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde güncel iletişim bilgilerinin yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun on dokuzuncul öncülüne %85,7'lik oranla "evet" ve%14,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanlara yer verilmesine yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında indirilebilir dökümanlara yer verilmesi oranının; yer

verilmemesine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda içerik kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen yirmincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7'lik oranla "evet" ve %14,3'lük oranla "hayır"biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu öncüde "kısmen" ve "fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanların yer almasının e-belediyecilik hizmetlerini tercih etmeleri açısından etkili olduğuna ilişkin veriler; etkili olmadığı ya da yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde indirilebilir dökümanların yer aldığı durumlarda; bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.35. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	6	15,0	85,7
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3

Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	3	7,5	42,9	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	2	5,0	28,6	1	2,5	14,3	2	5,0	28,6

Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	4	10,0	57,1	0	0,0	0,0	2	5,0	28,6
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	7	17,5	33	82,5	1	2,5	14,3	3	7,5	42,9	0	0,0	0,0	3	7,5	42,9
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	3	7,5	42,9	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	7	17,5	33	82,5	7	17,5	100,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Tablo 3.1.11.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincilöncülüne %14,3'lük oranla "evet" ve %85,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "hayır" ve "kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilme oranları; alamama oranlarından daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca,

katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında e-posta ile erişime izin veren bir uygulamanın ya da e-posta adreslerinin bulunma oranının; bulunmama oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %71,4'lük oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır" ve %14,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu öncülde "kısmen" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilmiş tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncülöncülüne %71,4'lük oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır" ve %14,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde "kısmen" cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. 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 dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet"cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabilmelerinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediye ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabildiği durumlarda; belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır” şeklinde geliştirilen sorunun beşincilöncülüne %42,9’luk oranla “evet”, %42,9’luk oranla “hayır” ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde “kısmen” yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin kent politikaları hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışma oranına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine oranla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi danışmaya uygun olma oranı ile olmama oranının benzer olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamda danışmasının; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediği ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamlarda danıştığı durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincilöncülüne %28,6’lık oranla “evet”, %28,6’lık oranla “hayır”, %14,3’lük oranla “kısmen” ve %28,6’lık oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağladığı yönünde olumlu görüş bildiren katılımcıların oranı; bu görüşe katılmayan 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 yorumlanabilir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde sekizincil öncülünü ise; katılımcıların %100’lük oranla “evet”, biçiminde

cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini üzerindeki etkisinin, belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danışmasıyla yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirildiği durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun dokuzunculöncülüne; %14,3'lük oranla "evet", %57,1'lik oranla "hayır" ve %28,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür.Bu öncülde "kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında kentle ilgili politikalara yönelik olarak yurttaşlara çevrimiçi oylama imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmesinin; belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun on birincil öncülüne; %14,3'lük oranla "evet", %42,9'luk oranla "hayır" ve %42,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını 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. Ayrıca, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında sunulan hizmetlerle ilgili çevrimiçi anketlere katılım imkanı sağlama oranının; sağlamama oranına kıyasla daha düşük olduğu sonucuna da ulaşılabilmektedir. Ancak, bu sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda yurttaşlık ve sosyal etkileşim kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmesinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabildiği durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

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 on üçüncül öncülüne; %42,9'luk oranla "evet", %42,9'luk oranla "hayır" ve%14,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu öncülde "kısmen" yanıtı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilme ve geri dönüş alma oranları ile alamama oranları benzerlik göstermektedir.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 ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmelerinin belediye ile etkileşimlerini olumlu olarak etkilediğine yönelik veriler; etkilemediğine ya da katılımcıların bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabildikleri durumlarda; belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	2	5,0	28,6
Hayır	0	0	0
Bilmiyorum	5	12,5	71,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	7	17,5	0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	33	82,5	0
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.36'da görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %28,6 ve bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %71,4 olarak tespit edilmiştir. Mevcut olmadığını ifade eden katılımcı ise bulunmamaktadır. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının bulunması oranının; bu uygulamaların bulunmamasına oranına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna da ulaşılabilir. Ancak, bu sonucun geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sağladığı e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda mobil uygulamaların varlığına yönelik gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.11.37. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Belediyelerin Mobil Uygulamalarını Kullanım Düzeylerinin Analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet	1	2,5	50
Hayır	1	2,5	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	38	95,5	0
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.37'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %5,0'i tarafından cevaplanmış olup; %95'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.36'da 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 %50'sinin belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları, %50'sinin ise bu uygulamaları kullanmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.11.38. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Tüm hizmet alanları	1	2,5	100
Belirli/özel hizmet alanları	0	0	72,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	2,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	39	97,5	-
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.38'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %2,5'i tarafından cevaplanmış olup; %97,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.37'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, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %100'ünün belediyelerin mobil uygulamalarında işlem yapılabilecek tüm hizmet alanlarında kullandıklarısonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.11.39. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Çok memnunum	1	2,5	100
Memnunum	0	0	0
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	2,5	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	39	97,5	-
Toplam	40	100	100

Tablo 3.1.11.39'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği ile dizayn edilen bu soru, tüm katılımcıların %2,5'i tarafından cevaplanmış olup; %97,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.11.37'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %100,'ünün belediyelerin mobil uygulamalarından çok memnun olduğusonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda katılımcıların belediyelerin mobil uygulamalarından memnun olma, kararsız olma, menun olmama, hiç memnun olmadığına yönelik bir veriye ulaşılmamıştır.

Tablo 3.1.11.40. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	4	10,0	57,1	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3	2	5,0	28,6
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3	4	10,0	57,1

Tablo 3.1.11.40'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.11.40'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %42,9'luk oranla "evet" ve %57,1'lik oranla "hayır"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme oranları; eklememe oranlarına göre daha düşük çıkmıştır. Ancak; belediyelerin web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme öncülünde katılımcıların bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerinin düşük çıkması; bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından İnternet'e bağlanıldığında farklı web siteleri için kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %57,1'lik oranla "evet", %14,3'lük oranla "kısmen" ve %28,6'lık oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Hayır" yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine dosya ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %28,6’lık oranla “evet”, %14,3’lük oranla “kısmen” ve %57,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. “Hayır” yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine resim/video gibi multimedya dosyalarını ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Ancak, ikincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;operasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.11.41. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	3	7,5	42,9	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0

E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	5	12,5	71,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0

Tablo 3.1.11.41'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi Beceriler (Formal Skills): Her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %71,4'lük oranla "evet", %,14,3'lük oranla "hayır", %14,3'lük oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. "Bilgim/fikrim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde ek sekme açabilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %42,9'luk oranla "evet", %42,9'luk oranla "hayır", %14,3'lük oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. "Bilgim/fikrim yok" cevabını veren katılımcı

bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının geçmişte e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine tekrar erişebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların önemli bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %28,6’lık oranla “evet” ve %71,4’lük oranla “hayır”cevabını verdikleri görülmüştür. “Kısmen” ve “fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesinin karışık bir yapıda olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşama düzeyleri düzeyleri; kullanım güçlüğü yaşamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını kullanım kolaylığı/güçlüğü açısından değerlendirebilecek formal beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kullanım açısından güçlük yaratacak bir yapıda olmadığı şeklinde de yorumlanabilir. Ancak, birincil ve üçüncül öncüllerde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;formal dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.11.42. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	7	17,5	33	82,5	5	12,5	71,4	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	7	17,5	33	82,5	6	15,0	85,7	0	0,0	0,0	1	2,5	14,3	0	0,0	0,0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	2	5,0	28,6	1	2,5	14,3	1	2,5	14,3

Tablo 3.1.11.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %71,4’lük oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %14,3’lük oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. “Fikrim/bilgim yok” yanıtını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesini başka kaynaklara gore güvenilir bulma düzeyleri; güvenilir bulmama ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını güvenilirlik açısından değerlendirebilecek enformasyonel beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir.

Aynı sorunun “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %85,7’lik oranla “evet” ve %14,3’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Hayır” ve “fikim/bilgim yok” şeklinde cevap veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde istedikleri bilgiyi site içi aramadan bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının site içi arama ile çeşitli bilgilere ulaşılabilecek bir yapıda olduğu şeklinde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %42,9’luk oranla “evet”, %28,6’lık oranla “hayır”, %14,3’lük oranla “kısmen” ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri web sitelerinde istedikleri bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bilgiye ulaşmalarını sağlayacak gerekli anahtar kelimelerin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir. Ancak,

ikincil ve üçüncül öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda;enformasyonel dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.11.43. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	7	17,5	33	82,5	4	10,0	57,1	1	2,5	14,3	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	7	17,5	33	82,5	3	7,5	42,9	2	5,0	28,6	2	5,0	28,6	0	0,0	0,0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	7	17,5	33	82,5	2	5,0	28,6	1	2,5	14,3	3	7,5	42,9	1	2,5	14,3

Tablo 3.1.11.43'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %17,5'i tarafından cevaplanmış olup; %82,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejik beceriler,ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %57,1’lik oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır” ve %28,6’lık oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. “Fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının web sitesinde aradıkları hizmete yönelik bilgi bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çeşitli hizmetlere yönelik bilginin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Aynı sorunun “Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %42,9’luk oranla “evet”, %28,6’lık oranla “hayır” ve %28,6’lık oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Fikrim/bilgim yok” cevabı veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel bilgi akışını takip edebilme düzeyleri; edememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel bilgi akışının mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %28,6’lık oranla “evet”, %14,3’lük oranla “hayır”, %42,9’luk oranla “kısmen” ve %14,3’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarından yararlanarak gündelik hayatta karşılaştıkları herhangi bir soruna yönelik çözüm bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılamadığı biçiminde yorumlanabilir. Ancak, birincil ve ikincil öncüllerinde elde edilen web sayfalarının çeşitli dijital becerilerinin kullanılabilmesine uygunluğuna dair sonuçların geçerliliği, elde edilen bulgular Kartepe ilçe belediyesinin web sayfasında sunduğu e-belediyecilik uygulamalarına yönelik olarak gerçekleştirilen içerik analizi

sonucunda; stratejik dijital beceriler kategorisi altında yer alan değişkenlere ilişkin gerçekleştirilen analizlerle ile karşılaştırıldığında ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1.11.44. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	34	85
Hayır	4	10
Bilmiyorum	2	5
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.44'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından (%100) cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %85,0; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %10,0 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %5,0 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda, Kartepe ilçe genelinde belediyelerden hizmetleri ile ilgili bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan yurttaşlarının oranın; bilgi sahibi olmayan ve böyle bir hakkın varlığına yönelik bilgisi olmayan yurttaşlara kıyasla daha yüksek olduğu çıkarımı gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.11.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	11	27,5
Hayır	1	2,5
Bilmiyorum	28	70
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	40	100

Tablo 3.1.11.45'de görüldüğü üzere; Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin Web Sitelerinde Dezavantajlı Yönelik Hizmetlerin Mevcudiyetini ve Ankete Katılan Yurttaşların Bu Hizmetlere Yönelik Bilgi Düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret

etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.11.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %27,5; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %2,5; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %70,0 oranında tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda bu hizmetlerin belediyelerin web sayfalarında mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı; bu konuda bilgi sahibi olmayan katılımcılara kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar; ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu ile ilgili bilgi düzeylerinin düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	(Geçerli) %
Kadınlar	8	72,7
Çocuklar	6	54,5
Yaşlılar	8	72,7
Engelliler	5	45,5
Yoksullar	5	45,5
Hastalar	6	54,5
Mahkum ve eski hükümlüler	2	18,2
Diğer	1	9,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	27,5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	29	72,5
Toplam	40	372,7

Tablo 3.1.11.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %27,5'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.11.45 ve Tablo 3.1.11.46 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler

doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %72,7'lik oranla kadınlar; %72,7'lik oranla yaşlılar, %54,5'lik oranla çocuklar, %54,5'lik oranla hastalar, %45'5lik oranla engelliler, %45,5'lik oranla yoksullar, %18,2'lik oranla mahkumlar ve eski yükümlüler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin oranı ise %9,1 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.1.11.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	(Geçerli) %
İstihdam	4	36,4
Rehabilitasyon	5	45,5
Eğitim	6	54,5
Sağlık	11	100
Güvenlik	5	45,5
Spor	4	36,4
Kültür	4	36,4
Sosyal Yardım	7	63,6
Diğer	1	9,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	11	27,5
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	29	72,5
Toplam	40	427,4

Tablo 3.1.11.47'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %27,5'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.11.45 ve Tablo 3.1.11.47 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki sorudabağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %100'lük oranla sağlık, %63,6'lık oranla sosyal yardım, %54,5'lik oranla eğitim; %45,5'lik oranla rehabilitasyon, %45,5'lik oranla güvenlik, %36,4'lük oranla spor, %36,4'lük oranla kültür, ve %36,4'lük oranla istihdam olarak sıralandığı sonucuna

ulaşılmıştır. Dezavantajlı gruplara yönelik sunulan diğer hizmet türlerinin oranı ise %9,1 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.1148. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	0	0	0
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	2	5	5,3
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	2	5	5,3
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	30	75	88,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	34	85	-
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	6	15	-
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.1148'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %0,0; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %5,3; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %5,3; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,2 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir. Belediye ve belediye başkanları ile sosyal medya hesapları aracılığı ile iletişim kuran anket katılımcılarının ise bağlı oldukları ilçe belediyeleri bazında bu mecraları kullanma oranları; Büyükşehir belediyesi ve hem büyükşehir, hem ilçe belediyeleri ile iletişim kurma amacı ile kullanma oranlarına kıyasla daha yüksektir. Dolayısıyla; araştırma verilerine bağlı olarak ankete katılan yurttaşların sosyal medya hesaplarını bağlı bulundukları ilçe

belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerinin; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerine kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, araştırma sonucunda; katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda; Kartepe ilçe genelinde yurttaşların belediye ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurmama düzeylerinin; kurma düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.1149. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	3	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0
4	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Tablo 3.1.11.49'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; belediye hizmetleri ile ilgili olarak kullanıcıların sosyal medyayı %100'lük oranla birincil, %25'lik oranla beşincil sıralamada kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların etkinlik ve organizasyonlarla ilgili olarak sosyal medyada iletişim kurma sıklıkları ise; %25'lik oranla ikincil, %66,7'lik oranla dördüncül, %25'lik oranda beşincil olarak tespit edilmiştir. Aynı tabloda tebrik ve iyi niyet belirtme amacı ile katılımcıların belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma sıklıkları ise; %25'lik oranla üçüncül, %33,3'lük oranla dördüncül, %50'lik oranla ise beşincil olarak sıralanmaktadır. Sorun ve şikayet bildirimi amacıyla yurttaşların sosyal medya araçlarını kullanımı ise; araştırma sonucunda %75'lik oranla ikincil sırada tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, istek ve talepte bulunmak amacıyla sosyal medyayı yurttaşların %75'lik oranla üçüncül sırada kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan ve belediyeler/belediye başkanları ile sosyal medya kanalları aracılığıyla iletişime geçtiklerini belirten katılımcıların tamamının diğer konularla bağlantılı olarak sosyal medya hesaplarını kullanmadıkları yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.11.50. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	(Geçerli) %
Facebook	3	75
Twitter	0	0
Instagram	1	25
Diğer	2	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90
Toplam	40	0

Tablo 3.1.11.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90,0'ı tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.11.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren)ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %75'lik oranla Facebook ve %25'lik oranla Instagram kullandıkları verilerine ulaşılmıştır. Diğer sosyal medya araçlarını bu amaçla kullandıklarını ifade eden katılımcıların oranı ise %50'dir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile Facebook aracılığı ile iletişim kurma oranlarının; Twitter ve Instagram ve diğer sosyal medya platformlarına kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.11.51. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/ belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G(%)	Gçr(%)
Evet, her zaman	3	7,5	75
Evet, bazen	1	2,5	25
Hayır, hiçbir zaman	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90	0
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.11.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.11.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %75'inin her zaman ve %25'inin bazen geri dönüş alabildiğine yönelik bulgular elde edilmiştir. Katılımcıların "hiç bir zaman geri dönüş alamadığına" yönelik yanıtları bulunmamaktadır. Dolayısıyla araştırma sonucunda elde edilen bu veriler; katılımcıların sosyal medya araçları aracılığı ile Kocaeli il ve ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından geri dönüş alma oranlarının; geri dönüş alamama oranlarına kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.11.52. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G(%)	Gçr(%)
Aynı gün içerisinde	1	2,5	25
Bir gün sonra	1	2,5	25
Bir hafta içerisinde	1	2,5	25
Bir ay içerisinde	1	2,5	25
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	4	10	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	36	90	0
Toplam	40	100	-

Tablo 3.1.11.52'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.11.51'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %25'inin aynı gün içerisinde; %25'inin bir gün sonra, %25'inin bir hafta içerisinde, %25'inin bir ay içerisindegeri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. "Diğer bir zaman diliminde" geri dönüş aldığını belirten katılımcı bulunmamaktadır. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından bir haftalık süre içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.11.53. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	GÇR (%)		N	G (%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	34	85,0	6	15,0	28	70,0	82,4	4	10,0	11,8	2	5,0	5,9	0	0,0	0,0
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	34	85,0	6	15,0	27	67,5	79,4	3	7,5	8,8	2	5,0	5,9	2	5,0	5,9
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	34	85,0	6	15,0	28	70,0	82,4	5	12,5	14,7	0	0,0	0,0	1	2,5	2,9

Tablo 3.1.11.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %82,4’lük oranla “evet”, %11,8’lik oranla “hayır” ve %5,9’luk oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. “Fikrim/bilgim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilmeoranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %79,4’lük oranla “evet”, %8,8’lik oranla “hayır”,%5,9’luk oranla “kısmen” ve %5,9’luk oranla “bilgim/fikrim yok”biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %82,4’lük oranla “evet” ve%14,7’lik oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür ve %2,9 oranla “fikrim/bilgim yok” “Kısmen” cevabını veren katılımcı ise bulunmamaktadır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.54. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	%	%	N	%	%	N	%		N	%	%
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	34	85	6	15	29	72,5	85,3	3	7,5	8,8	2	5	5,9	0	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	34	85	6	15	22	55	64,7	10	25	29,4	2	5	5,4	0	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	34	85	6	15	24	60	70,6	4	10	11,8	4	10	11,8	2	5	5,9

Tablo 3.1.11.54'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %85'i tarafından cevaplanmış olup; %15,5'i tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %85,3'lük oranla "evet", %8,8'lik oranla "hayır" ve %5,9'luk oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür."Fikrim/bilgim yok" cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde

edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %64,7’lik oranla “evet”, %29,4’lük oranla “hayır” ve %5,4’lük oranla “kısmen” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. “Bilgim/fikrim yok” cevabını veren katılımcı bulunmamaktadır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %70,6’lık oranla “evet”, %11,8’lik oranla “hayır”, %11,8’lik oranla “kısmen” ve %5,9 oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.11.55. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Kartepe	Kartepe belediyesinin e-belediyecilik hizmetlerinin daha çok kullanılması için halkı bilinçlendirmek gerekiyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği	
K-2	Kartepe	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, kurumlara e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgilendirme yapmıyor. Halk da bu uygulamaların farkında değil. Ayrıca, çok başlılık nedeni ile E-devlet ile e-belediyecilik sistemlerinin entegre edilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği, e-devlet ve e-belediyecilik sistemleri arasında entegrasyon sorunu	-
K-3	Kartepe	Kartepe Belediyesinin web sitesinde ulaşım uygulaması, spor ve sosyal etkinlik uygulaması yok. Bu uygulamaların sisteme eklenmesini istiyorum.	Kartepe Belediyesi	Web sitesinde ulaşım, spor, etkinlik gibi hizmet alanlarının ve uygulamaların eksikliği	-
K-4	Kartepe	Kocaeli Büyükşehir belediyesinin web sitesinde güncellemeleri gecikmeli, sosyal medyada dönüşler geç oluyor. Talep edilen işlemler geç gerçekleştiriliyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Web sitesinde güncellemelerin gecikmesi, işlemlerin geç gerçekleşmesi, sosyal medyada geri bildirimlerin geç yapılması	-
K-5	Kartepe	Kartepe'de E-belediyecilik kullanımı hakkında halk bilgi sahibi değil, halka bu uygulamalar yönelik eğitim verilmelidir.	Kartepe Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği	-
K-6	Kartepe	Hem Kocaeli Büyükşehir Belediye başkanına hem de Kartepe Belediye Başkanına Sosyal medyada belediye başkanına daha kolay ulaşmak istiyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Kartepe Belediyesi	Belediye Başkanı'na sosyal medyadan ulaşım güçlüğü	
K-7	Kartepe	Hayvan haklarını koruyacak uygulamalar konusunda hem uygulamada hem de dijital olarak Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Bu alanda projeler yapıp; sosyal medyada ve web sitesinde duyurumunu gerçekleştirmeleri bence çok doğru olacaktır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri	Hayvan haklarının korunması konusunda uygulamaların yetersizliği ve bu projelerin İnternet siteleri ve sosyal medyadan yeterince duyurulmaması	

Kartepe ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten katılımcıların sayısı ise 7 olup; bu yurttaşların 3'ü Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ne yönelik değerlendirmelerde bulunurken; 2 tanesi Kartepe Belediyesi özelinde değerlendirmelerde

bulunmuş; 1 tanesi hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hem de Kartepe Belediyesi'ni kapsayan değerlendirmelerde bulunmuş; 1 tanesi ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerine yönelik bir değerlendirme gerçekleştirmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesine yönelik e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya temelli eksiklikler olduğunu ifade eden 3 yurttaş gördükleri eksiklikleri ise; E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği, e-devlet ve e-belediyecilik sistemleri arasında entegrasyon sorunu, web sitesinde güncelleme sorunları ve sosyal medyada geri bildirimlerin geç yapılması olarak belirtmiştir. Kartepe Belediyesi'ni değerlendiren 2 yurttaş ise; web sitesinde ulaşım, spor, etkinlik gibi hizmet alanlarının ve uygulamaların eksikliği ve e- belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliğinin temel sorunlar olarak gördüklerini ifade etmiştir. Kocaeli Belediyesi ve Kartepe Belediyesine yönelik değerlendirmelerde bulunan yurttaş ise; gördüğü en büyük eksikliğin belediye başkanlarına sosyal medyadan ulaşım güçlüğü olduğunu belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerini bir arada değerlendiren katılımcı da; hayvan hakları gibi özel bir alanda hem gündelik hayatta hem de web siteleri/sosyal medya aracılığı ile proje düzenlenmemesinin hem de yapılan çalışmaların çalışmaların yeni medya aracılığı ile duyurulmamasının çok önemli bir eksiklik olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.11.56. Kartepe ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Kartepe	Kadıköy Belediyesini takip ediyorum	Kadıköy Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-2	Kartepe	Sosyal medyada başarılı bulduğum için Tunceli'nin Ovacık Belediyesini takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurtiçi	Sosyal medya'da başarılı bulunması	-
K-3	Kartepe	Barcelona Belediyesi, Viyana Belediyesi, Sakarya Belediyesi ve Kaynarca Belediyelerini takip ediyorum.	Barcelona Belediyesi, Viyana Belediyesi, Sakarya Belediyesi ve Kaynarca Belediyelerini	Yurtiçi/ Yurt dışı	Kişisel tercih	-
K-4	Kartepe	Artvin ve Şavşat Belediyelerini takip ediyorum çünkü eğitim ve okullarla iç içe bir belediyecilik anlayışları var. Tüm bu	Artvin ve Şavşat Belediyeleri	Yurtiçi	Eğitim alanında belediyenin başarılı	-

		faaliyetler sosyal medyadan paylaşılıyor. Kocaeli'de durum böyle değil. Eğitim sorunlarıyla burada ilgilenilmiyor. Çözüm masası iyi çalışmıyor. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Kartepe Belediyesinden daha iyi.			çalışmaları ve tüm bu faaliyetlerin sosyal medyadan paylaşımı	
K-5	Kartepe	Küçükçekmece Belediyesi, Gaziantep, Ankara, İzmir, Diyarbakır ve Mardin Belediyelerini takip ediyorum. Park ve kültür hizmetleri ve eğitim birimleri daha başarılı ve sosyal medyadan duyurumları daha iyi; bizde de olabilir.	Küçükçekmece, Gaziantep, Ankara, İzmir, Diyarbakır, Mardin Belediyeleri	Yurt içi	Kültür, eğlence ve eğitim hizmetlerinin daha başarılı olması ve sosyal medyadan duyurumu	
K-6	Kartepe	Cuijk (Hollanda) Belediyesi'ni takip ediyor çünkü düzenli bir bilgi akışı var ve her şey çok şeffaf.	Cuijk (Hollanda) Belediyesi'ni takip ediyorum.	Yurtdışı	Web sitesinde ve sosyal medyada düzenli bilgi akışı olması	

Kartepe ilçesinde ikamet eden 6 katılımcının 4'ü ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, sosyal medyada başarılı bulunması, eğitim, eğlence ve kültür alanında hizmetlerin başarılı bulunması ve sosyal medyadan duyurumun başarılı olması olarak açıklamıştır. Bu katılımcılardan biri ayrıca takip ettiği belediyenin eğitim, eğlence ve kültür alanında sağladığı hizmetlerinin başarılı bir biçimde Kocaeli'ne uyarlanması ve sosyal medyadan duyurumuna yönelik bir talepte bulunmuştur. Yurt içi ve yurt dışı belediyelerini bir arada takip eden katılımcı ise takip nedeninin kişisel tercih olduğunu belirtmiştir. Sadece yurt dışı belediyelerini takip eden katılımcı ise; takip nedeninin web sitesi ve sosyal medyada düzenli bilgi akışı olduğunu ifade etmiştir.

3.1.12 Körfez İlçesi Anket Bulguları

Tablo 3.1.12.1. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Körfez	60	10
Toplam	600	100

3.1.12.1.'de görüldüğü üzere, E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği Anketine katılan 60 birey Körfez ilçesinde ikamet etmektedir. Körfez ilçesinde ankete katılım sağlayan yurttaşların oranı, genel örneklem içerisinde (600/60) %10'dur. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1.12.2. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	22	36,7
Erkek	38	63,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.2.'de görüldüğü üzere Körfez ilçesi genelinde ankete katılan yurttaşların %63,3'ü erkek, %36,7'si kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.12.3. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	4	6,7
26-35 yaş	14	23,3
36-50 yaş	28	46,7
51-65 yaş	13	21,7
66 yaş ve üzeri	1	1,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.3.'de görüldüğü üzere, Körfez ilçesi genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %6,7'si 18-25 yaş aralığında, %23,3'ü 26-35 yaş aralığında, %46,7'si 36-50 yaş

aralığında, %21,7'si 51-65 yaş aralığında, %1,7'si ise 66 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır.

Tablo 3.1.12.4. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	18	30
Ortaöğretim	24	40
Lise	16	26,7
Lisans	2	3,3
Lisansüstü	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.4.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %30'u ilköğretim mezunu, %40'ı ortaöğretim mezunu, %26,7'si lise mezunu ve %3,3'ü ise lisans mezunudur.Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, Körfez ilçesinde lisansüstü katılımcı yer almamaktadır.

Tablo 3.1.12.5. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	53	88,3
Bekar	7	11,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.5.'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %88,3'sinin evli; %11,7'sinin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.6. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	1	1.7
Ev Hanımı	5	8,3
İşsiz/İş arıyor	4	6,7
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	43	71,7
Emekli	7	11,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %71,7'lik oranın kendi işini yapan veya çalışan, %11,7'sinin emekli, %8,3'ü ev hanımı, %6,7'si işsiz ve iş arayan, %1,7'si ise

öğrenci kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumuna yönelik "diğer" kategorisinde ise herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.12.7. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	4	6,7
İşyeri sahibi	15	25
Ofis çalışanı	6	10
Kamu çalışanı	10	16,7
Serbest meslek	15	25
Yönetici/Müdür	0	0
Akademisyen	0	0
Diğer	0	0
Meslek Grubu Belirtenler	50	83,3
Meslek Grubu Belirtilememiştir.	10	16,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.7.'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %83,3'ü meslek gruplarını belirtirken; %16,7'si çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise serbest meslek grubunda ki yurttaşların oranı %25,0, işyeri sahibi %25,0; kamu çalışanlarının oranı %16,7; ofis çalışanlarının oranı %10 ve deneyimli veya deneyimsiz işçi oranı %6,7'dir.

Tablo 3.1.12.8. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	14	23,3
1501-3000 TL	19	31,7
3001-5000 TL	12	20
5001-10.000 TL	6	10
10001-20.000 TL	0	0
Cevap vermek istemiyorum.	9	15
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.8.'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %31,7'si aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %23,3'ü 0-1500 TL arasında, %20,0'ı 3001-5.000 TL arasında, %10'u ise 5001-10.000 TL aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %15,0 gelir durumunu beyan etmek istememişlerdir.

Tablo 3.1.12.9. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların İnternet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	28	46,7
Her gün en az bir kez İnternete giriyorum	27	45
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	1	1,7
Nadiren İnternete bağlanıyorum	4	6,7
Hiç İnternet'e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.9.'da görüldüğü üzere anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %46,7, her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %45,0, nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcıların oranı%6,7, haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı ise %1,7'dir. Yurttaşların Körfez ilçesi genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı (tamamı) tarafından cevaplandırılmış olup araştırma sonuçlarında günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.12.10. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	26	43,3
Dizüstü Bilgisayar	30	50
Tablet	18	30
Akıllı Telefon	56	93,3
Toplam Sahip OlunanTeknolojik Araç	129	100

Tablo 3.1.12.10.'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların tamamı (%100,0) tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Böylece, anket sonucunda Körfez ilçesinde araştırmaya katılan katılımcıların masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kategorilerinde sahip oldukları toplam teknolojik araç sayısının 129 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların %93,3'ü akıllı telefona, %50'si dizüstü bilgisayara, %43,3'ü masaüstü bilgisayara, %30'utablete sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.12.11. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların internete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	41	74.5	11	20	3	5.5	0	0
2	12	46.2	6	23.1	7	26.9	1	3.8
3	5	16.7	19	63.3	5	16.7	1	3.3
4	1	5.6	4	22.2	7	38.9	6	33,3

İnternet'e bağlanmak için akıllı telefon kullandığını belirtmiştir. İnternet'e akıllı telefonları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %74.5'inin akıllı telefonları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %46.2'si ikincil; %16.7'sı üçüncül %5.6'sının dördüncülteknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e masaüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %20'sinin masaüstü bilgisayarları İnternet'e girmek amaçlı birincil; %23.1'i ikincil, %63.3'ü üçüncül ve %22.2'sinindördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e dizüstü bilgisayarları aracılığı ile bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %5,5'inin birincil, %26.9'unun ikincil, %16.7'sinin üçüncül ve son olarak %38.9'ununördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'e tablet aracılığıyla bağlanan katılımcıların bu aracı kullanma sıklıkları incelendiğinde ise; %3.8'inin ikincil, %3,3'ünün üçüncül ve son olarak %33.3'ünündördüncül teknolojik araç olarak kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaşların Körfez ilçesi genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilişkili olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 3.1.12.12. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların internet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	56	93,3
Eğlence amaçlı	38	63,3
Kamu işleri	31	51,7
Ticari işlemler	31	51,7
Sosyal medya	49	81,7
Oyun oynamak	19	31,7
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	45	75
Diğer	0	0
Toplam	269	%100

Tablo 3.1.12.12.'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda İnterneti katılımcıların %93,3'u gündemi takip etme, %81.7'i sosyal medyayı takip etme, %75'i bilgi edinme/araştırma yapma, %63,3'ü eğlence amaçlı, %51.7'si kamuda işlem gerçekleştirme ve yine %51,7'si ticari işlerini gerçekleştirme, son olarak %31,7'si oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.13. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	45	75
Hayır	11	18,3
Kısmen	4	6,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.13.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100,'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %75'i sosyal medya kullandıklarını; %18,3'ü ise sosyal medyayı kullanmadıklarını, %6,7'si ise kısmen kullandıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.1.12.14. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya ağlarını kullanım durumlarının analizi

	N	%
Facebook	44	73,3
Twitter	11	18,3
Instagram	35	58,3
Google+	7	11,7
Linkedin	0	0
YouTube	7	11,7
Pinterest	0	0
Periscope	2	3,3
Swarm	1	1,7
Diğer	1	1,7
Soruyu Cevaplayanlar	49	81,7
Soruyu Cevaplamayanları	11	18,3
Toplam	97	100

Tablo 3.1.12.14.'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %81,7'si tarafından cevaplanmıştır; %18,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.12.13. ve Tablo 3.1.12.14. bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %73.3'ü Facebook, %58.7'si Instagram, %18.3'ü Twitter, %11.7'si Youtube ve yine %11.7'si Google+, %3,3'ü Periscope, %1.7'sı Swarmhesapları olduğunu belirtmiştir. Anket formunda yer verilmeyen diğer sosyal ağlarda hesabı olduğunu ifade eden katılımcıların oranı ise %1,7'dır.

Tablo 3.1.12.15. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	28	46,7
Hayır	25	41,7
Kısmen	7	11,7
Toplam	60	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	60	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0

Tablo 3.1.12.15.'de görüldüğü üzere; bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmış olup; katılımcılarının %46,7'si belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %41,7'si iletişime geçmediğini, %11,7'si ise kısmen iletişime geçtiğini belirtmiştir.

Tablo 3.1.12.16. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime geçme kanallarının analizi (Birincil)

	N	%
İnternet	3	75
Yüz yüze görüşme	1	25

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede en çok kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, birinci sırada yüz yüze görüşmenin kullanım oranı %25 ve internetin kullanım oranı %75 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.17. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (İkincil)

	N	%
İnternet	13	61,9
Yüz yüze görüşme	6	8.6
Telefon	2	9.5

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede ikinci sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, yüzyüze görüşmeyi tercih edenlerin oranı %28,6, telefonu kullananların oranı %9,5, internetin kullanım oranı %61,9 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.18. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilişkili olarak iletişime geçme kanallarının analiz (Üçüncül)

	N	%
İnternet	16	76.2
Yüzyüze görüşme	5	23.8

Ankete katılan bireylerin belediyeler ile iletişime geçmede üçüncü sırada kullandıkları kanalların analiz edildiği bu soruda, yüzyüze görüşmeyi tercih edenlerin oranı %23,8, İnternet'i kullananların oranı %76,5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.19. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların E-Belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

	N	(%)
Evet	12	20
Hayır	43	71,7
Kısmen	5	8,3
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.19.'de görüldüğü üzere anket katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soruya yurttaşların %71,7'sinin e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmadıklarını; %20,0'ı bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir. Kısmen bilgi sahibi olduğunu ifade edenlerin oranı ise %8,3'dür.

Tablo 3.1.12.20. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından haberdar oldukları kaynakların analizi

	N	(%)	Geçerli %
İnternet	4	25	6,7
Sosyal Medya	1	6,3	1,7
Yakın Çevre	5	31.3	8,3
Belediyelerin Web Sitesi	4	25	6,7
Diğer	2	12,5	3,3
Toplam	17	100	-

Tabloda görüldüğü üzere, E-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olduğunu belirten katılımcılar ise; bilgi edinme kaynakları olarak %25'i İnternet, %31,3'üyakın çevresinden, %25'ibelediyelerin web sitelerinden, %6.3'ü sosyal medyadan ve %12,5'i ise diğer kaynaklardan haberdar olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.12.21. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların E-Belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	(%)	Geçerli %
Evet	2	3,3	3,3
Hayır	58	96,7	96,7
Toplam	60	100	100

Tablo 3.1.12.21.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumları sorulduğundakatılımcıların %3,3'ü e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %96,7'si ise bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.1.12.22. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	%	%
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim değilim.	8	6,7	13,3
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	4	3,4	6,7
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	18	15,1	30
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	20	16,8	33,3
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	28	23,5	46,7
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	14	11,8	23,3
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	3	2,5	5
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	15	12,6	25

İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil-	1	0,8	1,7
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	6	5,0	10
Diğer	2	1,7	3.3
Toplam	119	100	205,2

Bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri %46.7'lik oranlabelediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacı olmaması, %33.3oranında ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %30'luk oran ile belediye ve yetkililerileyle İnternet iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %25 oranda istediği/ihtiyaç duyduğu hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istememesi, %23.3 oranında internet hizmetlerine güvenmemesi, %13.3 oranında bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim olmaması, %10'luk oranla neden kullanmadığı bilmemesi ve bir fikrinin olmaması, %6.7'lik oranda bu hizmetleri kullanacak araca sahip olmaması, %5'lik oranda İnternet hizmetlerini kullanmayı denemesi ancak sistemi zor bulması ve %1.7'lik oradan istediği konuyla ilgili hizmet içeriği ve altyapı yetersizliği olarak belirtilmiştir. Ayrıca toplam %3,3 oranında diğer nedenlerden dolayı kullanmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.1.12.23. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	2	3,3	3,3
Hayır	58	96,7	96,7
Toplam	60	100	100

Tablo 3.1.12.23.'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların tümünün son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi yaptığı görülmektedir. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.12.24. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye bazlı e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarının analizi

	N	%
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	0	0
Bağlı olunan ilçe belediyesi	2	3,3

Tablo 3.1.12.24.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.12.24.'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.12.22.'de yer alan veriler ile birlikte analiz edildiğinde; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda; anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %3,3'ü bu hizmetleri bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirmiştir.

Tablo 3.1.12.25. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel	Geçerli %
Kullanım kolaylığı	2	50	100
Hizmet Çeşitliliğinin Fazla Olması	0	0	0
Daha hızlı hizmet sağlaması	1	25	50
Daha güvenilir olması	0	0	0
Etkileşime Daha Açık bir yapıya sahip olması	0	0	0
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	1	25	50
Diğer	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	58	96,7	
Toplam	60	100	

Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri arasında tüm katılımcılar kullanım kolaylığı sağlamasından dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların %50'lık oranlarla daha hızlı hizmet sağlaması ve içerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesinden dolayı kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.1.12.26. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	0	0	0
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	2	3,3	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	58	96,7	
Toplam	60	100	

Anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının tamamı İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiğini ifade etmiştir.

Tablo 3.1.12.27. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

	N	%	Geçerli %
Ulaşım	0	0	0
Kültür ve sanat	1	10	50
Meslek ve Beceri Kazanma	0	0	0
Su ve Kanalizasyon	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	2	20	100
Sosyal hizmetler ve yardım	1	10	50
Çevre Düzenlemesi ve Korunması	0	0	0
Temizlik ve katı atık	1	10	50
Dinlenme/Eğlence	0	0	0
Sağlık hizmetleri	1	10	50
Kamu Güvenliği	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak	1	10	50
Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri	0	0	0
Defin ve mezarlıklar	1	10	50
Itfaiye	0	0	0
İstihdam ve Gelir Hizmetleri	0	0	0
Nikah Hizmetleri	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	1	10	50
Spor	1	10	50
Diğer	0	0	0
Toplam	10	100	500
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	58	96,7	

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 %100'lık oranla hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar, %50'lık oranlarla kültür ve sanat, sosyal hizmetler ve yardım, temizlik ve katı atık, sağlık hizmetleri, konut edinme, imar ve istimlak, defin ve mezarlıklar, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar ve spor hizmetleri olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3.1.12.28. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analiz

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	1	1,7	50
Memnunum	1	1,7	50
Kararsızım	0	0	0
Memnun Değilim	0	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Toplam	2	3,3	100
Soruyu Cevaplamayanlar	58	96,7	
Toplam	60	100	

Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %50'si e-belediyecelik hizmetlerinden çok memnunken diğer %50'lik kısım e-belediyecelik hizmetlerinden memnunum yanıtını vermiştir.

Tablo 3.1.12.29. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi									
					Çok memnunum		Memnunum		Kararsızım		Memnun değilim		Hiç Memnun değilim	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ulaşım Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Kültür Sanat Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	1	50	1	50	0	0	0	0
Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Su ve kanalizasyon Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0

Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	2	3,3	58	96,7	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Sosyal hizmetler ve yardım	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Çevre düzenlemesi ve korunması Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Dinlenme/ Eğlence Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Sağlık Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Kamu Güvenliği Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Arama ve kurtarma hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Konut edinme, imar ve istimlak Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Defin ve mezarlık hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
İtfaiye Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Nikah Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Spor Hizmetleri	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler	2	3,3	58	96,7	1	50	0	0	1	50	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.29.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulmuştur. Anket katılımcılarının %96,7'sini oluşturan ve e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden yurttaşlar tarafından ise bu soru cevaplanmamıştır. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların tümü ulaşım, meslek ve beceri

kazanma, su ve kanalizasyon, kamu güvenliği, arama ve kurtarma, turizm ve tanıtım, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, defin ve mezarlık, itfaiye, istihdam ve gelir, nikah hizmetleri ile ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirme konusunda kararsız olduklarını belirmiştlerdir. Sosyal hizmetler ve yardım, çevre düzenlemesi ve korunması, temizlik ve katı atık, sağlık, konut edinme, imar ve istimlak, gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar, spor ve vatandaşa yönelik diğer hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirme konusunda katılımcıların %50'si çok memnunum yanıtını verirken, %50'si kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Kültür ve sanat hizmetlerini ile ilgili memnuniyet düzeylerini değerlendirme konusunda katılımcıların %50'si memnunken, %50'si kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar hizmetine yönelik katılımcıların tümü memnuniyet düzeyine yönelik çok memnunum yanıtını vermiştir.

Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; memnun değilim ve hiç memnun değilim seçeneklerine uzak ortalamalar mevcuttur

Tablo 3.1.12.30. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma durumlarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	2	3,3	100,0
Hayır	0	0	0
Kısmen	0	0	0

Tablo 3.1.12.30.'da görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.12.30.'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların tamamı gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.31. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Aynı gün içerisinde	1	1,7	50
1 gün sonra	1	1,7	50
1 hafta İçerisinde	0	0	0
1 Ay İçerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	0
Toplam	2	3,3	100
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.31.'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soru, tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.12.31.'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.12.30.'de yer alan verilerle birlikte incelendiğinde; bu sorunun sadece belediyelerden e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tamamen veya kısmen geri bildirim aldığını belirten kullanıcılara yöneltilmesi ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden sunulan e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bir gün sonra geri bildirim alan katılımcıların oranı ve aynı gün içerisinde geri bildirim alan katılımcıların oranı %50 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.32. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinin ve bu hizmetlerin varlığının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarına etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	0	0	2	100,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	5	1	50,0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	1	50,0	0	0	0	0	1	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	100,0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	2	3,3	58	96,7	2	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	50,0	1	50,0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	2	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	50,0	1	50,0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	1	50,0	0	0	0	0	1	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	100,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.32'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve çeşitli e-belediyecilik uygulamalarının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Araştırma sonucunda katılımcıların %100,0'ü "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-belediyecelik tercih etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır", Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyecelik tercih etmemde etkilidir" sorularına "evet" yanıtını vermiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir" sorusuna katılımcıların %100,0'ü "fikrim/bilgim yok" yanıtını vermiştir. Araştırma sonucunda "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyecelikterci̇h etmemde etkilidir", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikâyet formu doldurmak e- belediyecelik tercih etmemde etkilidir" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir" sorularına katılımcıların %50,0'ı "evet" yanıtını verirken diğer %50,0'lık oranla "hayır" yanıtını vermişlerdir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır" ve "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır" sorularına katılımcıların %50,0'ı "evet" yanıtını verirken, %50,0'ı ise "fikrim/bilgim yok" yanıtını vermiştir.

Tablo 3.1.12.33. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem güvenliği bazında değerlendirmesi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet, güvenlidir	2	3,3	100,0
Hayır, güvenli değildir	0	0	0
Kısmen Güvenlidir	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	58	96,7	-
Toplam	60	100	-

Tablo 3.1.12.33'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazlı değerlendirmesini amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların tümünün (%100,0) bu uygulamaları güvenli bulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.34. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimlerine etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,3	100,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,3	100,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,3	100,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.34'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Gizlilik/Güvenlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcılar, "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen birinci öncülüne %50,0 "evet", %50,0 "hayır" yanıtını vermişlerdir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır." olarak geliştirlen ikincil öncülüne katılımcıların tümü "evet" yanıtını vermişlerdir. Katılımcılar "Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır." şeklinde geliştirilen üçüncül öncüle %50,0 "hayır" derken %50,0 "fikrim/bilgim yok" olarak cevaplamıştır. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır." şeklinde geliştirilen dördüncül öncül soruna katılımcıların %100,0'ü"evet" yanıtını vermiştir. Aynı

sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.” şeklinde geliştirilen beşincil öncülüne katılımcıların %50,0’si “hayır” yanıtını verirken, %50,0’sı “fikrim/bilgim yok” yanıtını vermiştir. Araştırmada “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülüne katılımcıların %100,0’ı “hayır” yanıtını verirken aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.” şeklinde geliştirilen yedincil öncülüne %50,0 “hayır”, %50,0 “fikrim/bilgim yok” yanıtı verilmiştir. “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde geliştirilen sekizincilöncülüne katılımcıların %100,0’ü “evet” yanıtını verirken aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirikendokuzunculöncülüne katılımcıların %100,0’ü “fikrim/bilgim yok” yanıtını vermişlerdir. Araştırma sonucunda yine aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde düzenlenen onuncul öncülüne katılımcıların tamamı (%100,0) “evet” yanıtını vermişlerdir. Araştırmanın “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen onbirincil öncülüne katılımcıların %50,0’sı “hayır” cevabı vermiş ve %50,0’sı “fikrim/bilgim yok” cevabını vermiştir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülüne katılımcıların %50,0’sı “evet”, diğer %50,0’lık kısım “hayır” yanıtını vermiştir. Araştırma sonucunda “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.”onüçüncülöncülüne katılımcıların %100,0’ü “fikrim/bilgim yok” yanıtını vermişlerdir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.” şeklinde düzenlenen ondördüncül öncülüne katılımcıların tamamı (%100) “evet” yanıtını vermişlerdir. Araştırma sonucunda “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.” şeklinde düzenlenen onbeşincilöncülüne katılımcıların %100,0’u “fikrim/bilgim yok” yanıtını verirken “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.” şeklinde düzenlenen onaltıncılöncülüne katılımcıların %100,0’u “evet” yanıtını vermişlerdir. Son olarak “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.” şeklinde düzenlenen onyedincil öncülüne, katılımcıları %50,0’sı “evet”, %50,0’sı “hayır” yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.35. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyn Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,3	100,0

Tablo 3.1.12.35'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının

kullanılabilirlik kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının kullanılabilirlik kriterlerini taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Kullanılabilirlik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda "bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır" şeklinde geliştirilen birincil öncülünde katılımcıların %100,0'ı "evet" yanıtını vermiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." olarak geliştirilen ikincil öncülde yine katılımcıların tamamı "evet" yanıtını vermiştir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir." şeklinde geliştirilen üçüncül öncülünde katılımcıların %100,0'ının "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırmanın "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belebiyecelikile gerçekleştirmemde etkilidir." şeklinde düzenlenen dördüncül öncülünde katılımcıların %100,0'ü "evet" yanıtını vermişlerdir. Araştırmanın sonucunda "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır." şeklinde geliştirilen beşincil öncülünde katılımcıların %50,0'sı "evet" yanıtını verirken %50,0'si "fikrim/bilgim yok" cevabını vermiştir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen altıncıl öncülünde katılımcıların tamamı (%100) "evet" cevabını vermiştir. "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır." şeklinde geliştirilen yedincil öncülde katılımcıların %50,0'sı "evet" cevabını verirken %50,0'si "fikrim/bilgim yok" cevabını vermiştir. Araştırmanın sonucunda "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-belediyeceiği tercih etmemde etkilidir.", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeceliği tercih etmemde etkilidir.", "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur." ve"Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sekizincil, dokuzuncul, onuncul, onbirincil ve onikincil öncüllerinde katılımcıların %100,0'ü "evet" yanıtını vermişlerdir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum

belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.” şeklinde geliştirilen onüçüncül öncülüne katılımcıların %50,0’sı “evet” cevabını vermiş diğer %50,0’lık kısım “fikrim/bilgim yok” cevabını vermiştir. Araştırmanın “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde düzenlenen ondördüncül öncülünde katılımcıların %100,0’ü “evet” cevabını vermişlerdir. “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen onbeşincil öncülüne katılımcıların %50,0’sı “hayır” cevabını verirken, %50,0’sı “fikrim/bilgim yok” cevabını vermişlerdir. Aynı sorunun“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onaltıncıl öncülüne katılımcıların tümü (%100) “hayır” cevabını vermişlerdir. “Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.” şeklinde geliştirilen onyedincil öncülüne katılımcıların %50,0’ı “evet” cevabını verirken” diğer %50,’lik oran ile “fikrim/bilgim yok” cevabını vermişlerdir. Araştırmanın sonucunda “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyeciliği gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen onsekizincil öncülünde katılımcılar %100’lık oran ile “evet” cevabı vermişlerdir. Aynı sorunun“Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.” şeklinde gerçekleştirilen ondokuzuncul öncülünde katılımcılar %100’lık oran ile “evet” cevabını vermişleridir. “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-belediyecilik ile gerçekleştirmemde etkilidir.” şeklinde gerçekleştirilen yirmincil öncülde katılımcıların %50,0’ı “evet” cevabını verirken 50,0’ı “hayır” cevabını vermişlerdir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.”, “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.” ve “Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi birincil, yirmi ikincil, yirmi üçüncül, yirmi dördüncül, yirmi beşincil ve yirmi altıncıl öncüllerinde katılımcıların %100’ü “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.” şeklinde geliştirilen yirmi yedincil öncülde katılımcıların %100,’ü “hayır” cevabı vermişlerdir. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.” şeklinde geliştirilen yirmi sekizincill öncülünde

katılımcıların %100'ü "hayır" cevabını vermişlerdir. Son olarak araştırmanın "Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur." şeklinde geliştirilen yirmi dokuzuncul öncülünde katılımcıların %100'ü "fikrim/bilgim yok" cevabını vermişlerdir.

Tablo 3.1.12.36. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının içerik kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.36'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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 %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu

dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır." şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %100 oranında "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun dördüncül öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun beşincil %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun altıncıl öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun sekizincil öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onuncul öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil

öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onikincil öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun ondördüncül öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen sorunun onaltıncıl öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun onyedincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun onsekizincil öncülüne %100'lük oranla "evet" cevabını verdikleri görülmüştür.Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir." şeklinde geliştirilen sorunun ondokuzuncul öncülüne %50'lik oranla "evet" ve %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların "Belediyenin web sayfasında indirilebilir dokümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir." şeklinde geliştirilen sorunun yirmincil öncülüne %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.37. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeylerinin ve bu kriterlerin varlığının e-belediyecilik eğilimleri üzerinde etkisinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	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.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0

Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0	1	1,7	50,0

Tablo 3.1.12.37'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, 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; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü tarafından 10 yılı aşkın bir süredir gerçekleştirilen "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %50'lik oranla "evet", %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne %50'lik oranla "evet", %50'lik oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler." şeklinde geliştirilen dördüncül öncülünü ise; katılımcıların %100'lük oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların "Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır" şeklinde geliştirilen sorunun beşincil öncülüne katılımcıların %50'lik oranla "hayır" ve yine %50'lik

oranla “kısmen” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen altıncıl öncülüne ise öncülüne tüm katılımcıların “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.” şeklinde geliştirilen sorunun yedincil öncülüne tüm katılımcıların “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevrimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde sekizincil öncülünü ise; tüm katılımcıların “evet” cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda katılımcıların “Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncul öncülüne; tüm katılımcıların “hayır” yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onuncul öncülünü ise tüm katılımcıların “evet” yanıtını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.” şeklinde geliştirilen onbirincil öncülünü ise katılımcıların tümü “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı sorunun “Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.” şeklinde geliştirilen onikincil öncülünü ise; tüm katılımcıların “evet” yanıtını verdiği görülmektedir.Araştırma sonucunda katılımcıların “Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncül öncülüne %50’lik oranla “evet”, %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Son olarak 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 ondördüncül öncülünü ise; katılımcıların %50’lik oranla “evet”, %50’lik oranla “fikrim/bilgim yok” yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.38: Körfez Belediyesi’nin mobil uygulamalarının mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu uygulamaların mevcudiyetine yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	2	3,3	100,0
Hayır	0	0	0
Bilmiyorum	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılıcımılar	58	96,7	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.38'de görüldüğü üzere Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetini ve yurttaşların bu uygulamalara yönelik bilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %100'dür.

Tablo 3.1.12.39. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet	1	1,7	50
Hayır	1	1,7	50
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	2	3,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	58	96,7	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.39'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.12.38'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamaları bulunduğunu ifade eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %50,0'ı "evet", %50,0'ı "hayır" cevabını vermiştir.

Tablo 3.1.12.40. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Tüm hizmet alanları	0	0	0
Belirli/özel hizmet alanları	1	1,7	100
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.40'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları hangi alanları kapsadığını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama

durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.12.39'da elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamaları bulunduğunu ifade eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, belediyelerin mobil uygulamalarının hangi alanları kapsadığına yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %100'ü "belirli/özel hizmet alanları" cevabını vermiştir.

Tablo 3.1.12.41. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Çok memnunum	1	1,7	100,0
Memnumum	0	0	0
Kararsızım	0	0	0
Memnun değilim	0	0	0
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	1	1,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	59	98,3	
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.41'de görüldüğü üzere; yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım memnuniyetini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %1,7'si tarafından cevaplanmış olup; %98,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.12.39'da elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamaları bulunduğunu ifade eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım memnuniyetini ölçmeye yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %100,0'ü "çok memnunum" cevabını vermiştir.

,Tablo 3.1.12.42. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0

E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0

Tablo 3.1.12.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet' bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %100'lük oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %50,0'lık oranla "evet", %50,0'lık oranla "hayır" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %50,0'lık oranla "fikrim yok", %50,0'lık oranla "hayır" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.43. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	1	1,7	50,0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	2	3,3	58	96,7	0	0	0	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.43'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Formal Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Resmi Beceriler (FormalSkills): Her aracın kendine özgü birtakım özellikleri olmasında bağlı olarak; yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %50,0’lık oranla “evet”, %50,0’lık oranda “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.Aynı sorunun “Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %50,0’lık oranla “evet”, %50,0’lık oranda “hayır” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Araştırma sonucunda; katılımcıların “e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %100,0’lık oranla “hayır” cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.44. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.44’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3’ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7’si tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “Enformasyonel Beceri” kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ve “E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların tamamı (%100,0) “evet” cevabını vermişlerdir.

Tablo 3.1.12.45. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	2	3,3	58	96,7	2	3,3	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	2	3,3	58	96,7	1	1,7	50,0	0	0	0	1	1,7	50,0	0	0	0

Tablo 3.1.12.45’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,3’ü tarafından cevaplanmış olup; %96,7’i tarafından

cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. Stratejik beceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne ve "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü; katılımcıların %100,0'lık oranla "evet",cevabını verdikleri görülmüştür. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; katılımcıların %50,0'lık oranla "evet", %50,0'lık oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.1.12.46. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	38	63,3
Hayır	11	18,3
Bilmiyorum	11	18,3
Toplam	60	100,0

Tablo 3.1.12.46'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %63,3; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %18,3 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %18,3 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.47. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	12	20
Hayır	8	13,3
Bilmiyorum	40	66,7
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.47'de görüldüğü üzere; Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeyleriniölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalar da bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.12.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %20,0; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %13,3; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %66,7 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 3.1.12.48. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	8	66,7
Çocuklar	9	75
Yaşlılar	10	83,3
Engelliler	9	75
Yoksullar	6	50
Hastalar	8	66,7
Mahkûm ve eski hükümlüler	1	8,3
Diğer	0	0

Tablo 3.1.12.48'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %85,0'i tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.12.47 ve Tablo 3.1.12.48 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun

yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %83,3'lük oranla yaşlılar, %75,0'lık oranlarla engelliler ve çocukluk,%66,7'lik oranlarla kadınlar ve hastalar, %50,0'lık oranla yoksullar, %8,3'lük oranla mahküm ve eski hükümlülerolarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlere dair cevaplama yapılmamıştır.

Tablo 3.1.12.49. Web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	5	41,7
Rehabilitasyon	8	66,7
Eğitim	8	66,7
Sağlık	10	83,3
Güvenlik	4	33,3
Spor	9	75
Kültür	5	41,7
Sosyal Yardım	9	75
Diğer	0	0

Tablo 3.1.12.49'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %96,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.12.47 ve Tablo 3.1.12.49 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %83,3'lük oranla sağlık; %75,0'lık oranlarla sosyal yardım ve spor,

%66,7'lik oranlarla rehabilitasyon ve eğitim, %41,7'lik oranlarla istihdam ve kültür; %33,3'lük oranla güvenlik olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlere dair cevaplama yapılmamıştır.

Tablo 3.1.12.50. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	%	Geçerli %
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	2	3,3	4,1
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	4	6,7	8,2
Evet, her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	0	0	0
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	43	71,7	87,8

Tablo 3.1.12.50'de görüldüğü gibi ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %98,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %1,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %4,1; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %8,2, hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %87,8 olarak tespit edilmiştir. Hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaş bulunmamaktadır. Bu sonuçlara göre; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 3.1.12.51. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikâyet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	0	0	1	50	1	50	0	0	0	0	0	0
2	1	33,3	2	66,7	0	0	0	0	0	0	0	0
3	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.12.51'de görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; ankete katılan yurttaşların %50'lik oranlarla birinci sırada etkinlik ve organizasyon, tebrik ve iyi niyet bildirme amacıyla; ikinci sırada %33,3'lük belediye hizmetleri ve %66.7'lik oranla etkinlik ve organizasyon; üçüncü sırada ise %100'lük oranla belediye hizmetleri amacıyla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.52. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	3	50
Twitter	2	33,3
Instagram	0	0
Diğer	3	50
Toplam	60	100

Tablo 3.1.12.52'de görüldüğü gibi ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'ı tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.12.50'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci

bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını/bu soruya cevap vermek istemediklerini belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların %50'lik oranla Facebook, %33,3'lük oranla Twitter ve %50'lik oranla diğer sosyal medya araçlarını kullandıkları verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.12.53. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	Genel %	Geçerli %
Evet, her zaman	2	3,3	33,3
Evet, bazen	3	5	50
Hayır, hiçbir zaman	1	1,7	16,7
Toplam	60	100	

Tablo 3.1.12.53'de görüldüğü gibi ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %10'u tarafından cevaplanmış olup; %90'i tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.12.50'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %50'sinin bazen geri dönüş alabildiğine, %33,3'ü her zaman geri dönüş alabildiğine ve %,16,7'si hiçbir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3.1.12.54. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	Genel%	Geçerli%
Aynı gün içerisinde	3	5	60
Bir gün sonra	0	0	0
Bir hafta içerisinde	2	3,3	40
Bir ay İçerisinde	0	0	0
Diğer	0	0	0

Tablo 3.1.12.54'de görüldüğü gibi ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %8,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %91,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.12.53'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %60'ı aynı gün içerisinde, %40'ı ise bir hafta içerisinde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.12.55. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	49	81.7	11	18,3	40	81,6	6	12,2	3	6,1	0	0
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	49	81.7	11	18,3	38	77,6	8	16,3	3	6,1	0	0
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	49	81.7	11	18,3	36	73,5	9	18,4	3	6,1	1	2

Tablo 3.1.12.55'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcılar tarafından cevaplanmıştır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %81.6'lık oranla "evet", %12,2'lik oranla "hayır", %6,1'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.Aynı sorunun "Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %77,6'lık oranla "evet", %16,3'lük oranla "hayır", %6,1'lik oranla "kısmen" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %73,5'lik oranla "evet", %18,4'lük oranla "hayır", %6,1'lik oranla "kısmen" ve %2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.12.56. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Evet		Hayır		Kısmen		Fikrim/ Bilgim Yok	
	N	%	N	%	N	Gçr (%)	N	Gçr (%)	N	G (%)	N	Gçr (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	49	81.7	11	18,3	39	79,6	7	14,3	3	6,1	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	49	81.7	11	18,3	36	73,5	10	20,4	3	6,1	0	0
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	49	81.7	11	18,3	38	77,6	7	14,3	3	6,1	1	2,0

Tablo 3.1.12.56'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcılar tarafından cevaplanmıştır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur. İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim." şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %79,6'lik oranla "evet", %14,3'lik oranla "hayır", %6,1'lik oranla "kısmen" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun ikincil öncülüne; %79.6'lık oranla "evet", %14.3'lük oranla "hayır", %6,1'lik oranla "kısmen"cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya

üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %77,6'lık oranla "evet", %14,3'lük oranla "hayır", %5'lik oranla "kısmen" ve %2'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkân hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.12.57. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Körfez	Körfez Belediyesinin, E-Belediyecilik uygulamalarının belediye destekli anlatılmasını isterim, eğitimler verilsin.	Körfez Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği	
K-2	Körfez	Körfez Belediyesinde; insanlara bilgilendirme hizmeti yapılmadığından önce halkın e-belediyecilik ile ilgili bilgilendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Körfez Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği	

Körfez ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten katılımcıların sayısı ise 2 olup; bu katılımcıların tamamı Körfez Belediyesi'ne yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Körfez Belediyesinin e-belediyecilik hizmetlerini ve sosyal medya kullanımını değerlendiren iki yurttaş da; temel eksiklik olarak değerlendirdikleri hususların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Tablo 3.1.12.58. Körfez ilçesinde ikamet eden yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Körfez	Memleketim olduğu için Balıkesir Belediyesini takip ediyorum	Balıkesir Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Körfez	Tunceli Ovacık Belediyesi, İzmir Belediyesi, Ankara Belediyesi ve Ankara Eski Belediye Başkanı Melih Gökçek'I takip ediyorum.	Tunceli Ovacık Belediyesi, İzmir Belediyesi, Ankara Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-3	Körfez	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bayburt Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bayburt Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-4	Körfez	Memleketim olduğu için Akyazı Belediyesini takip ediyorum	Akyazı Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-5	Körfez	İstanbul, İzmir ve Ankara Belediyelerini takip ediyorum.	İstanbul, İzmir ve Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-6	Körfez	İstanbul Belediyesini takip ediyorum çünkü dijital ulaşım uygulamaları bizden daha başarılı.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Dijital ulaşım uygulamalarının başarılı bulunması	-
K-7	Körfez	Niğde Belediyesini takip ediyorum; çünkü kendi takımlarına sosyal medyadan destek yaratıyorlar.	Niğde Belediyesi	Yurtiçi	Spor alanında futbol takımlarının sosyal medyada desteklenmesi	Kocaelispor'un da sosyal medyada desteklenmesi

		KocaeliSpor'a sosyal medya aracılığıyla destek olunması gerekli				
K-9	Körfez	Afyon Belediyesini takip ediyorum Çünkü sosyal medyada Geleneksel ve yöresel tanıtım faaliyetleri daha başarılı.	Niğde Belediyesi	Yurtiçi	Sosyal medyada geleneksel ve yöresel tanıtım faaliyetlerinin başarılı olması	-
K-10	Körfez	Gümüşhane Belediyesini takip ediyorum. Memleketim olduğun için takip ediyorum.	Gümüşhane Belediyesi	Yurtiçi	Memleketi olması	-
K-11	Körfez	Manisa Belediyesini takip ediyorum	Manisa Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel tercih	-
K-12	Körfez	Eskişehir Belediyesini takip ediyorum, çünkü sosyal medyada çok iyiler.	Eskişehir Belediyesi	Yurtiçi	Sosyal medya kullanımlarının iyi olması	-
K-13	Körfez	Japonya Utsunomiya Belediyesi	Utsunomiya (Japonya) Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel tercih	-
K-14	Körfez	Memleketim olduğu için Göynük Belediyesi'ni takip ediyorum.	Göynük Belediyesi	Yurtiçi	Memleketi olması	-
K-15	Körfez	Çorum Belediyesi'ni tercih ediyorum	Çorum Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-16	Körfez	Erzurum BB ve Eyüp (İstanbul) Belediyesi'ni takip ediyorum.	Erzurum Belediyesi ve Eyüp Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-17	Körfez	Sivas Belediyesi çünkü Temizlik hizmetleriyle ilgili sosyal medyadan daha çok bilgi veriliyor	Sivas Belediyesi	Yurtiçi	Temizlik Hizmetleri ile İlgili Sosyal Medyadan daha çok bilgi verilmesi	-

Körfez ilçesinde ikamet eden 17 katılımcı ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih, dijital ulaşım uygulamalarının başarılı olması, spor alanında futbol takımının sosyal medyada desteklenmesi, sosyal medyada geleneksel ve yörel tanıtımın başarılı olması, sosyal medya kullanımının iyi olması ve temizlik hizmetleri ile sosyal medyadan bilgi verilmesi olarak açıklamıştır. Ayrıca bir katılımcı takip ettiği belediyenin sosyal medyadada desteklenmesine bağlı olarak Kocaelispor'un sosyal medyada desteklenmesi gerektiğini ifade etmiştir.

3.1.13 Kocaeli İli Genel Anket Bulguları

Kocaeli ili genel anket sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.1.13.1. Kocaeli geneli yurttaşların ilçe/yer bazlı dağılımı

	N	(%)
Başiskele	30	5
Çayırova	40	6,7
Darıca	60	10
Derince	40	6,7
Dilovası	10	1,7
Gebze	110	18,3
Gölcük	60	10
İzmit	120	20
Kandıra	10	1,7
Karamürsel	20	3,3
Kartepe	40	6,7
Körfez	60	10
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.1'de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan 600 yurttaşın ikamet ettikleri ilçelere göre dağılımında, ilk sırada %20'lik oranla İzmit, ikinci sırada %18,3'lük oranla Gebze, üçüncü sırada ise %10'luk oranlarla Gölcük, Körfez ve Darıca ilçeleri yer almaktadır. Bu sıralamayı %6,7'lik oranlarla Çayırova, Derince ve Kartepe ilçeleri takip etmektedir. Başiskele ilçesinden ankete katılım sağlayan yurttaşların oranı %5, Karamürsel ilçesinden %3,3, Kandıra ilçesinden %1,8 ve Dilovası ilçesinden %1,7'dir. Araştırmada, Kocaeli ili içerisinde yer alan ilçelerin örneklem içerisinde ağırlığı, her ilçenin il içerisinde nüfus bakımından taşıdığı yüzdesel oran temel alınarak örnekleme yansıtılmış olup; böylece evreni oluşturan ilçe nüfuslarının büyüklüklerinin örneklemde temsili sağlanmaya çalışılmıştır. Bu nedenle, Kocaeli İli içerisinde nüfus yoğunluğu daha yüksek olan İzmit, Gebze, Gölcük, Körfez ve Darıca ilinde ikamet eden katılımcıların anket içerisinde temsiliyet oranı, nüfus yoğunluğu daha düşük olan Başiskele, Karamürsel, Kandıra ve Dilovası gibi ilçelerden yüksektir.

Tablo 3.1.13.2. Kocaeli geneli yurttaşların cinsiyet bazlı dağılımı

	N	(%)
Kadın	222	37,0
Erkek	378	63,0
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.2'de görüldüğü üzere Kocaeli ili genelinde ankete katılan yurttaşların %63'ü erkek, %37'si kadındır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklemin, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanacak adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş olması sonucunda katılımcıların cinsiyet bazlı dağılımında dengeli bir dağılım elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.13.3. Kocaeli geneli yurttaşların yaş bazlı dağılımı

	N	(%)
18-25 yaş	100	16,7
26-35 yaş	156	26,0
36-50 yaş	223	37,2
51-65 yaş	112	18,7
66 yaş ve üzeri	9	1,5
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.3'de görüldüğü üzere, Kocaeli ili genelinde anket çalışmasına katılan yurttaşların %37,2'si 36-50 yaş aralığında, %26'sı 26-35 yaş aralığında, %18,7'si 51-65 yaş aralığında, %16,7'si 18-25 yaş aralığında ve %1,5'i 66 yaşın üzerinde olan katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 3.1.13.4. Kocaeli geneli yurttaşların eğitimi durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
İlköğretim	169	28,2
Ortaöğretim	243	40,5
Lise	172	28,7
Lİsans	16	2,7
Lisansüstü	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.4'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların %40,5'i ortaöğretim mezunu, %28,7'si lise mezunu ve %28,2'si ilköğretim mezunu olup; lisans mezunu olanların oranı %2,7'dir. Lisansüstü düzeyde eğitim alan katılımcılara yönelik bir veriye ulaşılamamıştır. Anket verilerinden elden edilen sonuca göre, lisans eğitimi alan katılımcıların, diğer seviyelerde eğitim alan yurttaşlara oranla, anket katılımcıları arasındaki oranı düşüktür.

Tablo 3.1.13. 5. Kocaeli geneli yurttaşların medeni durum bazlı dağılımı

	N	(%)
Evli	411	68,5
Bekar	189	31,5
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.5'de görüldüğü üzere ankete katılım sağlayan yurttaşların medeni durum bazlı dağılımında %68,5'inin evli; %31,5'inin ise bekar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.13.6. Kocaeli geneli yurttaşların çalışma durumu bazlı dağılımı

	N	(%)
Öğrenci	31	5,2
Ev Hanımı	50	8,3
İşsiz/İş arıyor	23	3,8
Çalışıyor/Kendi işini yapıyor	433	72,2
Emekli	63	10,5
Diğer	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.6'da görüldüğü üzere anket katılımcılarının %72,2'lik oranının kendi işini yapan çalışan, %10,5'inin emekli, %8,3'ünün ev hanımı, %5,2'sinin öğrenci ve %3,8'inin işsiz/iş arayan kategorisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Çalışma durumununa yönelik "diğer" kategorisinde ise, herhangi bir bulgu elde edilmemiştir.

Tablo 3.1.13.7. Kocaeli geneli yurttaşların meslek grupları bazlı dağılımı

	N	(%)
Deneyimli/Deneyimsiz işçi	56	9,3
İşyeri sahibi	145	24,2
Ofis çalışanı	75	12,5
Kamu çalışanı	97	16,2
Serbest meslek	106	17,7
Yönetici/Müdür	3	0,5
Akademisyen	6	1
Diğer Meslek Grubu	6	1
Meslek Grubunu Belirten Toplam Katılımcı	494	82,3
Meslek Grubunu Belirtmeyen Toplam Katılımcı	106	17,7
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.7'de görüldüğü üzere; anket katılımcılarının %82,3'ü meslek gruplarını belirtirken; %17,7'si çalıştığı meslek grubunu belirtmemiştir. Meslek grubunu belirten katılımcıların, gruplara göre dağılımında ise serbest meslek sahibi yurttaşların oranı %17,7; iş yeri sahiplerinin oranı %24,2; kamu çalışanlarının oranı %16,2; ofis çalışanlarının oranı %12,5; deneyimli/deneyimsiz işçilerin oranı %9,3; akademisyenlerin oranı %1, yönetici/müdürlerin oranı %0,5'dir. Diğer meslek grubuna dahil olduğunu belirten katılımcıların oranı ise %1'dir.

Tablo 3.1.13.8. Kocaeli geneli yurttaşların gelir aralığı bazlı dağılımı

	N	(%)
0-1500 TL	69	11,5
1501-3000 TL	211	35,2
3001-5000 TL	149	24,8
5001-10.000 TL	62	10,3
10.001-20.000 TL	10	1,7
Diğer	2	0,3
Cevap vermek istemiyen katılımcılar	97	16,2
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.8'de görüldüğü üzere, anket katılımcılarının %35,2'sinin aylık hane halkı gelir aralığının 1501-3000 TL arasında, %24,8'inin 3001-5000 TL arasında, %11,5'inin 0-1500 TL arasında, %10,3'ünün 5001-10.000 TL arasında, %1,7'sinin 10.001-20.000 TL arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer gelir aralığına sahip olduğuna belirten katılımcıların oranı %0,3; gelir aralığını belirtmek istemeyen kullanıcıların oranı ise %16,2'dir.

Tablo 3.1.13.9. Kocaeli geneli yurttaşların internet kullanım sıklığı analizi

	N	(%)
Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum	333	55,5
Hergün en az bir kez İnternete giriyorum	207	34,5
Haftada birkaç kez İnternete giriyorum	27	4,5
Nadiren İnternete bağlanıyorum	33	5,5
Hiç İnternet'e bağlanmıyorum	0	0
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.9'da görüldüğü üzere, bu soru ankete katılan yurttaşların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Anket katılımcıların İnternet kullanım sıklıkları incelendiğinde; günün büyük

bölümünde İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %55,5 olup; her gün en az bir kere İnternet'e girdiğini belirten yurttaşların oranı %34,5'dir. Haftada birkaç kez İnternet'e girdiğini ifade eden katılımcıların oranı %4,5 olup; nadiren İnternet'e bağlandığını belirten katılımcıların oranı ise %5,5'dir. Hiç İnternet'e bağlanmadığını belirten katılımcılara yönelik bir veri ise elde edilememiştir. Yurttaşların Kocaeli ili genelinde İnternet kullanım pratiklerini belirlemeye yönelik bu soru; anket katılımcılarının %100'lük kısmı tarafından cevaplandırılmış olup; araştırma sonuçlarına göre, günlük olarak farklı sıklıklarda İnternet kullanan katılımcıların oranı İnternet'i haftalık olarak ya da nadir olarak kullanan katılımcılara kıyasla oransal olarak daha yüksektir.

Tablo 3.1.13.10. Kocaeli geneli yurttaşların teknolojik araç sahipliklerinin analizi

	N	(%)
Masaüstü Bilgisayar	284	47,3
Dizüstü Bilgisayar	328	54,7
Tablet	226	37,7
Akıllı Telefon	576	96
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların teknolojik araç sahipliğini ölçen bu soru tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların teknolojik araç sahipliği durumunu; çoklu (birden fazla) araç sahiplik durumunu analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verilerine göre, yurttaşların sahip olduğu teknolojik araç türleri analiz edildiğimde %96'lık oranını akıllı telefonlar, %54,7'lik oranını dizüstü bilgisayarlar, %47,3'lük oranını masaüstü bilgisayarlar, %37,7'lik oranını tabletler oluşturmaktadır.

Tablo 3.1.13.11. Kocaeli geneli yurttaşların İnternete bağlandıkları teknolojik araçların kullanım sıklığı analizi

Sıra	Akıllı Telefon		Masaüstü Bilgisayar		Dizüstü Bilgisayar		Tablet	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1	493	85,6	70	12,2	9	1,6	4	0,7
2	52	18,8	128	43,3	73	25	39	13,4
3	42	13	167	51,9	91	28,3	22	6,8
4	10	4,5	62	27,7	89	39,7	63	28,1

Tablo 3.1.13.11'de görüldüğü üzere, görüldüğü üzere, İnternet'e bağlanma amaçlı olarak kullanıcıların teknolojik araç kullanım sıklıkları incelendiğinde kullanım dağılımında ilk sırada %85,6'lık oranla akıllı telefonlar, %12,2'lik oranla masaüstü bilgisayarlar, %1,6'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve %0,7'lik oranla tabletler gelmektedir. İkinci sırada %18,8'lik oranla akıllı telefonlar, %43,3'lük oranla masaüstü bilgisayarlar, %25'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve %13,4'lük oranla tabletler gelmektedir. Üçüncül sırada %13'lük oranla akıllı telefonlar, %51,9'luk oranla masaüstü bilgisayarlar, %28,3'lük oranla dizüstü bilgisayarlar ve %6,8'lik oranla tabletler gelmektedir. Dördüncül sırada; %4,5'lik oranla akıllı telefonlar, %27,7'lik oranla oranla masaüstü bilgisayarlar; %39,7'lik oranla dizüstü bilgisayarlar ve %28,1'lik oranla tabletler gelmektedir. Yurttaşların Kocaeli ili genelinde İnternete bağlanmak için araç kullanım sıklıklarını analiz eden bu soruya yönelik araştırma verileri; birinci sırada akıllı telefon kullanımının masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet gibi diğer teknolojik araçlara kıyasla oransal olarak daha fazla olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, araştırmada elde edilen yurttaşların akıllı telefonları İnternet kullanımı açısından birincil araç olarak daha yüksek oranda tercih etmeleri sonucu; mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.13.12. Kocaeli geneli yurttaşların İnternet kullanım amaçlarının analizi

	N	%
Gündemi takip etmek	513	85,5
Eğlence amaçlı	370	61,7
Kamu işleri	372	62
Ticari işlemler	330	55
Sosyal medya	499	83,2
Oyun oynamak	179	29,8
Bilgi edinmek/Araştırma yapmak	441	73,5
Diğer	6	1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.12'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların İnternet kullanım amaçlarını analiz etme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Bu soru, katılımcıların İnternet kullanım amaçlarını; çoklu (birden fazla) kullanım amacını analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Araştırma verileri sonucunda katılımcıların %85,1'inin İnternet'ı gündemi takip etme, %83,2'sinin sosyal medyayı takip etme, %73,5'inin bilgi

edinme/araştırma yapma, %62,2'sinin kamuda işlem gerçekleştirme, %61,7'sinin eğlence amaçlı, %55'inin ticari işlemler gerçekleştirme, %29,9'unun oyun oynama amacıyla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. İnternet'i diğer amaçlarla kullanan katılımcıların oranı ise %0,8'dir.

Tablo 3.1.13.13. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya kullanımlarının analizi

	N	%
Evet	506	84,3
Hayır	82	13,7
Kısmen	12	2,0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların sosyal medya kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %100'ü tarafından cevaplanmıştır. Sosyal medya kullanma durumunu ölçmeye yönelik bu anket sorunu cevaplandıran yurttaşların ise %84,3'ü sosyal medya kullandıklarını; %13,7'si kullanmadıklarını; %2'si ise kısmen kullandıklarını belirtmiştir. Anket sorusunda yer alan"Kısmen" öncülü ile katılımcılar arasında hayatlarının bir döneminde sosyal medya kullanmış olan yurttaşların oranı da belirlenmeye çalışılmıştır. Çünkü katılımcıların aktif olarak sosyal medya hesapları bulunmasada; aralıklı olarak sosyal medya kullanmaları, hesaplarını dondurup; yeniden aktive etmeleri gibi birtakım olasılıklar söz konusudur. Bu nedenle; anket içerisinde sosyal medya kullanımı ile bağlantılı bütün sorular tamamen ve kısmen sosyal medya kullandıklarını belirten bütüm yurttaşlara yöneltilmiştir.

Tablo 3.1.13.14: Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya bileşenlerini (sosyal ağları) kullanım durumlarının analizi

	N	(%)
Facebook	463	89,4
Twitter	176	34
Instagram	364	70,3
Google+	128	24,7
Linkedin	14	2,7
Youtube	141	27,2
Pinterest	28	5,4
Periscope	14	2,7
Snapchat	50	9,7

Swarm	41	7,9
Diğer	4	0,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	518	86,3
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	82	13,7
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.14'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarını/sitelerini belirlemeye yönelik olarak oluşturulan bu soru tüm katılımcıların %86,3'ü tarafından cevaplanmıştır; %13,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Bu durum, Tablo 3.1.13.13 ve Tablo 3.1.13.14 ile bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda sosyal medya kullanmadığını belirten katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların kullandıkları sosyal medya hesaplarının varlığını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak sosyal medya kullandığını ifade eden katılımcıların %89,6'sı Facebook, %70,7'sı Instagram, %33,9'u Twitter, %27,4'ü Youtube, %24,9'u Google+, %9,6'sı Snapchat, %8,1'i Swarm, %5,4'ü Pinterest, %2,7'si Periscope ve Lınkedln hesapları olduğunu belirtmiştir. Anket formunda yer verilmeyen diğer sosyal ağlarda hesabı olduğunu ifade eden katılımcıların oranı ise %0,8'dir.

Tablo 3.1.13.15. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime 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

Tablo 3.1.13.15'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 3.1.13.16. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerle yürüttükleri hizmetlerle ilintili olarak iletişime 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
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Belediyelerle iletişim kuran katılımcıların en çok hangi araçları kullandıklarını sıralamaları istendiğinde, Tablo 3.1.13.16'da görüldüğü üzere katılımcılar ilk sırada %52'lik oranla İnternet, %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.

Tablo 3.1.13.17. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi düzeylerinin/ durumlarının analizi

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

Tablo 3.1.13.17'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 3.1.13.18. Kocaeli geneli 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	27,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	436	72,7	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.18'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.

Tablo 3.1.13.19. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarının analizi

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

Tablo 3.1.13.19'da 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 3.1.13.19'de elde edilen veriler, Tablo 3.1.13.17'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 3.1.13.20. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	59	9,8	11
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	19	3,2	3,5
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	240	40	44,8
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	204	34	38,1
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	180	30	33,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	110	18,3	20,5
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	16	2,7	3
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	73	12,2	13,6
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	20	3,3	3,7
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	69	11,5	12,9
Diğer	7	1,7	1,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	536	89,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	64	10,7	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.20'de 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 3.1.13.21. Kocaeli geneli yurttaşların son bir yıl içerisinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarının analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	61	10,2	95,3
Hayır	3	0,5	4,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.21'de görüldüğü üzere bu soru tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo 3.1.13.21'de katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 3.1.13.19'da yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; daha önce e-belediyecilik hizmeti kullandığını belirten yurttaşlara bu sorunun yöneltilmesi; kullanmadığını belirten katılımcılara yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu iki tabloda elde edilen veriler beraber analiz edildiğinde ise; daha önce e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten yurttaşların %95,3'ünün son bir yıl içinde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirdiği; %4,7'sinin gerçekleştirmediği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, yurttaşların son bir yıllık dönemde e-belediyecilik işlemi gerçekleştirme durumlarını ölçmenin yanı sıra, anket tasarımında kontrol sorusu işlevi de yerine getiren bu soruya verilen cevaplar; yurttaşların e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçmeye çalışan anket sorusuna verilen cevaplar ile tutarlı sonuçlar ortaya koymaktadır.

Tablo 3.1.13.22. Kocaeli geneli 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	-

Tablo 3.1.13.22'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 3.1.13.23. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerinin analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Kullanım kolaylığı	59	9,8	92,2
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	23	3,8	35,9
Daha hızlı hizmet sağlaması	43	7,2	67,2
Daha güvenilir olması	24	4,0	37,5
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	20	3,3	31,3
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	21	3,5	32,8
Diğer	1	0,2	1,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.23'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.

Tablo 3.1.13.24. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik kullanım alışkanlıklarının analizi

	N	Genel %	Geçerli %
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	12	2	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	-

Tablo 3.1.13.24'de 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 bazı işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiği verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.13.25. Kocaeli geneli 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	-

Tablo 3.1.13.25'de 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 3.1.13.26. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili 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	-

Tablo 3.1.13.26'da 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 3.1.13.27. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmet alanları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

						Kullanılan E-belediyecilik hizmetleri memnuniyet düzeyi													
	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cvplamayn Katılımcılar		Ort.	Çok memnunum			Memnunum			Kararsızım			Memnun değilim			Hiç Memnun değilim		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Ulaşım Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,49	8	1,3	12,5	22	3,7	34,4	30	5	46,9	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1
Kültür Sanat Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,63	4	0,7	6,3	16	2,7	25	43	7,2	67,2	1	0,2	1,6	0	0	0
Meslek ve Beceri Kaz. Hiz.	64	10,7	536	89,5	2,69	5	0,8	7,8	10	1,7	15,6	48	8	75	1	0,2	1,6	0	0	0

Su ve kanl. Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,76	6	1,0	9,4	6	1,0	9,4	49	8,2	76,6	3	0,5	4,7	0	0	0
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	64	10,7	536	89,5	2,52	11	1,8	17,2	13	2,2	20,3	36	6	56,3	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6
Sosyal hizm. ve yardım	64	10,7	536	89,5	2,71	6	1,0	9,4	8	1,3	12,5	50	8,3	78,1	0	0	0	0	0	0
Çevre düz. ve kor. Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,68	6	1,0	9,4	9	1,5	14,1	48	8	75	1	0,2	1,6	0	0	0
Temizlik ve katı atık Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,68	6	1,0	9,4	11	1,8	17,2	45	7,5	70,3	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6
Dinlen. Eğlence Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,87	1	0,2	1,6	7	1,2	10,9	55	9,2	85,9	1	0,2	1,6	0	0	0
Sağlık Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,70	6	1,0	9,4	10	1,7	15,6	45	7,5	70,3	3	0,5	4,7	0	0	0
Kamu Güv. Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,84	4	0,7	6,3	5	0,8	7,8	53	8,8	82,8	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6
Arama ve kurt. Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,84	2	0,3	3,1	6	1,0	9,4	56	9,3	87,5	0	0	0	0	0	0
Turizm ve Tan. Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,92	1	0,2	1,6	4	0,7	6,3	58	9,7	90,5	1	0,2	1,6	0	0	0
Konut edi. imar ve istimlak Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,56	6	1,0	9,4	18	3,0	28,1	38	6,3	59,4	2	0,3	3,1	0	0	0
Coğrafi ve kent bilgi sist.	64	10,7	536	89,5	2,76	3	0,5	4,7	10	1,7	15,6	50	8,3	78,1	1	0,2	1,6	0	0	0
Defin ve mezarlık hizm.	64	10,7	536	89,5	2,79	3	0,5	4,7	8	1,3	12,5	52	8,7	81,3	1	0,2	1,6	0	0	0
İtfaiye Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,83	2	0,3	3,1	7	1,2	10,9	55	9,2	85,9	0	0	0	0	0	0
İstihdam ve gelir hizm.	64	10,7	536	89,5	2,89	1	0,2	1,6	8	1,3	12,5	53	8,8	82,8	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6
Nikah Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,90	0	0	0	8	1,3	12,5	55	9,2	85,9	0	0	0	1	0,2	1,6

Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	64	10,7	536	89,5	2,80	4	0,7	6,3	9	1,5	14,1	48	8,0	75	2	0,3	3,1	1	0,2	1,6
Spor Hizm.	64	10,7	536	89,5	2,81	4	0,7	6,3	7	1,2	10,9	51	8,5	79,7	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6
Vatn. yönelik diğer hizm.	64	10,7	536	89,5	2,64	3	0,5	4,7	18	3,0	28,1	42	7,0	65,6	1	0,2	1,6	0	0	0

Tablo 3.1.13.27'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların E-Belediyecilik hizmetleri alanları ile ilgili memnuniyet düzeyleri ölçmeyi amaçlayan ve 5'li likert ölçeği ile oluşturulan bu soru, %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-3.1.13.26'da katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir.

Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaşların %12,5'inin ulaşım hizmetlerinden çok memnun olduğu, %34,4'ünün memnun olduğu, %46,9'unun bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %3,1'inin memnun olmadığı, %3,1'inin ise hiç memnun olmadığına yönelik verilere ulaşılmıştır.Kültür Sanat Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %6,3'ünün sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %25'inin memnun olduğu, %67,3'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %1,6'sının ise memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.Meslek ve Beceri Kazanma Hizmetleri alanına yönelik bulgular analiz edildiğinde ise; katılımcıların %7,8'inin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %15,6'sının memnun olduğu, %75'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.Su ve kanalizasyon Hizmetleri alanında ise; katılımcıların %9,4'ünün e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %9,4'ünün memnun olduğu, %76,6'sının bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %4,7'sinin memnun olmadığına yönelik veriler tespit edilmiştir.Kültür sanat, meslek ve beceri kazandırma, su ve kanalizasyon hizmetleri kategorilerinde sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %17,2'sinin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %20,3'ünün memnun olduğu, %56,3'ünün bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %4,7'sinin memnun olmadığı ve %1,6'sının hiç memnun olmadığına yönelik sonuçlar elde edilmiştir. Sosyal hizmetler ve yardım alanında ise;

katılımcıların %9,4'ününün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %12,5'inin memnun olduğu ve %78,1'inin bu alanda sunulan hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırmada sosyal hizmetler alanında sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir bulgu elde edilmemiştir.Çevre düzenlemesi, korunması ve hizmetlerine yönelik e-belediyecilik uygulamaları alanında ise araştırma sonucunda katılımcıların %9,4'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %14,1'inin memnun olduğu; %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının ise memnun olmadığına yönelik veriler elde edilmiştir.Bu kategoride sunulan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.Temizlik ve katı atık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %9,4'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %17,2'sinin memnun olduğu, %70,3'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %1,6'sının memnun olmadığı ve %1,6'sının hiç memnun olmadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.Dinlenme ve eğlence hizmetleri alanında ise; katılımcıların %1,6'sının sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %10,9'unun memnun olduğu, %85,9'unun bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %1,6'sının ise memnun olmadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.Sağlık hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %9,4'ünün bu alanda sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %15,6'sının memnun olduğu, %70,3'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu; %4,7'sinin ise memnun olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır.Dinlenme ve eğlence ile sağlık hizmetleri alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.Kamu güvenliğine yönelik sunulan hizmetlerle ilgili olarak anket katılımcıların memnuniyet düzeyleri analiz edildiğinde ise; katılımcıların %6,3'ünün sağlanan hizmetlerden çok memnun olduğu; %7,8'inin memnun olduğu, %82,8'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının memnun olmadığı ve %1,6'sının hiç memnun olmadığına yönelik veriler elde edilmiştir.Arama ve kurtarma alanında ise; katılımcıların %3,1'inin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %9,4'ünün memnun olduğu, %87,5'inin ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğuna yönelik verilere ulaşılmıştır.Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %1,6'sının bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %6,8'inin memnun olduğu, %90,5'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.Konut edinme, imar ve istimlak kategorisinde ise; katılımcıların %9,4'ünün bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %28,1'inin memnun olduğu, %59,4'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %3,1'inin memnun olmadığına

yönelik veriler tespit edilmiştir.Coğrafi kent ve bilgi sistemleri kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %4,7'sinin bu alanda sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %15,6'sının memnun olduğu, %78,1'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının ise memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Defin ve mezarlık hizmetleri kategorisinde ise, katılımcıların %4,7'sinin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %12,5'inin memnun olduğu, %81,3'ünün bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %1,6'sının ise memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Turizm ve tanıtım, Konut edinme, imar ve istimlak, Coğrafi kent ve bilgi sistemleri, Defin ve mezarlık hizmetleri alanlarının tamamında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. İtfaiye hizmetleri kategorisine yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %3,1'inin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %10,9'unun memnun olduğu, %85,9'unun ise bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanlarında sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların memnun olmadığı ve hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. İstihdam ve gelir hizmetleri alanında ise; katılımcıların %1,6'sının sunulan e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %12,5'inin memnun olduğu, %82,8'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının memnun olmadığı ve %1,6'sının ise hiç memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.Nikah hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %12,5'inin sağlanan e-belediyecilik hizmetlerinden memnun olduğu, %85,9'unun bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %1,6'sının hiç memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların çok memnun olduğu ve memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir.Gerçek ve tüzel kişiler için ruhsatlar alanında ise; katılımcıların %6,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %14,1'inin memnun olduğu, %75'inin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %3,1'inin memnun olmadığı ve %1,6'sının hiç memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.Spor Hizmetleri alanına yönelik veriler analiz edildiğinde ise; katılımcıların %6,3'ünün sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %10,9'unun memnun olduğu, %79,7'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu, %1,6'sının memnun olmadığı ve %1,6'sının hiç memnun olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır.Vatandaşa yönelik diğer hizmetler kategorisinde ise katılımcıların %4,7'sinin sunulan hizmetlerden çok memnun olduğu, %28,1'inin memnun olduğu, %65,6'sinin bu hizmetleri değerlendirme konusunda kararsız olduğu ve %1,6'sinin memnun olmadığına yönelik bulgular elde edilmiştir.Bu alanda sağlanan hizmetlerle ilgili olarak katılımcıların hiç memnun olmadığı yönünde bir veri ise tespit edilmemiştir. Tüm kategorilerde, yurttaşların hizmet alanlarını memnuniyet düzeyleri bazında değerlendirme biçimleri analiz edildiğinde ise; yurttaşların memnun olma ve çok memnun olma düzeylerinin

memnun olmama ve hiç memnun olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak incelenen tüm kategorilerde yurttaşların sağlanan e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirme konusunda kararsız kalma düzeylerinin elde edilen memnun olma ve olmama düzeylerine yönelik verilere; oranla daha yüksek oranda tespit edilmesi; e-belediyecilik hizmetleri ile ilintili olarak belediyelerin yeterli bilgilendirme yapmaması ve yurttaşların bu alanlarda kullanım becerilerini geliştirmemesi ile ilintili olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.13.28. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile 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	-

Tablo 3.1.13.28'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.

Tablo 3.1.13.29. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili yaptıkları işlemlere 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	22,5

Tablo 3.1.13.29'da 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 3.1.13.30. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarıyla ilgili 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	1,0	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	1,0	9,4	2	0,3	3,1	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	64	10,7	2,00	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	7,0	65,6	4	0,7	6,3	0	0	0	18	3,0	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

Tablo 3.1.13.30'da 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 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 3.1.13.31. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını işlem 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	-

Tablo 3.1.13.31'de görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazında değerlendirmesini amaçlayan bu soru bağlamında, e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten kullanıcıların %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 söylenebilmektedir.

Tablo 3.1.13.32. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili 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

Tablo3.1.13.32'de 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 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 3.1.13.33. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili 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

Tablo 3.1.13.33'da 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 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 3.1.13.34. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili içerik 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

Tablo3.1.13.34'de görüldüğü üzereankete 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 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 3.1.13.35. Kocaeli geneli yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili 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

Tablo 3.1.13.35'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 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, belediye ile etkileşimlerinin olumlu 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, belediye ile etkileşimlerinin olumlu 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, belediye ile etkileşimlerinin olumlu etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Tablo 3.1.13.36. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik yurttaşların bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
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	-

Tablo 3.1.13.36'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 3.1.13.37. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
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	-

Tablo 3.1.13.37'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 3.1.13.38. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alanları analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
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	-

Tablo 3.1.13.38'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, Tablo21'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 3.1.13.39. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin mobil uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
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	-

Tablo 3.1.13.39'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.

Tablo 3.1.13.40. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim.	64	10,7	536	89,3	1,69	25	4,2	39,1	36	6,0	56,3	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1

E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.	64	10,7	536	89,3	1,88	37	6,2	57,8	9	1,5	14,1	7	1,2	10,9	11	1,8	17,2
Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.	64	10,7	536	89,3	2,19	28	4,7	43,8	13	2,2	20,3	7	1,2	10,9	16	2,7	25

Tablo 3.1.13.40'da görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Operasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Operasyonel beceriler bilgisayar ya da İnternet bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek operasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; katılımcıların "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini sık kullanılanlar listesine ekledim" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %39,1'lik oranla "evet", %56,3'lük oranla "hayır", %1,6'lik oranla "kısmen" ve %3,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme oranları; eklememe oranlarına göre daha düşük çıkmıştır. Ancak; belediyelerin web sitelerini sık kullanılanlar listesine ekleme öncülünde katılımcıların bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerinin düşük çıkması; bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından İnternet'e bağlanıldığında farklı web siteleri için kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir. Aynı sorunun "E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesine dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %57,8'lik oranla "evet", %14,1'lik oranla "hayır" ve %10,9'lik oranla "kısmen" ve %17,2'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine dosya ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde

yorumlanabilir. Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyenin web sitesine resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %43,8’lik oranla “evet”, %20,3’lük oranla “hayır”, %10,9’luk oranla “kısmen” ve %25’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine resim/video gibi multimedya dosyalarını ekleyip indirebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu operasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.41. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili formal dijital kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum.	64	10,7	536	89,3	1,64	45	7,5	70,3	7	1,2	10,9	2	0,3	3,1	10	1,7	15,6
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.	64	10,7	536	89,3	1,61	41	6,8	64,1	13	2,2	20,3	4	0,7	6,3	6	1,0	9,4
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.	64	10,7	536	89,3	1,98	9	1,5	14,1	49	8,2	76,6	4	0,7	6,3	2	0,3	3,1

Tablo 3.1.13.41’de görüldüğü üzere; 4’lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili operasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,7’si tarafından cevaplanmış olup; %89,3’ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan “Formal Beceri” kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Formal-Resmi Beceriler (Formal Skills): Her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek formal becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %70,3'lük oranla "evet", %10,9'lik oranla "hayır", %3,1'lik oranla "kısmen" ve %15,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde ek sekme açabilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun "Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum" şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %64,1'lik oranla "evet", %20,3'lük oranla "hayır", %6,3'lük oranla "kısmen" ve %9,4'lük oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının geçmişte e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerine tekrar erişebilme düzeyleri; bu işlemi gerçekleştirememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu formal becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "e-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinin karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %14,1'lik oranla "evet", %76,6'lik oranla "hayır", %6,3'lük oranla "kısmen" ve %3,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesinin karışık bir yapıda olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşama düzeyleri düzeyleri; kullanım güçlüğü yaşamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını kullanım kolaylığı/güçlüğü açısından değerlendirebilecek formal beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının kullanım açısından güçlük yaratacak bir yapıda olmadığı şeklinde de yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.42. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.	64	10,7	536	89,3	1,72	37	6,2	57,8	11	1,8	17,2	13	2,2	20,3	3	0,5	4,7
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum	64	10,7	536	89,3	1,47	47	7,8	73,4	7	1,2	10,9	7	1,2	10,9	3	0,5	4,7
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabiliyorum.	64	10,7	536	89,3	1,70	39	6,5	60,9	11	1,8	17,2	8	1,3	12,5	6	1,0	9,4

Tablo 3.1.13.42'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili enformasyonel dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırmasıbaşlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Enformasyonel Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek enformasyonel becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %57,8’lik oranla “evet”, %17,2’lik oranla “hayır”, %20,3’lük oranla “kısmen” ve %4,7’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptıkları web sitesini başka kaynaklara gore güvenilir bulma düzeyleri; güvenilir bulmama ve bu konuda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfasının yapısını güvenilirlik açısından değerlendirebilecek enformasyonel beceriye sahip oldukları biçiminde değerlendirilebilir.

Aynı sorunun “E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sitesinde istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %73,4’lük oranla “evet”, %10,9’luk oranla “hayır” ve %10,9’luk oranla “kısmen” ve %4,7’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitelerinde istedikleri bilgiyi site içi aramadan bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarının site içi arama ile çeşitli bilgilere ulaşılabilecek bir yapıda olduğu şeklinde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “e-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sitesinde istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %60,9’luk oranla “evet”, %17,2’lik oranla “hayır”, %12,5’lik oranla “kısmen” ve %9,4’lük oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri web sitelerinde istedikleri bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu enformasyonel becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Ayrıca, bu soru ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde bilgiye ulaşmalarını sağlayacak gerekli anahtar kelimelerin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.13.43. Kocaeli geneli yurttaşların e- belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik kullanım becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum	64	10,7	536	89,3	1,52	47	7,8	73,4	4	0,7	6,3	10	1,7	15,6	3	0,5	4,7
Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.	64	10,7	536	89,3	1,45	47	7,8	73,4	8	1,3	12,5	6	1,0	9,4	3	0,5	4,7
Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum	64	10,7	536	89,3	1,88	31	5,2	48,4	14	2,3	21,9	15	2,5	23,4	4	0,7	6,3

Tablo 3.1.13.43'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmış olup; %89,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, önceki tabloların açıklama kısmında belirtildiği üzere; e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "Stratejik Beceri" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

Stratejik beceriler, ise bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların belediyelerin web sayfalarını kullanabilecek stratejik becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinde, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %73,4'lük oranla "evet", %6,3'lük oranla "hayır", %15,6'lik oranla "kısmen" ve %4,7'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının

web sitesinde aradıkları hizmete yönelik bilgi bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde çeşitli hizmetlere yönelik bilginin mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Aynı sorunun "Belediyenin web sitesinde güncel bilgi akışını takip edebiliyorum." şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %73,4'lük oranla "evet", %12,5'lik oranla "hayır" ve %9,4'lük oranla "kısmen" ve %4,7'lik oranla "bilgim/fikrim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında güncel bilgi akışını takip edebilme düzeyleri; edememe ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir. Bu öncülde elde edilen sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güncel bilgi akışının mevcut olduğu biçiminde de değerlendirilebilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların "Belediyenin web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum." şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %48,4'lük oranla "evet", %21,9'luk oranla "hayır", %23,4'lük oranla "kısmen" ve %6,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarından yararlanarak gündelik hayatta karşılaştıkları herhangi bir soruna yönelik çözüm bulabilme düzeyleri; bulamama ve bu işlem konusunda bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu stratejik becerinin e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.44.Kocaeli geneli yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olmasına yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	G (%)
Evet	374	62,3
Hayır	133	22,2
Bilmiyorum	93	15,5
Toplam	600	100,0

Tablo 3.1.13.44'de görüldüğü üzere; Yurttaşların belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olma düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru, ankete katılan tüm katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda belediyelerden hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı %62,3; bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı %22,2 ve bu konuda fikir/bilgi sahibi olmayan katılımcıların oranı ise %15,5 olarak tespit edilmiştir. Katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma tasarımda rastgele örneklem seçiminin ana kütleyi temsil edebilme kriteri içerdiği göz önünde alınarak; Kocaeli ili genelinde belediyelerden hizmetleri ile ilgili bilgi talep etmenin yasal bir hak olduğuna yönelik bilgi sahibi olan yurttaşlarının oranın; bilgi sahibi olmayan ve böyle bir hakkın varlığına yönelik bilgisi olmayan yurttaşlara kıyasla daha yüksek olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.1.13.45. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin mevcudiyetinin ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Evet	124	20,7
Hayır	87	14,5
Bilmiyorum	389	64,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.45'de görüldüğü üzere; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı yönelik hizmetlerin mevcudiyetini ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerini düzeyini ölçme amacı taşıyan bu soru; ankete katılan yurttaşların tamamı tarafından cevaplanmıştır. Bu sorunun tüm katılımcılara sorulmasının temel nedeni; e-belediyecilik hizmetleri kullanmasalarda bağlı oldukları belediyenin web sayfasını ziyaret etme ihtimalleridir. Çünkü, tüm kullanıcılar; Tablo 3.1.13.9'da görüldüğü üzere İnternet kullandıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli İl ve İlçe

belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu belirten katılımcıların oranı %20,7; bulunmadığını belirten katılımcıların oranı %14,5; bu konuda bilgi/fikir sahibi olmadıklarını belirten kullanıcıların oranı ise %64,8 oranında tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda bu hizmetlerin belediyelerin web sayfalarında mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olan katılımcıların oranı; bu konuda bilgi sahibi olmayan katılımcılara kıyasla daha düşük oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar; ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu ile ilgili bilgi düzeylerinin düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.46. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin hedef kitle bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
Kadınlar	82	66,1
Çocuklar	75	60,5
Yaşlılar	77	62,1
Engelliler	91	73,4
Yoksullar	61	49,2
Hastalar	63	50,8
Mahkum ve eski hükümlüler	9	7,3
Diğer	3	2,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	124	20,7
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	476	79,3
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.46'da görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri hedef kitle bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi gruplara yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %20,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.13.45 ve Tablo 3.1.13.46 bir arada değerlendirildiğinde; bir önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin hedef kitleleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin dezavantajlı kitlelere göre dağılımının %75'lik oranla engelliler,

%66,1'lik oranla kadınlar; %62,9'luk oranla yaşlılar, %60,5'lik oranla çocuklar, %51,6'lik oranla hastalar, %50'lik oranla yoksullar, %8,1'lik oranla mahkumlar ve eski yükümlüler olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Diğer dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin oranı ise %2,4 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.1.13.47. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin tür bazlı dağılımı ve ankete katılan yurttaşların bu hizmetlere yönelik bilgi düzeylerinin analizi

	N	%
İstihdam	31	25
Rehabilitasyon	54	43,5
Eğitim	67	54
Sağlık	89	71,8
Güvenlik	36	29,1
Spor	53	42,7
Kültür	57	46
Sosyal Yardım	79	63,7
Diğer	5	4,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	124	20,7
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	476	79,3
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.47'de görüldüğü üzere ankete katılan kullanıcıların bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik sundukları hizmetleri tür bazlı belirlemeyi ve yurttaşların bu hizmetlerin hangi türlere yönelik olduğuna dair bilgi düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru tüm katılımcıların %20,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu durum, Tablo 3.1.13.45 ve Tablo 3.1.13.47 bir arada değerlendirildiğinde; iki önceki soruda bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunmadığını ve bu konuda bilgi sahibi olmadıklarını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu soru, katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik sunulan hizmetlerin türleri ile ilgili bilgi düzeylerini çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, bağlı oldukları belediyelerin web sayfalarında dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerin bulunduğunu ifade eden katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda; bu hizmetlerin tür bazlı dağılımının %71,8'lik oranla sağlık, %63,7'lik oranla sosyal yardım, %53,2'lik oranla eğitim; %46'lik oranla kültür, %42,7'lik oranlarla rehabilitasyon ve spor, %29,1'lik oranla güvenlik ve %25'lik oranla istihdam olarak sıralandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1.13.48. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerinin analizi

	N	G %	Gçr (%)
Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.	10	1,7	1,9
Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum	39	6,5	7,5
Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.	10	1,7	1,9
Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum	459	76,5	88,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	518	86,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	82	13,7	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.48'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %86,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %13,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; belediyeler ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurma düzeylerini ölçen bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu bağlamda araştırma sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu ifade eden yurttaşların oranı %1,9; bağlı olduğu ilçe belediyesi ve belediye başkanı ile sosyal medya üzerinden iletişim kurduğunu belirten yurttaşların oranı %7,5; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduklarını ifade eden yurttaşların oranı %1,9; hem büyükşehir hem ilçe belediye/belediye başkanları ile iletişim kurmadıklarını ifade eden yurttaşların oranı %88,6 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla; ankete katılan yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye/belediye başkanları ile iletişim kurma düzeyleri hem ilçe belediyeleri hem de büyükşehir belediyesi bazında düşük oranlarda tespit edilmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun sosyal medya hesapları olmasına rağmen bu platformları belediyelerle iletişim kurmak amaçlı aktif olarak kullanmadığı sonucuna ulaşılabilir. Belediye ve belediye başkanları ile sosyal medya hesapları aracılığı ile iletişim kuran anket katılımcılarının ise bağlı oldukları ilçe belediyeleri bazında bu mecraları kullanma oranları; Büyükşehir belediyesi ve hem büyükşehir hem ilçe belediyeleri ile iletişim kurma amacı ile kullanma oranlarına kıyasla daha yüksektir. Dolayısıyla; araştırma verilerine bağlı olarak ankete katılan yurttaşların sosyal medya hesaplarını bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerinin; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ile iletişim kurma amaçlı kullanım düzeylerine

kıyasla oransal olarak daha yüksek olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, araştırma sonucunda; katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma tasarımda rastegele örneklem seçiminin ana kütleyi temsil edebilme kriteri içerdiği göz önünde alınarak; Kocaeli ili genelinde yurttaşların belediye ve belediye başkanları ile sosyal medyadan iletişim kurmama düzeylerinin; kurma düzeylerine kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.13.49. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurdukları konuların sıralaması

Sıra	Belediye Hizmetleri		Etkinlik/ Organizasyon		Tebrik ve İyi Niyet Belirtme		Sorun ve Şikayet Bildirmek		İstek ve Talepte Bulunmak		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	20	83,3	2	8,3	1	4,2	1	4,2	0	0	0	0
2	5	27,8	9	50	0	0	4	22,2	0	0	0	0
3	2	14,3	3	21,4	4	28,6	0	0	5	34,7	0	0
4	17	43,6	12	30,8	7	17,9	3	7,7	0	0	0	0
5	11	34,4	11	34,4	9	28,1	0	0	1	3,1	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tablo 3.1.13.49'da görüldüğü üzere; bu soru ile ankete katılan ve sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu belirten katılımcıların; bu kanalları konu bazlı kullanım sıklıkları analiz edilmeye çalışmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda; kullanıcıların birincil sırada %83,3'lük oranla belediye hizmetleri; %8,3'lük oranla etkinlik/organizasyon; %4,2'lik oranla tebrik ve iyi niyet bildirmek ile istek ve talepte bulunmak amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. İkincil sırada %27,8'lik oranla belediye hizmetleri, %50'lik oranla etkinlik/organizasyon; %22,2'lik oranla sorun ve şikâyet bildirmek amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. Üçüncül sırada %14,3'lük oranla belediye hizmetleri, %21,4'lük oranla etkinlik/organizasyon; %28,6'lik oranla tebrik ve iyi niyet bildirmek ve %34,7'lik oranda istek ve talepte bulunmak amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. Dördüncül sırada %43,6'lık oranla belediye hizmetleri, %30,8'lik oranla etkinlik/organizasyon; %17,9'luk oranla tebrik ve iyi niyet bildirmek ve %7,7'lik oranda sorun ve şikâyet bildirmek amacı ile kullandıkları verileri elde edilmiştir. Beşincil sırada oranla %34,4'lük oranlarla belediye hizmetleri ile etkinlik/organizasyon; %28,1'lik oranla tebrik ve iyi niyet bildirmek; %3,1'lik oranla istek ve talepte bulunmak amacı ile kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan ve belediyeler/belediye başkanları ile sosyal medya kanalları aracılığıyla iletişime geçtiklerini belirten katılımcıların

tamamının diğer konularla bağlantılı olarak sosyal medya hesaplarını kullanmadıkları yönelik veriler elde edilmiştir.

Tablo 3.1.13.50. Kocaeli geneli yurttaşların kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçların (platformların) analizi

	N	%
Facebook	36	61
Twitter	9	15,3
Instagram	8	13,6
Diğer	16	27,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	59	9,8
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	541	90,2
Toplam	600	100

Tablo 3.1.13.50'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile iletişim kurdukları sosyal medya araçlarını belirleme amacı taşıyan bu soru tüm katılımcıların %9,9'u tarafından cevaplanmış olup; %90,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.13.48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu soru, katılımcıların il/ilçe belediye/belediye başkanları ile hangi sosyal medya araçları ile iletişim kurduklarını çoklu (birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin veren) ölçecek bir biçimde tasarlanmıştır.Bu bağlamda, araştırma sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediye/belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurduklarını ifade eden katılımcıların % 61'lik oranla Facebook, %15,3'lük oranla Twitter ve %10,2'lik oranla Instagram kullandıkları verilerine ulaşılmıştır. Diğer sosyal medya araçlarını bu amaçla kullandıklarını ifade eden katılımcıların oranı ise %25,4'dir. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile Facebook aracılığı ile iletişim kurma oranlarının; Twitter ve Instagram'a kıyasla daha yüksek olduğu değerlendirmesi yapılabilir.

Tablo 3.1.13.51. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma düzeylerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Evet, her zaman	19	3,2	32,2
Evet, bazen	23	3,8	39
Hayır, hiçbir zaman	17	2,8	28,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	59	9,8	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	541	90,2	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.51'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %9,9'u tarafından cevaplanmış olup; %90,1'i tarafından cevaplanmamıştır. Tablo-51'de anket katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo-48'de hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye başkanı hem de bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kurmadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığın belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı ile iletişim kuran katılımcıların; sosyal medya üzerinden geri bildirim alma oranlarına yönelik olarak yurttaşların %32,2'sinin her zaman ve %,39'unun bazen geri dönüş alabildiğine; %28,8'inin hiç bir zaman geri dönüş alamadığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sonucunda elde edilen bu veriler; katılımcıların sosyal medya araçları aracılığı ile Kocaeli il ve ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından geri dönüş alma oranlarının; geri dönüş alamama oranlarına kıyasla daha yüksek olduğu biçiminde değerlendirilebilir.

Tablo 3.1.13.52. Kocaeli geneli yurttaşların Kocaeli il/ilçe belediyeleri/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim alma sürelerinin analizi

	N	G (%)	Gçr (%)
Aynı gün içerisinde	13	2,2	31
Bir gün sonra	8	1,3	19
Bir hafta içerisinde	16	2,7	38,1
Bir ay içerisinde	3	0,5	7,1
Diğer	2	0,3	4,8
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	42	7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	558	93	0
Toplam	600	100	-

Tablo 3.1.13.52'de görüldüğü ise ankete katılan yurttaşların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya araçları ile iletişim kurdukları durumlarda; geri bildirim alabilme sıklıklarını ölçmeyi amaçlayan bu soru; tüm katılımcıların %7,1'i tarafından cevaplanmış olup; %92,9'u tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcılarının bu soruyu cevaplama oranlarına yönelik olarak elde edilen bu dağılım; Tablo 3.1.13.51'de görüldüğü üzere Kocaeli il/ilçe belediye/belediye başkanlarından sosyal medyada geri bildirim almadıklarını belirten ve anket sorusunun birinci bölümünde sosyal medya hesapları bulunmadığını ifade eden katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda, anket sonucunda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı; bağlı oldukları ilçe belediyesi/belediye başkanı ile sosyal medya aracılığı iletişim kurup geri bildirim alabilen katılımcıların %30,9'unun aynı gün içerisinde; %19,1'inin bir gün sonra, %38,1'inin bir hafta içerisinde, %7,2'sinin bir ay içerisinde ve %4,8'inin diğer bir zaman diliminde geri bildirim aldığına yönelik veriler elde edilmiştir. Dolayısıyla, araştırma sonuçlarına bağlı olarak katılımcıların belediyelerden/belediye başkanlarından bir haftalık süre içerisinde geri bildirim alabilme oranının diğer zaman dilimlerine kıyasla daha yüksek bir orana sahip olduğu değerlendirmesi gerçekleştirilebilir.

Tablo 3.1.13.53. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler/ belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek içerik yaratma becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.	518	86,3	82	13,7	1,46	362	60,3	69,9	105	17,5	20,3	21	3,5	4,1	30	5	5,8
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim.	518	86,3	82	13,7	1,52	343	57,2	66,2	116	19,3	22,4	24	4	4,6	35	5,8	6,8
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim.	518	86,3	82	13,7	1,50	343	57,2	66,2	119	19,8	23	25	4,2	4,8	31	5,2	6

Tablo 3.1.13.53'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %86,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %13,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İçerik Yaratma" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

İçerik Yaratma Becerileri İnternet kullanıcıların içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %69,9’luk oranla “evet”, %20,3’lük oranla “hayır”, %4,1’lik oranla “kısmen” ve %5,8’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada içerik oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun “Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilirim” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %66,2’lik oranla “evet”, %22,4’lük oranla “hayır” ve %4,6’lık oranla “kısmen” ve %6,8’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır.Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanları ile iletişim kurma amacı ile sosyal medyada multimedya içeriği oluşturma/oluşturabilme oranları; içerik oluşturamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir.Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilirim” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %66,2’lik oranla “evet”, %23’lük oranla “hayır”, %4,8’lik oranla “kısmen” ve %6’lık oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının belediyeler/belediye başkanlarının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapma/yapabilme oranları, yorum yapamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu içerik-üretim becerisinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.54. Kocaeli geneli yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediyeler /belediye başkanları ile iletişim kurabilmelerinde etkili olan/olabilecek iletişimsel becerilerinin analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Soruyu Cevplmyan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G(%)	Gçr (%)
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.	518	86,3	82	13,7	1,47	348	58	67,2	120	20	23,2	24	4	4,6	26	4,3	5
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.	518	86,3	82	13,7	1,62	294	49	56,8	157	26,2	30,3	40	6,7	7	27	4,5	5,2
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.	518	86,3	82	13,7	1,66	301	50,2	58,1	137	22,8	26,4	38	6,3	7,3	42	7	8,1

Tablo 3.1.13.54'de görüldüğü üzere; 4'lü likert ölçeği kullanılarak tasarlanan, ankete katılan yurttaşların sosyal medyada içerik yaratabilme becerilerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %86,3'ü tarafından cevaplanmış olup; %13,7'si tarafından cevaplanmamıştır. Soruyu cevaplayan katılımcılar açısından elde edilen bu dağılım; anket formunun birinci bölümünde sosyal medyayı aktif olarak kullanmadığını belirten katılımcılara; bu sorunun yöneltilmemesi ile bağlantılıdır. Bu anket sorusunun öncülleri ise, Van Deursen vd. (2014) Dijital Beceri Sınıflandırması başlıklı araştırmanın ölçeğinde yer alan "İletişim" kriterleri temele alınarak oluşturulmuştur.

İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri analiz edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne; %67,2’lik oranla “evet”, %23,2’lik oranla “hayır”, %4,6’lık oranla “kısmen” ve %5’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarını takip etme/edebilme oranları; takip edememe veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Aynı sorunun “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.” şeklinde geliştirilen ikincil öncülünü ise; katılımcıların %56,8’lik oranla “evet”, %30,3’lük oranla “hayır” ve %7’lik oranla “kısmen” ve %5,2’lik oranla “bilgim/fikrim yok” biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanlarının oluşturduğu iletileri paylaşma/paylaşabilme oranları; paylaşamama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/ kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırma sonucunda; katılımcıların “Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.” şeklinde geliştirilen sorunun üçüncül öncülüne; %58,1’lik oranla “evet”, %26,4’lük oranla “hayır”, %7,3’lük oranla “kısmen” ve %8,1’lik oranla “fikrim/bilgim yok” cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda; araştırma sonucunda anket katılımcılarının sosyal medya üzerinden belediye/belediye başkanı ile iletişim kurma/kurabilme oranları; kuramama veya bu imkan hakkında bilgi ve fikir sahibi olmama düzeylerine kıyasla yüksek oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla elde edilen veriler, bu iletişimsel becerinin katılımcıların büyük bölümü tarafından kullanılabildiği/kullanılabileceği biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 3.1.13.55. Kocaeli geneli yurttaşların belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlara yönelik bir analiz

Sıra	Bölge	Yurttaşların Yorumları	Değerlendirdiği Belediye	Eksik/Hatalı Bulduğu Konu veya Hizmet Alanı	Görüşünün Alınmasını İstediği Konu Ya da Hizmet Alanı
K-1	Başiskele	Başiskele Belediyesinin E-belediyecilik uygulamalarının hizmet tanıtımının daha iyi olması gerektiğini düşünüyorum.	Başiskele Belediyesi	E- Belediyecilik Hizmetlerinin Yeterince Tanıtılmaması	-
K-2	Başiskele	Belediye, İnternet ve sosyal medyayı, hizmet sunmak için kullanmamaktadır. Sosyal medyada gönderilerine eleştiri yapanlar, hizmetlerden faydalanamıyor veya hizmetler yavaşlatılıyor. Belediye başkanı sosyal medyayı çok iyi kullanıyor ama şahsi kullanımı çok fazla.	Başiskele Belediyesi	Belediyenin sosyal medyayı doğru kullanmaması, eleştirel yorumlara cevap vermemesi, belediye başkanın sosyal medyada şahsi içerik paylaşımı	
K-3	Başiskele	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından sosyal medyada reklam amaçlı içerikler paylaşılıyor. Asıl hizmet alanlarında paylaşım yapılmıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada hizmet alanlarında paylaşım yapılmaması, alakasız içerik paylaşımı	
K-4	Başiskele	Sosyal medyada yapılan yorumlar siliniyor. Geri dönüş olmuyor. BAŞTİM (Şikayet-İstek-Öneri Birimi), bu uygulama sosyal medyaya da uyarlanmalı.	Başiskele Belediyesi	Sosyal medyada kullanıcı yorumlarının silinmesi, geri dönüş yapılmaması, öneri, istek, şikayet biriminin eksikliği	
K-1	Çayırova	Çayırova'da belediyecilik hizmetleri ile ilgili sosyal medyadan daha iyi ve daha hızlı geri dönüş sağlanması gerektiğini düşünüyorum.	Çayırova Belediyesi	Sosyal medyadan hızlı ve iyi geri dönüş alınamaması	-
K-2	Çayırova	Çayırova Belediyesi'nin web	Çayırova Belediyesi	Web sitesinin geliştirilmesi	

		sitesi geliştirilmeli, bilgiler daha açık ve daha ulaşılabilir olmalı.		gerekliliğ, sitede bilgilerin açık ve ulaşılabilir olmaması	
K-3	Çayırova	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin İnternet alt yapısı daha iyi olmalı çünkü işlem yapmayı zorlaştırıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Belediyenin İnternet alt yapısının yeterince iyi olmaması ve işlem yapmanın zorlaşması	
K-1	Darıca	Darıca'da projelerinin hepsinin web sitelerinde yer alması gerekiyor. Darıca belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir belediyesinin kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi ortamlarda halka danışması gerektiğini ve halkın web sitesi aracılığı ile bilgilendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Darıca Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Web sitelerinde proje eksikliği, halkın web siteleri ve sosyal medya aracılığı ile bilgilendirilmemesi	Çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışılması
K-1	Derince	Derince'de E-belediyecilik hizmetlerinin daha iyi duyurulması gerektiğini düşünüyorum.	Derince Belediyesi	E- Belediyecilik Hizmetlerinin Yeterince Tanıtılmaması	-
K-2	Derince	Derince'de trafik sorunu var, trafik sıkışıklığını gösteren bir mobil uygulama yapılabilir.	Derince Belediyesi	Ulaşım alanında mobil uygulamanın yetersizliği /bulunmaması	-
K-3	Derince	Belediyeler etkinlikleri ya da projeleriyle ilgili vatandaşlardan önce muhtarlar gibi halkı organize edebilecek kişilere sosyal medya üzerinden bilgi vermelidir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	Sosyal medyada etkinliklerle ilgili bilgilendirme eksikliği	-
K-4	Derince	Derince belediyesinin ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sitelerinin teknik alt yapısının geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Derince Belediyesi	Web sitelerinde teknik alt yapı sorunları	-
K-5	Derince	Etkinlik programlarının hem Büyükşehir hem Derince belediyesinin web sayfasında daha güncel olması gerekiyor	Derince Belediyesi	Web sitesinde etkinlik programlarının güncel olmaması	-
K-6	Derince	Tüm ilçe belediyelerinin sosyal medya hesaplarında Popülist içerikli paylaşımlardan	Tüm ilçe belediyeleri	Sosyal medyada alakasız/hizmet alanları dışında paylaşımlar yapılması	-

		kaçınılmalı, dolu içerikli paylaşımlar yapılmalı. Dilek, şikâyet için telefon, kriz masasına benzer sosyal medya birimi kurulmalı.			
K-0	Dilovası	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinden Facebook'ta daha hızlı geri dönüş alabilirsem; iyi olur.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş hızı	-
K-1	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılan projeler; internet ve sosyal medya üzerinden halka sorulmadan yapılmamalıdır. İnternet üzerinden oylama yapılarak, tüm hizmet alanlarında fikrimin sorulmasını istiyorum. Yurttaşların kentle ilgili konularda fikirlerini paylaşacağı bir platform oluşturulabilir.	Koceli Büyükşehir Belediyesi	İnternet ve sosyal medya aracılığı ile gerçekleştirilen projelerle ilgili halka fikrinin sorulmaması	İnternet üzerinden oylama yapılarak tüm hizmet alanlarında yurttaşlara danışılması ve çevrimiçi oylama yapılması, yurttaşların fikirlerini paylaşabileceği bir platform oluşturulması
K-2	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin sosyal medyadan kendisine gönderilen mesajlara aynı gün içinde geri dönmesi gerektiğini düşünüyorum.	Koceli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-3	Gebze	Yapılacak hizmetlerle ilgili hem büyükşehir belediyesi; hem de ilçe belediyeleri sosyal medya üzerinden vatandaşlara anket vb. uygulamalar yaparak; planladıkları projeleri ile ilgili fikirlerini almalıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	-	Sosyal medya üzerinden yurttaşlara gerçekleştirilecek projelerle ilgili fikirlerinin danışılması
K-4	Gebze	Kocaeli'ne bağlı il ve ilçe belediye sitelerinde hizmetleri ilgilendirmeyen paylaşımların yapılması rahatsız ediyor. Özellikle ulusal gündemle ilgili konular; belediyelerin web sitelerinde ve sosyal medya sayfalarında yer almamalıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeler	Sosyal medyada alakasız/hizmet alanları dışında paylaşımlar yapılması	-
K-5	Gebze	Gebze Belediyesi'nin internetten sağladığı hizmet çeşitliliğini arttırması gerektiğini düşünüyorum.	Gebze Belediyesi	E-belediyecilik hizmet alanlarının azlığı	-
K-6	Gebze	Gebze'de halka e-	Gebze Belediyesi	Yurttaşlara e-	-

		belediyecilik hizmetlerini kullanmalarını sağlayacak hizmet verilmesi gerektiğini düşünüyorum.		belediyecilik hizmetlerini kullanmalarını sağlayacak eğitim verilmemesi	
K-7	Gebze	Gebze Belediyesi'nin web sitesine şikayet formu eklenebilir ve canlı sohbet özelliği ile halktan anlık geri-bildirim alınması sağlanabilir.	Gebze Belediyesi	Web sayfasında şikayet formunun ve canlı sohbet uygulamasının eksikliği	-
K-8	Gebze	Gebze Belediyesinin Web sayfasında yetkililer ile iletişim kurabilmemiz için canlı sohbet olmasının iyi bir uygulama olabileceğini düşünüyorum.	Gebze Belediyesi	Web sayfasında Canlı sohbet uygulamasının eksikliği	-
K-9	Gebze	Hem Kocaeli hem de Gebze Belediyesi'nden sosyal medyada geri dönüşler daha hızlı gerçekleştirilebilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-10	Gebze	İmar uygulamaları ile ilgili bilgiler ya da imara açılacak alanlar Gebze Belediyesi'nin web sayfasında görsel olarak verilmiyor.	Gebze Belediyesi	Web sitesinde Konut, imar, istimlak uygulamalarına yönelik içerik yetersizliği	-
K-11	Gebze	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasında kent gündemini etkileyecek konularla ilgili görüş bildirebileceğimiz çevrimiçi oylama imkanı olması ve yetkililer ile doğrudan bağlantı kurabileceğimiz canlı sohbet uygulamasının da bulunması gerektiğini düşünüyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Canlı sohbet uygulamasının eksikliği	Çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışılması ve çevrimiçi oylama imkanı sağlanması
K-12	Gebze	Sosyal medyadan esnafın, sıkıntı görüş ve isteklerini Kocaeli Büyükşehir belediyesine daha kolay iletebilmesi ve esnaflara yönelik sosyal medya üzerinden organize edilebilecek toplantı ve etkinlikler gerçekleştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyadan özel hedef kitlelere yönelik iletişim faaliyetleri gerçekleştirilmemesi ve etkinlikler düzenlenmemesi	-
K-13	Gebze	Gebze Belediyesinin	Gebze Belediyesi	Sosyal Medyada	

		Facebook sayfasında etkinlik duyurumları zamanında yapılabilir.		Etkinlik Duyurumlarının Zamanında Yapılmaması	
K-1	Gölcük	Gölcük Belediyesi için; profesyonel bir site kurulması ve hizmet içeriğinin geliştirilmesi gerekmektedir.	Gölcük Belediyesi	Web sayfasının profesyonel olmaması ve hizmet içeriğinin eksikliği	-
K-2	Gölcük	E- belediyecilik hizmetleri ile ilgili il ve ilçe belediyeleri bilgilendirme yapmıyor. Sistemlerinde profil oluşturabilme ve şifre ile sisteme girebilme imkanı olması gerektiğini düşünüyorum. Halka açık bir dijital oylama ile herhangi bir konuda bize fikrimiz sorulabilir. Ayrıca belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	E- belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme eksikliği, sistemde profil oluşturma ve şifreleme imkanlarının eksikliği, belediye ve belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olmaması	Halka açık çervrimiçi oylama ile herhangi bir konuda yurttaşlara danışılması
K-3	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasının daha işlevsel olması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Mobil uygulama işlevsizliği	
K-4	Gölcük	Bölgede alt yapı çalışması yapılacağı dönemlerde hem sosyal medyadan duyurulmalı, hem de mahalle yetkililerine whatsapp'dan bilgi verilmelidir.	Gölcük Belediyesi	Altyapı çalışmalarına yönelik sosyal medyada ve whatsapp aracılığı ile duyurum eksikliği	
K-5	Gölcük	E-belediyecilik uygulamalarına yönelik halk bilgilendirilmiyor, daha fazla bilgilendirme yapılmalı	Gölcük Belediyesi	E-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgilendirme eksikliği	
K-6	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde teknik alt yapısı daha iyi olan bir site kurulması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Teknik Alt yapı eksikliği	
K-7	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi altyapı hizmetleri ile ilgili sosyal medyadan görüşümüz alınsa iyi olur.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi		Altyapı hizmetlerine yönelik istekler ile ilgili sosyal medyadan görüş alınması
K-8	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi sosyal	Kocaeli Büyükşehir	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş	

		medyada mesajlara gün içerisinde dönülmüyor.	Belediyesi	hızının düşük olması	
K-9	Gölcük	Gölcük'te halk E-belediyecilik konusunda bilgilendirilmiyor.	Gölcük Belediyesi	E-belediyecilik konusunda bilgilendirme eksikliği	
K-10	Gölcük	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Facebook'tan mesaj atınca geç cevap veriyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada belediyenin mesajlara geri dönüş hızı	
K-1	Kandıra	Kandıra Belediyesinde; E-imar uygulaması ve imar planları bulunmalıdır. Ayrıca, Site haritası ve şehir haritalarının bulunmamasının da önemli bir sorun olduğunu düşünüyorum.	Kandıra Belediyesi	Web sayfasında İmar alanına yönelik içerik ve uygulama eksikliği, site haritası özelliğinin eksikliği ve kent bilgi sistemlerinde içerik eksikliği	-
K-0	Karamürsel	-	-	-	-
K-1	Kartepe	Kartepe belediyesinin e-belediyecilik hizmetlerinin daha çok kullanılması için halkı bilinçlendirmek gerekiyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği	
K-2	Kartepe	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, kurumlara e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgilendirme yapmıyor. Halk da bu uygulamaların farkında değil. Ayrıca, çok başlılık nedeni ile E-devlet ile e-belediyecilik sistemlerinin entegre edilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği, e-devlet ve e-belediyecilik sistemleri arasında entegrasyon sorunu	-
K-3	Kartepe	Kartepe Belediyesinin web sitesinde ulaşım uygulaması, spor ve sosyal etkinlik uygulaması yok. Bu uygulamaların sisteme eklenmesini istiyorum.	Kartepe Belediyesi	Web sitesinde ulaşım, spor, etkinlik gibi hizmet alanlarının ve uygulamaların eksikliği	-
K-4	Kartepe	Kocaeli Büyükşehir belediyesinin web sitesinde güncellemeleri gecikmeli, sosyal medyada dönüşler geç oluyor. Talep edilen işlemler geç gerçekleştiriliyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Web sitesinde güncellemelerin gecikmesi, işlemlerin geç gerçekleşmesi, sosyal medyada geri bildirimlerin geç yapılması	-
K-5	Kartepe	Kartepe'de E-belediyecilik kullanımı hakkında	Kartepe Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim	-

		halk bilgi sahibi değil, halka bu uygulamalar yönelik eğitim verilmelidir.		eksikliği	
K-6	Kartepe	Hem Kocaeli Büyükşehir Belediye başkanına hem de Kartepe Belediye Başkanına Sosyal medyada belediye başkanına daha kolay ulaşmak istiyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Kartepe Belediyesi	Belediye Başkanı'na sosyal medyadan ulaşım güçlüğü	
K-7	Kartepe	Hayvan haklarını koruyacak uygulamalar konusunda hem uygulamada hem de dijital olarak Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Bu alanda projeler yapıp; sosyal medyada ve web sitesinde duyurumunu gerçekleştirmeleri bence çok doğru olacaktır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri	Hayvan haklarının korunması konusunda uygulamaların yetersizliği ve bu projelerin İnternet siteleri ve sosyal medyadan yeterince duyurulmaması	
K-1	Körfez	Körfez Belediyesinin, E-Belediyecilik uygulamalarının belediye destekli anlatılmasını isterim, eğitimler verilsin.	Körfez Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği	
K-2	Körfez	Körfez Belediyesinde; insanlara bilgilendirme hizmeti yapılmadığından önce halkın e-belediyecilik ile ilgili bilgilendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	Körfez Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği	
K-1	İzmit	Hem büyükşehir, hem de tüm ilçe belediyelerin web sayfası daha şeffaf ve açık olmalıdır, şikayet sayfası aktif olmalıdır, çevre düzenlemesi ile ilgili konulara sitede yer verilmelidir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm İlçe Belediyeleri	Web sayfasının yapısı, şikayet sayfasının aktif olmaması, çevre düzenlemesine yönelik dijital uygulamaların yetersizliği	
K-2	İzmit	Sosyal medyadan etkinlik duyurularını çok geç öğreniyoruz; bu güncellemelerin zamanında yapılması gerektiğini düşünüyorum.	İzmit Belediyesi	Sosyal Medyadan etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması	

K-3	İzmit	İl ve ilçeyi ilgilendiren konularda internet üzerinden anketle bize danışılmasının daha iyi olacağını düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi	-	İl ve ilçeyi ilgilendiren konularda Sosyal medya üzerinde anketle yurttaşlara danışılması
K-4	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinde web sitesinde e-posta üzerinden istek talep şikayet alınıyor ama sosyal medyada bu durum mevcut değil. Sosyal medyada istek talepler için whatsapp ihbar hattı kurulsa iyi olur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi kredi kartından online olarak kentkarta yükleme yapılıyordu şu an yapılmıyor, tekrar yapılabilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada, istek, talep ve şikayet alınamaması, whatsapp ihbar hattının bulunmaması, online olarak ulaşım kartlarına para yüklemesi yapılamaması	
K-5	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından, E-belediyecilik yeterince tanıtılmıyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik tanıtım eksikliği	
K-6	İzmit	Tüm ilçe belediyelerinin mobil uygulamaları olmalı, ilçe belediyeleri daha fazla alanda e-belediyecilik hizmeti vermeli ve bu alanda yurttaşlara eğitim verilmelidir.	Tüm ilçe belediyeleri	İlçe belediyelerinin mobil uygulamalarının yetersizliği ve e-belediyecilik alanında eğitim eksikliği	
K-7	İzmit	Kocaeli Büyükşehir belediyesinde Vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya birimi kurulabilir.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya biriminin eksikliği	
K-8	İzmit	İzmit belediyesi tarafından; vatandaşların e-belediyecilik uygulamalarını kullanımının teşvik edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Özellikle çevre düzenlemesi ile ilgili işlemler online yapılabilir ve bu konuda planlanan projeler hayata geçirilmeden once yurttaşlara İnternetten sorulabilir. Vergi mükelleflerine de; ödeme dönemleri ya da ödemeleri	İzmit Belediyesi	E-belediyecilik uygulamalarının kullanımının teşvik edilmemesi, çevre düzenlemesi alanında çevrimiçi işlemlerin yetersizliği, vergi ödeme dönemleri ile ilgili dijital uygulamaların eksikliği	Çevre düzenlemesi konusunda planlanan uygulamalarla ilgili yurttaşlara çevrimiçi danışılması

		gereken tutarlarla ilgili e-postalar gönderilebilir.			
K-9	İzmit	İzmit belediyesinin e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri dönüş hızı daha yüksek olmalı ve e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili daha fazla bilgilendirme yapılmalıdır.	İzmit Belediyesi	E-belediyecilik işlemleri ile ilgili geri dönüş hızının düşüklüğü, bilgilendirme eksikliği	-
K-10	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin Ekomobil uygulaması bazen çöküyor. Ama genel olarak iyi bir uygulama olduğunu düşünüyorum	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Ulaşım alanında mobil uygulamalardan birinin teknik sorunları	
K-11	İzmit	İzmit Belediyesinin web sitesinde bizim doldurabileceğimiz istek ve talep formlarının kolay bulunmasını, her hizmetin ulaşılabilir olmasını ve etkileşiminin iyi olmasını istiyorum	İzmit Belediyesi	Web sitesinde talep ve istek formlarının kolay bulunamaması	
K-12	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sitesinde sunulacak hizmetlerle ilgili oylama yapılmasını ve bize danışılmasını istiyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi		Sunulucak hizmetlerle ilgili online oylama yapılması ve halka danışılması
K-13	İzmit	İzmit Belediyesi'nin sosyal medya paylaşımları anlaşılır değil, paylaşımların özellikle daha yüksek yaş grubundaki yurttaşlar tarafından da anlaşılabilecek biçimde yapılması gerektiğini düşünüyorum.	İzmit Belediyesi	Sosyal Medya paylaşımlarının/ İçeriklerinin anlaşılamaması	-
K-14	İzmit	Kocaeli Büyükşehir ve İzmit Belediyesi'nin sosyal medyada yurttaşla birebir iletişim kurulmasını sağlayacak özel birimler kurması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Yurttaşlarla birebir iletişim kuracak sosyal medya birimlerinin eksikliği	-
K-15	İzmit	İzmit Belediyesinin gerçekleştireceği altyapı çalışmalarına yönelik olarak sosyal medyada önceden bilgi verilmesi gerektiğini	İzmit Belediyesi	Altyapı çalışmaları hakkında sosyal medya duyurumlarının yapılmaması, belediyenin sosyal	-

		düşünüyorum. Ayrıca, İzmit Belediyesi'nde sosyal medya aktif kullanılmıyor; ben ve arkadaşlarım bir konuyla ilgili bilgi istediğimizde ya da yorum yaptığımızda geri dönüş alamıyoruz.		medyadan yorum ve mesajlara cevap vermemesi	
K-16	İzmit	Kocaeli ve İzmit Belediyesi'nde İnternet üzerinden yapılan başvuru ve dilekçelere geri dönüş yapılmıyor ve taleplerimiz dikkate alınmıyor. Bir vatandaş olarak hem ilçe, hem de büyükşehir belediyesinin bana geri dönüş yapması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve izmit Belediyesi	Web sitelerinde başvuru ve dilekçelere geri dönüş alınamaması	-
K-17	İzmit	Sosyal medyada Kocaeli Büyükşehir belediyesinin mesajlara geri dönüş hızını arttırması gerektiğini düşünüyorum.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması	-
K-18	İzmit	Kocaeli Büyükşehir Belediyesinin web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca, hem il, hem de ilçe belediyesinin mobil uygulamaları geliştirilmelidir. Belediye veya belediye başkanıyla özgürce iletişim kurabilmemiz gerektiğini düşünüyorum. Ayrıca, belediyenin web sayfasında kültür sanat etkinlikleri ile ilgili duyurumlara daha kolay ulaşılması gerekiyor.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe Belediyeleri	Web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların yetersizliği, yeni medyada belediye/belediye ile özgürce iletişim kurulamaması, web sayfalarında etkinlikler ile ilgili duyurulara zor ulaşılması	-
K-19	İzmit	Web üzerinden çevre temizliği ile konularda duyurumlar yapılması gerektiğini düşünüyorum.	İzmit Belediyesi	Web sitesinde çevre temizliği alanında duyurum eksikliği	
K-20	İzmit	Genelde Kocaeli ilindeki çok sayıda		Sosyal medyada alakasız/hizmet	

		belediyenin Facebook sayfasını takip etmeye çalışıyorum. Bence en büyük sorun; özellikle siyasetle ilgili olarak Facebook sayfalarında alakasız içerik paylaşılmasıdır.	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyeleri	alanları dışında paylaşımlar yapılması	
K-21	İzmit	Facebook'tan belediyenin gönderileri altına yorum yapıyorum, geç cevap veriyorlar.	İzmit Belediyesi	Sosyal medyada iletilere yapılan yorumlara geri dönüş hızı	

Anket formunda "E-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı ile ilgili bağlı olduğunuz belediyenin hangi uygulamalarında eksiklik olduğunu düşünüyorsunuz? E-belediyecilik hizmetleri ile hangi konularda görüşünüzün alınmasının önemli olduğunu düşünüyorsunuz?" şeklinde oluşturulan açık uçlu soruya ise, Kocaeli ili genelinde; e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirdiğini ifade eden 64 kişi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Belediye Başkanı ve bağlı bulundukları ilçe belediyeleri/ belediye başkanları ile sosyal medya aracılığı iletişim kurduklarını ifade eden 59 kişiye sorulmuştur. Bu katılımcılardan 53 kişi hem sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; hem de e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirmektedir. 5 kişi ise sadece sosyal medyadan belediye ile iletişime geçmekte; 6 kişi ise sadece e-belediyecilik hizmetleri kullanmaktadır.

Açık uçlu soru verilerinin girildiği tabloda görüldüğü üzere; Başiskele ilçesinde e-belediyecilik hizmetleri kullanan katılımcıların 2 tanesi Başiskele Belediyesi'ni; 2 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesini değerlendirmiştir. Başiskele Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından katılımcılar temel eksiklikleri e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtılmaması, sosyal medyanın doğru kullanılmaması, yanlış içerik paylaşımı ve geri bildirim alınmaması olarak ifade etmişlerdir. Kocaeli belediyesine yönelik olarak ise katılımcılar, temel eksiklik alanlarını sosyal medyada alakasız içerik paylaşımı ve hizmet alanlarında içerik paylaşılmaması olarak gördükleri belirtmişlerdir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Çayırova ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden üç katılımcı arasından 1 yurttaş; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin değerlendirirken, 2 yurttaş Çayırova Belediyesi özelinde yorumlar yapmıştır. Çayırova belediyesine yönelik olarak katılımcılar eksik buldukları noktaları sosyal medyadan hızlı/iyi geri dönüş alınamaması, web sitesinde bilgi erişimi açısından yaşanan sıkıntılar olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni değerlendiren katılımcı ise karşılaştığı temel eksikliğin İnternet altyapı sorunları

olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Darıca ilçesinden ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden tek katılımcı hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni hem de Darıca Belediyesi'ni değerlendirmiştir. Bu yurttaş; halkın e-belediyecilikle ilgili İnternet ve sosyal medya üzerinden bilgilendirilmemesi ve web sayfasında yaşanan eksikliklikleri gördüğü temel sorunlar olarak ifade etmiştir. Görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanını ise; çevrimiçi ortamlarda kentle ilgili alınacak kararlarda yurttaşlara danışılması olarak belirtmiştir.

Derince ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 6 katılımcının ise; 3'ü Derince Belediyesi'ni; 1'i Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Derince Belediyesi'ni, 1'i Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerini, 1'i ise Kocaeli'ne bağlı tüm ilçe belediyelerini değerlendirmiştir. Derince belediyesini değerlendiren katılımcılar; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından temel eksiklikleri; e-belediyecilik hizmetlerinin yeterince tanıtılmaması, ulaşım alanında mobil uygulamaların yetersizliği ve web sitelerinde etkinlik takviminin güncel olmaması olarak ifade etmiştir.Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise, gördüğü temel problemi sosyal medyada etkinlik duyurumları ile ilgili olarak yaşanan bilgilendirme eksikliği olarak tanımlamıştır.Kocaeli Belediyesi ve Derince Belediyesi'ni birlikte değerlendiren katılımcı ise; e-belediyecilik hizmetlerine yönelik temel eksikliğin iki belediyenin de web sitelerinde yaşanan teknik alt yapı sorunlarını gördüğünü ifade etmiştir.Tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise; sosyal medya sayfalarında alakasız/hizmet alanları dışı paylaşım yapılmasının belediyelerin sosyal medya kullanımları açısından sorun teşkil ettiğini belirtmiştir.Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir. Dilovası ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 1 katılımcı Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendirmiştir. Bu katılımcı; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından temel eksiği sosyal medyada mesajlara geri dönüş hızı olarak tanımlanmıştır.

Gebze ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 12 katılımcıdan; 5 yurttaş Gebze Belediyesi'ni; 4 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni; 2 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini; 1 yurttaş ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesini değerldirmiştir. Gebze belediyesini e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımları açısından değerlendiren katılımcılar gördükleri temel eksiklik alanlarını e-belediyecilik hizmet alanlarının azlığı, e-belediyecilik kullanım eğitimi verilmemesi; web sayfasında şikâyet formu ve canlı sohbet özelliğinin bulunmaması, web sitesinde imar

uygulamalarına yönelik bilgi ve içerik eksikliği olarak belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendiren 4 katılımcı ise; temel eksiklik olarak değerlendirdikleri alanları, halka İnternet aracılığı ile projelerle ilgili fikrinin sorulmaması, sosyal medyada geri bildirim alma süresinin uzunluğu, web sitesinde canlı sohbet uygulamasının eksikliği ve sosyal medya aracılığı ile özel hedef kitlelerle iletişim kurulmaması, bu hedef kitlelere yönelik etkinlik düzenlenmemesi ve duyurulmaması olarak açıklamıştır. Ayrıca iki katılımcı kendisine danışılmasını istediği hizmetler ve konularla ilgili görüş bildirmiş olup; bu yurttaşlardan birincisi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi özelinde görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı olarak tüm hizmet alanlarını belirtmiş olup; bu alanların tamamında yurttaşlara danışılması, çevrimiçi oylama imkânı sunulmasını ve vatandaşların fikirlerini paylaşabileceği bir platform oluşturulmasını talep etmiştir. Diğer bir katılımcı ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin kentle ilgili alınacak kararlarda halka danışmasını ve çevrimiçi oylama imkânı sunmasını kendisinin görüşünün alınmasını istediği temel alan olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini bir arada değerlendiren iki katılımcıdan biri e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili eksikliklere yönelik yorum yaparken; diğeri kendisine danışılmasını istediği hizmet alanları ve konuları ile ilintili bir değerlendirme gerçekleştirmiştir. Birinci yurttaş Kocaeli genelinde tüm belediyelerin e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından gördüğü temel eksikliği; sosyal medyada alakasız/hizmet dışı paylaşımlar olarak belirtirken; ikincisi ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya üzerinden gerçekleştirilecek projelerle ilgili kendisine danışmasını fikrinin alınmasını/kendisine danışılmasını istediği temel alan olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi'ni bir arada değerlendiren tek katılımcı ise temel eksiklik alanı olarak; sosyal medyada belediyelerin ikisinin de mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması olduğunu belirtmiştir. Gebze İlçesi'nde ise sosyal medyadan belediye/belediye başkanları ile iletişim kurduğunu ama e-belediyecilik hizmetleri kullanmadığını ifade eden bir katılımcı ise; Gebze belediyesinin sosyal medya kullanım biçimini değerlendirdiği yorumunda yaşananan temel eksikliğin sosyal medyada etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede ikamet eden yurttaş, belediyenin sosyal medyada görüşünü almasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Gölcük ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten 9 katılımcının 4 tanesi Gölcük Belediyesi özelinde değerlendirmeler yapmış olup; 3 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni; 1 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini, 1 tanesi Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi'ni değerlendirmiştir. Sadece Gölcük Belediyesi'ni değerlendiren katılımcılar, e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımına yönelik olarak karşılaştıkları problemleri web sayfasının profesyonel olmaması ve hizmet

içeriği eksikliği; altyapı çalışmalarına yönelik sosyal medya aracılığı ile duyurum eksikliği ve e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgilendirme eksikliği olarak ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesini değerlendiren katılımcılar ise; eksiklik olarak gördükleri durumların teknik alt yapı eksikliği, mobil uygulamaların işlevsizliği ve sosyal medyadan mesajlara geri dönüş hızının düşük olması olduğunu belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı ise; e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı açısından eksiklik olarak gördüğü noktaların; e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili bilgilendirme eksiklikleri, web sitelerinde profil oluşturup özel şifre ile işlem yapma olanaklarının bulunmaması ve belediye/belediye başkanlarının sosyal medyadan ulaşılabilir olmaması olduğunu ifade etmiştir. Aynı katılımcı görüşünün alınmasını istediği konu ya da hizmet alanı olarak ise; halka açık çevrimiçi oylama ile herhangi bir konuda yurttaşlara danışılmasını belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesini birlikte değerlendiren katılımcı ise; eksiklik olarak gördüğü noktaları belirtmemiştir. Bunun yerine; belediyenin alt yapı hizmetleri ile ilgili olarak kendisinden ve diğer yurttaşlardan çevrimiçi oylamalar aracılığı ile sosyal medya üzerinden görüş almasının gerekliliğine yönelik bir görüş bildirmiştir. Gölcük belediyesinde belediye/belediye başkanı ile sosyal medyadan iletişim kuran ama e-belediyecilik hizmetleri kullanmayan 1 katılımcı ise; Gölcük belediyesine yönelik gerçekleştirdiği değerlendirmesinde gördüğü en büyük eksikliği belediyenin sosyal medyadan atılan mesajlara geri dönüş hızı olduğunu ifade etmiştir.

Kandıra ilçesinden e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten bir katılımcı ise belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımlarına yönelik olarak; sadece Kandıra belediyesini değerlendirdiği yorumunda eksiklik olarak gördüğü hususların web sayfasında imar alanına yönelik içerik ve uygulama eksikliği, site haritası özelliğinin eksikliği ve kent bilgi sistemlerinde içerik eksikliği olduğunu ifade etmiştir. Belediyeden yeni medya kanalları aracılığıyla görüş ve isteğinin almasını istediği konulara/hususlara yönelik ise yorumda bulunmamıştır.

Kartepe ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten katılımcıların sayısı ise 7 olup; bu yurttaşların 3'ü Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ne yönelik değerlendirmelerde bulunurken; 2 tanesi Kartepe Belediyesi özelinde değerlendirmelerde bulunmuş; 1 tanesi hem Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hem de Kartepe Belediyesi'ni kapsayan değerlendirmelerde bulunmuş; 1 tanesi ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerine yönelik bir değerlendirme gerçekleştirmiştir. Kocaeli Büyükşehir belediyesine yönelik e-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya temelli eksiklikler olduğunu ifade eden 3 yurttaş gördükleri eksiklikleri ise; E- Belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliği, e-devlet ve e-belediyecilik sistemleri arasında entegrasyon sorunu, web sitesinde

güncelleme sorunları ve sosyal medyada geri bildirimlerin geç yapılması olarak belirtmiştir. Kartepe Belediyesi'ni değerlendiren 2 yurttaş ise; web sitesinde ulaşım, spor, etkinlik gibi hizmet alanlarının ve uygulamaların eksikliği ve e- belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme eksikliğinin temel sorunlar olarak gördüklerini ifade etmiştir. Kocaeli Belediyesi ve Kartepe Belediyesine yönelik değerlendirmelerde bulunan yurttaş ise; gördüğü en büyük eksikliğin belediye başkanlarına sosyal medyadan ulaşım güçlüğü olduğunu belirtmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerini bir arada değerlendiren katılımcı da; hayvan hakları gibi özel bir alanda hem gündelik hayatta hem de web siteleri/sosyal medya aracılığı ile proje düzenlenmemesinin hem de yapılan çalışmaların çalışmaların yeni medya aracılığı ile duyurulmamasının çok önemli bir eksiklik olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

Körfez ilçesinde ikamet eden ve e-belediyecilik hizmetleri kullandığını belirten katılımcıların sayısı ise 2 olup; bu katılımcıların tamamı Körfez Belediyesi'ne yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Körfez Belediyesinin e-belediyecilik hizmetlerini ve sosyal medya kullanımını değerlendiren iki yurttaş da; temel eksiklik olarak değerlendirdikleri hususların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eğitim eksikliği olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden katılımcılar, görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir.

İzmit ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden 19 katılımcıdan; 7 yurttaş İzmit Belediyesi'ni; 7 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni; 2 yurttaş Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini; 2 yurttaş ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesini değerldirmiştir, 1 yurttaş ise tüm ilçe belediyelerinine yönelik değerlendirmelerde bulunmuştur. Sadece İzmit belediyesini e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak gördükleri hususları; sosyal Medyadan etkinlik duyurumlarının zamanında yapılmaması, E-belediyecilik uygulamalarının kullanımının teşvik edilmemesi, çevre düzenlemesi alanında çevrimiçi işlemlerin yetersizliği, vergi ödeme dönemleri ile ilgili dijital uygulamaların eksikliği, e-belediyecilik işlemleri ile ilgili geri dönüş hızının düşüklüğü, bu konuda bilgilendirme eksikliği, web sitesinde talep ve istek formlarının kolay bulunamaması, Sosyal Medya paylaşımlarının/içeriklerinin anlaşılamaması, altyapı çalışmaları hakkında sosyal medya duyurumlarının yapılmaması, belediyenin sosyal medyadan yorum ve mesajlara cevap vermemesi ve web sitesinde çevre temizliği alanında duyurum eksikliği olarak açıklamıştır. Ayrıca 1 yurttaş belediye tarafından yeni medya aracılığı ile görüşünün alınmasını istediği bir konu ya da hizmet alanı çevre düzenlemesini belirtmiş olup; bu alanda planlanan uygulamalarla ilgili yurttaşlara çevrimiçi danışılmasını talep ettiğini ifade etmiştir. Sadece Kocaeli Büyükşehir Belediyesini; e-belediyecilik

uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak gördükleri hususları; Sosyal medya aracılığıyla istek, talep ve şikayet alınamaması, whatsapp ihbar hattının bulunmaması, online olarak ulaşım kartlarına para yüklemesi yapılamaması, e- Belediyecilik hizmetlerine yönelik tanıtım eksikliği, vatandaşlarla iletişim kurabilecek bir sosyal medya biriminin eksikliği, ulaşım alanında mobil uygulamaların teknik birine yönelik teknik sorunlar, Yurttaşlarla birebir iletişim kuracak sosyal medya birimlerinin eksikliği ve sosyal medyada mesajlara geri dönüş süresinin uzun olması olarak açıklamıştır. Bir katılımcı ise; eksiklik olarak gördüğü noktaları belirtmemiştir. Bunun yerine; belediyenin alt yapı hizmetleri ile ilgili olarak kendisinden ve diğer yurttaşlardan sunulacak hizmetlere yönelik olarak çevrimiçi oylamalar aracılığı ile görüş almasının gerekliliğine yönelik bir görüş bildirmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm İlçe Belediyelerine yönelik olarak; e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından yaşanan eksiklikleri değerlendiren katılımcılar ise bu sorunları, web sayfasının yapısı, şikayet sayfasının aktif olmaması, çevre düzenlemesine yönelik dijital uygulamaların yetersizliği, web sayfasında ulaşım bilgi sisteminin ve mobil uygulamaların yetersizliği, yeni medyada belediye/belediye başkanı ile özgürce iletişim kurulamaması, web sayfasında etkinlikler ile ilgili duyurulara zor ulaşılması olarak tanımlamıştır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve İzmit Belediyesi'ni e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımı açısından değerlendiren katılımcılar eksiklik olarak bir tanesi iki belediyenin de web sitelerinde başvuru ve dilekçelere geri dönüş alınamamasının önemli bir eksiklik olduğuna yönelik bir yorumda bulunmuş olup; diğeri iki belediyenin de il ve ilçeyi ilgilendiren konularda belediyelerin sosyal medya üzerinde anketle yurttaşlara danışması gerektiğini ifade etmiştir. Tüm ilçe belediyelerinin e-belediyecilik uygulamaları ve sosyal medya kullanımlarına yönelik bir değerlendirme yapan kullanıcı ise; temel eksiklikler olarak gördüğü hususların ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının yetersizliği ve e-belediyecilik alanında eğitim eksikliği olduğunu belirtmiştir. İzmit ilçesinde sosyal medyadan belediye/belediye yetkilileri ile iletişime geçen ve e-belediyecilik kullanmayan 2 katılımcıdan biri; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendirmiş olup; diğeri İzmit Belediyesi özelinde yorumlarda bulunmuştur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve tüm ilçe belediyelerini değerlendiren katılımcı; gördüğü en büyük eksikliğin sosyal medya hesaplarında alakasız/konu dışı içerik paylaşımı olduğunu ifade etmiştir. İzmit Belediyesi'ni sosyal medya kullanım biçimleri açısından yorumlayan katılımcı ise; sosyal medyada iletilere yapılan yorumlara geri dönüş hızının düşük olmasının gördüğü en büyük eksiklik olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden yurttaşlar, belediyenin sosyal medyada görüşünü almasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir. Ayrıca, bu yurttaşlar e-belediyecilik hizmetleri de kullanmadığı için bu hizmetlere yönelik bir yorumda bulunmamıştır.

Dilovası ilçesinde ikamet eden ve belediyeler/belediye başkanı ile sosyal medyadan iletişim kurduklarını ifade eden tek bir katılımcı olup; bu katılımcı belediyelerin sosyal medya kullanımlarında gördüğü temel eksikliğin; sosyal medyada mesajlara dönüş hızının olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede ikamet eden yurttaş, belediyenin sosyal medyada görüşünü almasını istediği bir konu ya da hizmet alanı belirtmemiştir. Ayrıca, bu yurttaş e-belediyecilik hizmetleri de kullanmadığı için bu hizmetlere yönelik bir yorumda bulunmamıştır.

Karamürsel ilçesinde ise e-belediyecilik hizmetleri kullanan ve belediye/belediye başkanı ile sosyal medyadan iletişim kuran hiçbir katılımcı olmadığı için, bu soru bu ilçede ikamet eden kullanıcılara sorulmamıştır.

Tablo 3.1.13.56. Kocaeli geneli yurttaşların Türkiye ve dünyada farklı belediyelerin web sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip etme durumları ve beğendikleri/kendi belediyelerinde uygulanmasını istedikleri özelliklerin/alanların analizi

Sıra	Bölge	Katılımcı Yorumu	Takip Ettiği Belediye Web Sitesi /Sosyal Medya Hesabı	Yurtiçi/ Yurtdışı	Takip Etme Nedeni	Kendi Belediyesine Uygulanmasını İstediği Alan
K-1	Başiskele	Başkent olduğu için Ankara Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Başkent Olması	-
K-2	Başiskele	Ankara Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum. Hizmetlerin duyurulması konusunda daha yaratıcı olduklarını düşünüyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Hizmet duyurumu alanında daha iyi olmaları	-
K-3	Başiskele	Norveç ve Danimarka'da yer alan bazı belediyeleri takip ediyorum. (Festival ve müzik organizasyonlarını takip etmek için)	Norveç ve Danimarka'da yer alan bazı belediyeler	Yurt Dışı	Festival ve müzik org. takip amacı	-
K-4	Başiskele	Rize Belediyesini takip ediyorum. Hizmetlerini ve yurt dışı ile projelerini yayınlıyor. Daha görünür ve daha aktif. Ayrıca İstanbul Büyükşehir Belediyesini de	Rize Belediyesi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Hizmet ve proje yayınlanması Daha aktif ve görünür olması	-

		takip ediyorum.				
K-5	Başiskele	Bursa Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum. Komşu ve tarihi bir il olduğu için ilgimi çekiyor.	Bursa Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	İlçenin tarihi özellikleri, ve Kocaeli'ne yakınlığı	-
K-6	Başiskele	Gölcük Belediyesini takip ediyorum.	Gölcük Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-7	Başiskele	Fatih Belediye Başkanı'nı takip ediyorum.	Fatih Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Başiskele	Edirne Belediyesini takip ediyorum.	EdirneBelediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Başiskele	Memleketim olduğu için Niksar (Tokat) Belediyesini takip ediyorum.	Niksar (Tokat) Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-1	Çayırova	Elazığ Belediyesi'ni takip ediyorum	Elazığ Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Çayırova	İzmir Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum	İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-3	Çayırova	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-4	Çayırova	İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni İstanbul'a sık gitmem nedeniyle takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Takip edilen belediyenin bulunduğu şehre sık seyahat	-
K-5	Çayırova	Pendik Belediyesi'ni takip ediyorum.	Pendik Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-6	Çayırova	Kayseri Belediyesi'ni takip ediyorum.	Kayseri Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-7	Çayırova	Tuzla Belediyesi	Tuzla Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Çayırova	İBB'yi takip ediyorum mesela geri dönüşüm ile ilgili plastik vb şeyler getirildiğinde kartlara yükleme yapılıyor, Kocaeli'de de yapılabilir. Böylelikle geri dönüşüm teşvik edilebilir.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	E-belediyecilik uygulamalarının çeşitliği	Geri dönüşümle ilgili e-belediyecilik uygulamalarının Kocaeli İl ve ilçe belediyelerine uygulanması
K-9	Çayırova	Memleketim olduğu için Rize Belediyesi'ni takip ediyorum.	Rize Belediyesi	Yurt içi	Memleketim olduğu için	-
K-10	Çayırova	Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Beşiktaş,	Eskişehir Belediyesi, Beşiktaş, Ataşehir,	Yurt içi	Sosyal medyada Kültür –sanat paylaşımlarının	-

		Ataşehir, Beylikdüzü Belediyelerini sanatsal faaliyet paylaşımları yüzünden takip ediyorum.	Beylikdüzü Belediyeleri		fazlalığı	
K-11	Çayırova	Zonguldak Belediyesi	Zonguldak Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-12	Çayırova	Ovacık Belediyesi'ni tercih ediyorum. Çünkü daha görünür ve yaptıklarını gösteriyor.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-13	Çayırova	Trabzon, Of ve Çorum Belediyelerini takip ediyorum.	Trabzon, Of ve Çorum Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-14	Çayırova	Memleketim olduğu için Gümüşhane/ Torul Belediye Başkanını takip ediyorum.	Gümüşhane Torul Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-1	Darıca	New York Belediyesini takip ediyorum.	New York Belediyesi	Yurt dışı	Kişisel Tercih	-
K-2	Darıca	İstanbul İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-3	Darıca	Giresun Belediyesini takip ediyorum; çünkü memleketim.	Giresun Belediyesi	Yurt içi	Memleketi Olması	-
K-4	Darıca	Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü çok popüler ve faaliyetleri nedeniyle sempati duyuyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Çok popular olması ve faaliyetleri nedeni ile sempati duyması	-
K-5	Darıca	Memleketim olduğu için Uludere Belediyesi'ni takip ediyorum.	Uludere Belediyesi	Yurt içi	Memleketi Olması	-
K-6	Darıca	Kayseri Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü Toki ilanlarından haberdar olmak istiyorum.	Kayseri Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Özel hizmet alanlarına yönelik duyurumlardan haberdar olma isteği	-
K-7	Darıca	Ankara Büyükşehir, İBB, Van, Diyarbakır Belediyeleri'ni Siyasi sebeplerle takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir, İstanbul Büyükşehir, Van ve Diyarbakır Belediyeleri	Yurt içi	Siyasi	-
K-8	Darıca	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	
K-9	Darıca	İBB, Malatya BB,	İstanbul		Çalışmalarının	-

		Eyüp ve Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü sosyal medyada çalışmaları daha görünür.	Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	sosyal medyada görünür olması	
K-10	Darıca	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	Darıca	Antalya BB'yi takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-12	Darıca	Memleketim olduğu için Trabzon Belediyesini ve Belediye Başkanını takip ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Darıca	İBB'yi önceden Kadıköy'de yaşadığım için takip ediyorum. Ayrıca şikayetleri dikkate alıyor ve cevap veriyorlar.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Önceden o ilde ikamet etmesi ve belediyenin sikayetlere cevap vermesi	-
K-14	Darıca	İstanbul Bağcılar Belediyesi & Niğde Belediyesi'ni takip ediyorum.	İstanbul Bağcılar Belediyesi Niğde Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-1	Derince	Kırıkhan'(Hatay) Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü Kırıkhan'lıyım.	Kırıkhan/Hatay Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Derince	Keçiören (Ankara) Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Keçiören (Ankara) Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-3	Derince	Artvin Belediyesini takip ediyorum.	Artvin Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-4	Derince	Eskişehir Belediyesi, İzmir, Ankara, İstanbul, Aydın Belediyeleri ile Ataşehir ve Beylikdüzü İlçe Belediyelerini takip ediyorum	Eskişehir İzmir, Ankara, İstanbul, Aydın Belediyeleri ve Ataşehir, Beylikdüzü İlçe Belediyeleri	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-5	Derince	Eskişehir Belediyesi ve Bursa Nilüfer Belediyesi'ni yaptıkları sosyal medyada daha görünür olduğu için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi ve Bursa Niliüfe Belediyesi,	Yurt içi	Sosyal medyada faaliyetlerinin görünür olması	-
K-6	Derince	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Büyükşehir Belediyesi ve Tunceli/ Ovacık	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Denizli Belediyesi ve Ovacık	Yurt içi	Kişisel tercih	-

		Belediyesi'ni takip ediyorum.	Belediyesi			
K-7	Derince	Antalya Belediyesi ve Kaş Belediyesini takip ediyorum.	Antalya ve Kaş Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Derince	Manisa Belediyesini takip ediyorum.	Manisa Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Derince	İBB'yi takip ediyorum	İstanbul Büyükşehir Belediyesi,	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-10	Derince	Eskişehir ve Aydın Belediyelerini takip ediyorum	Eskişehir Belediyesi, Aydın Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-1	Dilovası	Bolu Belediyesi'ni Memleketim olduğu için, belediye hizmetlerini sosyal medyada düzgün paylaştığı için, çöp konteynırlarının yer altında olması ve akıllı durakları gibi hizmetlerini beğendiğim için takip ediyorum.	Bolu belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması, hizmetlerin sosyal medyada doğru duyurumu, genel belediyecilik hizmetlerinin beğenilmesi	-
K-1	Gebze	Ordu Belediyesi'ni takip ediyorum	Ordu Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Gebze	Balıkesir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Balıkesir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-3	Gebze	İzmir, İstanbul, Manavgat, Kadıköy, Avcılar'ı sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İzmir Büyükşehir Belediyesi Kadıköy Belediyesi Avcılar Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımı beğenmesi	-
K-4	Gebze	Ankara Belediyesi'ni başkent olduğu için takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-5	Gebze	Kadıköy belediyesi'ni takip ediyorum.	Kadıköy Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-6	Gebze	Kadıköy, Ataşehir, Antalya, Liverpool Belediyeleri'ni sosyal medya kullanımları başarılı olduğu için takip ediyorum.	Kadıköy Belediyesi, Antalya Belediyesi, Liverpool Belediyesi	Yurt içi/Yurt Dışı	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-7	Gebze	Antalya BB, Giresun Belediyesi ve Yalova Belediyesini takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Yalova Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

K-8	Gebze	Bodrum Belediyesi ve Muş Belediyesi'ni sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Bodrum Belediyesi ve Muş Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-9	Gebze	Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-10	Gebze	Şanlıurfa, Antalya, Bursa, Eskişehir Belediyeleri'nin sosyal medyada tarihi ve sanatsal etkinlikleri duyurumlarının başarılı olması nedeniyle tercih ediyorum.	Şanlıurfa, Antalya, Bursa, Eskişehir Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medyada etkinlik duyurumlarının başarılı bulunması	-
K-11	Gebze	Erzurum Belediye Başkanı'nı takip ediyorum.	Erzurum Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	
K-12	Gebze	İstanbul BB.'sini takip ediyorum.	İstanbul Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Gebze	Bodrum Belediyesi sosyal medya ve sitesinde güncel bilgi akışı olduğu için takip ediyorum.	Bodrum Belediyesi	Yurt içi	Web sitesi ve sosyal medyada güncel bilgi akışı	-
K-14	Gebze	Erzurum, İstanbul, Tuzla ve Kartal Belediyesi'ni takip ediyorum	Erzurum, İstanbul, Tuzla ve Kartal Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-15	Gebze	Web sitesinde imar hizmetleri ilgi çekici olduğu için Berlin Belediyesi'ni tercih ediyorum.	Berlin Belediyesi	Yurt dışı	Web sitesinde imar uygulamaları hizmetlerinin ilgi çekici olması	-
K-16	Gebze	İstanbul Belediyesi'ni takip ediyorum.	İstanbul Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-17	Gebze	Trabzon Belediyesi'ni tercih ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-18	Gebze	Eskişehir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-19	Gebze	Erzurum ve Karabük belediyelerini memleketim olduğu için takip ediyorum.	Erzurum ve Karabük Belediyeleri	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-20	Gebze	Bozüyük ve İstanbul Belediyeleri'ni sosyal medyada yaratıcı içerikler yaratıcı olduğu için takip ediyorum.	Bozüyük ve İstanbul Büyükşehir Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medyada yaratıcı içerik paylaşımı	-
K-21	Gebze	Pendik	Pendik	Yurt içi	Kişisel tercih	-

		Belediyesi'ni takip ediyorum.	Belediyesi			
K-22	Gebze	Çankırı, Sincan, İzmir, Tekirdağ,	Çankırı, Sincan, İzmir, Tekirdağ Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-23	Gebze	Bursa Belediyesi'ni takip ediyorum.	Bursa Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-24	Gebze	Malatya Belediyesi'ni takip ediyorum	Malatya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-25	Gebze	Silivri Belediyesi'ni takip ediyorum.	Silivri Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-26	Gebze	Sarıyer ve Beşiktaş Belediyelerini takip ediyorum.	Sarıyer ve Beşiktaş Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-27	Gebze	Beylikdüzü ve Eskişehir Belediyelerini takip ediyorum.	Beylikdüzü ve Eskişehir Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-28	Gebze	Ankara Belediyesi'ni başkent olduğu için takip ediyorum.	Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-1	Gölcük	Marmaris Belediyesi'ni tatile gittiğim için takip ediyorum.	Marmaris Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-2	Gölcük	Düzce Belediyesi'ni takip ediyorum.	Düzce Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	--
K-3	Gölcük	Belediyecilikte farklı bir ekol oluşturduğu için Ovacık Belediyesi'ni takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Belediyecikte farklı ekol oluşturması nedeni	-
K-4	Gölcük	Sakarya Belediyesi ve Giresun Belediyesi'ni takip ediyorum.	Sakarya Belediyesi ve Giresun Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-5	Gölcük	Fethiye Bel. ve Çankaya Belediyelerine takip ediyorum.	Fethiye Belediyesi ve Çankaya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-6	Gölcük	Çanakkale Belediyesini öğrenciliğimi orda yaptığım için tercih ediyorum.	Çanakkale Belediyesi	Yurt içi	Öğrenciliğinin takip edilen ilde geçmesi	-
K-7	Gölcük	Ovacık Belediyesini takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-8	Gölcük	Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerini takip ediyorum.	Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-9	Gölcük	Mamak	Mamak	Yurt içi	Kişisel tercih	-

		Belediyesini takip ediyorum.	Belediyesi			
K-10	Gölcük	İstanbul Büyükşehir Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	Gölcük	Ovacık Belediyesini sosyal medyada popülerliğinden dolayı takip ediyorum	Ovacık Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medyada popular olması	-
K-12	Gölcük	Antep Belediyesi, İzmir Belediyesi ve Eskişehir Belediyesini takip ediyorum.	Antep Belediyesi, İzmir Belediyesi ve Eskişehir Belediyesini	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	Gölcük	Ticari amaçlı olarak İstanbul BB. ve Fatih Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Fatih Belediyesi	Yurt içi	Ticaret	-
K-14	Gölcük	Ordu Belediyesi, Adıyaman Belediyesini takip ediyorum.	Ordu Belediyesi, Adıyaman Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-1	Kandıra	Kırşehir Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Kırşehir Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Kandıra	Eskişehir Belediyesi'ni kültür sanat ve eğlence hizmetlerini beğendiğim ve sosyal medyada paylaşımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi	Yurt içi	Kültür-sanat alanında hizmetlerin beğenilmesi ve sosyal medya paylaşımlarının beğenilmesi	-
K-3	Kandıra	Tokat Reşadiye ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerini takip ediyorum.	Tokat Reşadiye ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-4	Kandıra	Bartın Belediyesi'ni memleketim olduğu için takip ediyorum.	Bartın Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-1	Karamürsel	Mersin Belediyesini takip ediyorum.	Mersin Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-2	Karamürsel	Aydın Belediyesini takip ediyorum	Aydın Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-3	Karamürsel	Erzurum Belediye Başkanını sosyal medyadan ulaşmak kolay olduğu için takip ediyorum.	Erzurum Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medyadan erişim kolaylığı	-
K-1	Kartepe	Kadıköy Belediyesini takip ediyorum	Kadıköy Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-2	Kartepe	Sosyal medyada	Ovacık	Yurtiçi	Sosyal	-

		başarılı bulduğum için Tunceli'nin Ovacık Belediyesini takip ediyorum.	Belediyesi		medya'da başarılı bulunması	
K-3	Kartepe	Barcelona Belediyesi, Viyana Belediyesi, Sakarya Belediyesi ve Kaynarca Belediyelerini takip ediyorum.	Barcelona Belediyesi, Viyana Belediyesi, Sakarya Belediyesi ve Kaynarca Belediyelerini	Yurtiçi/Yurt dışı	Kişisel tercih	-
K-4	Kartepe	Artvin ve Şavşat Belediyelerini takip ediyorum çünkü eğitim ve okullarla iç içe bir belediyecilik anlayışları var. Tüm bu faaliyetler sosyal medyadan paylaşılıyor. Kocaeli'de durum böyle değil. Eğitim sorunlarıyla burada ilgilenilmiyor. Çözüm masası iyi çalışmıyor. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Kartepe Belediyesinden daha iyi.	Artvin ve Şavşat Belediyeleri	Yurtiçi	Eğitim alanında belediyenin başarılı çalışmaları ve tüm bu faaliyetlerin sosyal medyadan paylaşımı	-
K-5	Kartepe	Küçükçekmece Belediyesi, Gaziantep, Ankara, İzmir, Diyarbakır ve Mardin Belediyelerini takip ediyorum. Park ve kültür hizmetleri ve eğitim birimleri daha başarılı ve sosyal medyadan duyurumları daha iyi; bizde de olabilir.	Küçükçekmece, Gaziantep, Ankara, İzmir, Diyarbakır, Mardin Belediyeleri	Yurt içi	Kültür, eğlence ve eğitim hizmetlerinin daha başarılı olması ve sosyal medyadan duyurumu	Kültür, eğlence ve eğitim hizmetlerinin daha başarılı bir biçimde Kocaeli'ne uyarlanması ve sosyal medyadan daha iyi duyurumunun yapılması
K-6	Kartepe	Cuijk (Hollanda) Belediyesi'ni takip ediyor çünkü düzenli bir bilgi akışı var ve her şey çok şeffaf.	Cuijk (Hollanda) Belediyesi'ni takip ediyorum.	Yurtdışı	Web sitesinde ve sosyal medyada düzenli bilgi akışı olması	-
K-1	Körfez	Memleketim olduğu için Balıkesir Belediyesini takip ediyorum	Balıkesir Belediyesi	Yurt içi	Memleketi olması	-
K-2	Körfez	Tunceli Ovacık Belediyesi, İzmir Belediyesi, Ankara Belediyesi	Tunceli Ovacık Belediyesi, İzmir Belediyesi, Ankara	Yurt içi	Kişisel Tercih	-

		ve Ankara Eski Belediye Başkanı Melih Gökçek'I takip ediyorum.	Belediyesi			
K-3	Körfez	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bayburt Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Bayburt Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-4	Körfez	Memleketim olduğu için Akyazı Belediyesini takip ediyorum	Akyazı Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-5	Körfez	İstanbul, İzmir ve Ankara Belediyelerini takip ediyorum.	İstanbul, İzmir ve Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-6	Körfez	İstanbul Belediyesini takip ediyorum çünkü dijital ulaşım uygulamaları bizden daha başarılı.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Dijital ulaşım uygulamalarının başarılı bulunması	-
K-7	Körfez	Niğde Belediyesini takip ediyorum; çünkü kendi takımlarına sosyal medyadan destek yaratıyorlar. KocaeliSpor'a sosyal medya aracılığıyla destek olunması gerekli	Niğde Belediyesi	Yurtiçi	Spor alanında futbol takımlarının sosyal medyada desteklenmesi	Kocaelispor'un da sosyal medyada desteklenmesi
K-9	Körfez	Afyon Belediyesini takip ediyorum Çünkü sosyal medyada Geleneksel ve yöresel tanıtım faaliyetleri daha başarılı.	Niğde Belediyesi	Yurtiçi	Sosyal medyada geleneksel ve yöresel tanıtım faaliyetlerinin başarılı olması	-
K-10	Körfez	Gümüşhane Belediyesini takip ediyorum. Memleketim olduğun için takip ediyorum.	Gümüşhane Belediyesi	Yurtiçi	Memleketi olması	-
K-11	Körfez	Manisa Belediyesini takip ediyorum	Manisa Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel tercih	-
K-12	Körfez	Eskişehir Belediyesini takip ediyorum, çünkü sosyal medyada çok iyiler.	Eskişehir Belediyesi	Yurtiçi	Sosyal medya kullanımlarının iyi olması	-
K-13	Körfez	Japonya Utsunomiya Belediyesi	Utsunomiya (Japonya) Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel tercih	-
K-14	Körfez	Memleketim olduğu için Göynük	Göynük Belediyesi	Yurtiçi	Memleketi olması	-

		Belediyesi'ni takip ediyorum.				
K-15	Körfez	Çorum Belediyesi'ni tercih ediyorum	Çorum Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-16	Körfez	Erzurum BB ve Eyüp (İstanbul) Belediyesi'ni takip ediyorum.	Erzurum Belediyesi ve Eyüp Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-17	Körfez	Sivas Belediyesi çünkü Temizlik hizmetleriyle ilgili sosyal medyadan daha çok bilgi veriliyor	Sivas Belediyesi	Yurtiçi	Temizlik Hizmetleri ile İlgili Sosyal Medyadan daha çok bilgi verilmesi	-
K-1	İzmit	Hozat (Tunceli) Belediyesi'ni takip ediyorum çünkü memleketim.	Tunceli (Hozat Belediyesi)	Yurtiçi	Memleketi olması	-
K-2	İzmit	Antalya Büyükşehir Belediyesi'ni takip ediyorum.	Antalya Büyükşehir Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-3	İzmit	Çorum Belediyesi, İBB ve Kadıköy Belediyelerini takip ediyorum.	Çorum Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Kadıköy Belediyesi	Yurtiçi	Kişisel Tercih	-
K-4	İzmit	Neuburg Belediyesi, Bayern Belediyesi – Arge projelerine sosyal medya aracılığı ile farkındalık oluşturuyorlar ve hibe programlarını duyuruyorlar. Exchange öğrenci programları ile ayrıntılı bilgi veriliyor, sosyal devlet anlayışını uyguluyorlar.	Neuburg Belediyesi, Bayern Belediyesi (Almanya)	Yurt dışı	Hibe projelerini, sosyal devlet temelli çalışmalarını sosyal medyadan duyurmaları ve halkı bilgilendirmeleri	-
K-5	İzmit	İBB ve Kadıköy Belediyesi'ni takip ediyorum. Çünkü sosyal medya kullanımları çok başarılı.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Kadıköy Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı olması	-
K-6	İzmit	İBB ve İzmir Belediyesini takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-7	İzmit	İzmir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Belediyesi ve Beylikdüzü Belediyesi'ni takip ediyorum.	İzmir Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Belediyesi ve Beylikdüzü Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-8	İzmit	İBB'yi takip ediyorum; çünkü Kocaeli'ne yakın.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	İki şehir arası mesafesel yakınlık	-

K-9	İzmit	Kartepe Belediyesini takip ediyorum çünkü sosyal medyada daha aktif ve daha görünür.	Kartepe Belediyesi	Yurt içi	Sosyal medyada daha aktif olması	-
K-10	İzmit	Adıyaman, Antalya ve Burdur Belediyeleri'ni takip ediyorum.	Adıyaman, Antalya ve Burdur Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-11	İzmit	İBB, Ankara, Kayseri, Malatya Belediyeleri'ni takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Malatya Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-12	İzmit	İBB, Fatih Belediyesi ve Ankara BB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Ankara Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-13	İzmit	Kütahya ve Kastamonu Belediyelerini takip ediyorum.	Kütahya ve Kastamonu Belediyeleri	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-14	İzmit	Başiskele Belediyesi ve Rize Belediyesi'ni takip ediyorum.	Başiskele Belediyesi ve Rize Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-
K-15	İzmit	Eskişehir BB, Fethiye belediyesi ve Ovacık Belediyesi'ni sosyal medya kullanımlarını beğendiğim için takip ediyorum.	Eskişehir Belediyesi, Fethiye belediyesi ve Ovacık Belediyesi'	Yurt içi	Sosyal medya kullanımlarının başarılı bulunması	-
K-16	İzmit	İBB'yi takip ediyorum.	İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-17	İzmit	Ovacık Belediyesi, Eskişehir Belediyesi, İzmir BB, İstanbul BB, Beylikdüzü B, Avcılar B, ve Maltepe B. takip ediyorum.	Ovacık Belediyesi, Eskişehir Belediyesi, İzmir Büyükşehir Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Beylikdüzü Belediyesi, Avcılar Belediyesi, Maltepe Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-18	İzmit	Ankara Belediyesi ve Melih Gökçek'i takip ediyorum.	Ankara Belediyesi	Yurt içi	Kişisel Tercih	-
K-19	İzmit	Londra Belediyesini takip ediyorum. Çünkü web sitelerinde Sürekli halka yönelik anketler	Londra Belediyesi	Yurt dışı	Web sitelerinde yurttaşlara anket yapılması, kamuoyu	-

		yapıyorlar. Arz-Talep anketi özellikle başarılı. Yasaklarla ilgili halka sorup karar alınıyor. Kamuoyu yoklaması yapılıyor ve her dilde anket var			yoklaması yapılması, her dilde anket imkanı	
K-20	İzmit	Trabzon ve Malatya Belediyelerini sosyal medya aracılığı ile oradaki gündemi takip etmek için takip ediyorum.	Trabzon ve Malatya Belediyeleri	Yurt içi	Sosyal medya aracılığı ile gündem takibi	-
K-21	İzmit	Trabzon Belediyesini takip ediyorum.	Trabzon Belediyesi	Yurt içi	Kişisel tercih	-

Anket formunun “Türkiye'de ya da dünyada farklı belediye web sitelerini/sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz? Eğer ediyorsanız; bu web siteleri ve sosyal medya ağları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz? Bu belediyelerde ilginizi çeken, beğendiğiniz ya da bağlı olduğunuz belediyede uygulanmasını istediğiniz neler var?’ şeklinde geliştirilen açık uçlu sorusu ise tüm katılımcılar arasında aktif olarak sosyal medya kullandığını ifade eden 518 katılımcıya yöneltilmiş olup; sosyal medya hesapları olmadığını ifade eden 82 katılımcıya bu soru sorulmamıştır. Bu soruyu cevaplaması istenen katılımcıların ise 141’i bu soruya yönelik değerlendirmelerde bulunurken; 377’si dünyada/Türkiye’de farklı belediyelerin web siteleri/sosyal medya hesaplarını takip etmediklerini ifade etmiştir.

Başiskele ilçesinde bu soruyu cevaplayan 9 katılımcıdan 8’i yurt içi belediyelerini takip ettiğini ifade ederken; 1 katılımcı yurt dışı belediyesini takip ettiğini belirtmiştir. Yurt içi belediyelerini takip etme nedenleri ise; başkent olması (Ankara), Hizmet duyurumu alanında daha iyi olmaları, hizmet ve proje yayınlamaları, sosyal medyada daha aktif ve görünür olması, ilçenin tarihi özellikleri, Kocaeli’ne yakınlığı ve kişisel tercih olarak açıklamışlardır. Yurt dışı belediyelerini analiz eden katılımcı ise; takip nedeninin müzik ve festival organizasyonlarından haberdar olma olduğunu belirtmiştir. Bu ilçede hiçbirkatılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Çayırova ilçesinde ikamet eden 14 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip etme nedenlerini e-belediyecilik hizmetlerinin çeşitliliği, memleketleri olması, kültür sanat paylaşımlarının sosyal medyada fazlalığı olarak sıralamış olup; 1 yurttaş geri dönüşümle ilgili e-belediyecilik

uygulamalarının Kocaeli il ve ilçe belediyelerine de uygulanması gerektiğine yönelik görüş bildirmiştir.

Darıca ilçesinde ikamet eden 14 yurttaştan 13'ü yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; 1 yurttaş yurt dışı belediyesi web sayfası /sosyal medya hesabını takip ettiğini belirtmiştir. Takip etme nedenleri olarak yurt içi belediyeleri takip eden katılımcılar, çok popüler olması, faaliyetleri nedeni ile sempati duyulması, çalışmalarının sosyal medyada görünürlüğü, özel hizmet alanlarına yönelik duyurumlardan haberdar olma isteği, önceden o ilde ikamet edilmesi, belediyenin şikayetlere cevap vermesi ve siyasi olarak ifade etmiştir. Yurt dışı belediyesini takip eden katılımcı ise; takip nedenini kişisel tercih olarak belirtmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Derince ilçesinde ikamet eden 10 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip etme nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih ve sosyal medyada faaliyetlerinin görünür olması olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Dilovası ilçesinde ikamet eden 1 yurttaş ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip etmekte olup; kullanım nedenlerini memleketi olması, hizmetlerin sosyal medyada duyurumu ve genel belediyecilik hizmetlerinin beğenilmesi olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Gebze ilçesinde ikamet eden 28 katılımcının 27'si ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, sosyal medya kullanımlarının beğenilmesi/başarılı bulunması, sosyal medyada etkinlik duyurumlarının başarılı bulunması, web sitesinde ve sosyal medyada güncel bilgi akışı, sosyal medyada yaratıcı içerik paylaşımı ve web sitesinde imar uygulamalarının ilgi çekici olması olarak açıklamıştır. Yurt içi ve yurt dışı belediyelerini bir arada takip eden katılımcı ise takip nedeninin sosyal medya kullanımlarının başarılı olması olduğunu ifade etmiştir. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında

başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Gölcük ilçesinde ikamet eden 14 katılımcı ise; sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, belediyecilikte farklı ekol oluşturması, takip edilen ilde geçmişte öğrenci olunması, sosyal medyada popüler olması olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Kandıra ilçesinde ikamet eden 4 katılımcı ise sadece; yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, memleketi olması, kültür sanat hizmetlerini beğenme ve sosyal medya paylaşımlarını beğenme olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Karamürsel ilçesinde ikamet eden 3 katılımcı ise sadece; yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih ve sosyal medyadan erişim kolaylığı olarak açıklamıştır. Bu ilçede hiç bir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

Kartepe ilçesinde ikamet eden 6 katılımcının 4'ü ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini kişisel tercih, sosyal medyada başarılı bulunması, eğitim, eğlence ve kültür alanında hizmetlerin başarılı bulunması ve sosyal medyadan duyurumun başarılı olması olarak açıklamıştır. Bu katılımcılardan biri ayrıca takip ettiği belediyenin eğitim, eğlence ve kültür alanında sağladığı hizmetlerinin başarılı bir biçimde Kocaeli'ne uyarlanması ve sosyal medyadan duyurumuna yönelik bir talepte bulunmuştur. Yurt içi ve yurt dışı belediyelerini bir arada takip eden katılımcı ise takip nedeninin kişisel tercih olduğunu belirtmiştir. Sadece yurt dışı belediyelerini takip eden katılımcı ise; takip nedeninin web sitesi ve sosyal medyada düzenli bilgi akışı olduğunu ifade etmiştir.

Körfez ilçesinde ikamet eden 17 katılımcı ise sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih, dijital ulaşım uygulamalarının başarılı olması, spor alanında futbol

takımının sosyal medyada desteklenmesi, sosyal medyada geleneksel ve yörel tanıtımın başarılı olması, sosyal medya kullanımının iyi olması ve temizlik hizmetleri ile sosyal medyadan bilgi verilmesi olarak açıklamıştır. Ayrıca bir katılımcı takip ettiği belediyenin sosyal medyadada desteklenmesine bağlı olarak Kocaelispor'un sosyal medyada desteklenmesi gerektiğini ifade etmiştir.

İzmit ilçesinde ikamet eden 21 katılımcının; 19'u sadece yurt içi belediyelerinin web sayfaları /sosyal medya hesaplarını takip ettiklerini ifade etmiş olup; takip nedenlerini memleketleri olması, kişisel tercih, sosyal medya kullanımının başarılı olması ve iki şehir arası mesafesel yakınlık, sosyal medyada daha aktif olunması, sosyal medya aracılığı ile gündem takibi, sosyal medyada daha aktif olunması olarak açıklamıştır. Sadece yurt dışı belediyelerini takip eden 2 katılımcı ise takip nedenlerini hibe projelerini, sosyal devlet temelli çalışmalarını sosyal medyadan duyurmaları ve halkı bilgilendirmeleri ile web sitelerinde yurttaşlara anket yapılması, kamuoyu yoklaması yapılması, her dilde anket imkânı olarak ifade etmiştir. Bu ilçede hiçbir katılımcı; takip ettiği belediyelerin sosyal medya siteleri ya da web sayfalarında başarılı bulduğu uygulamaların kendi belediyesinde de olmasına yönelik bir talep belirtmemiştir.

3.2 İçerik Analizi Bulguları

Belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlerin e-yönetişim açısından etkililiğini ve uygunluğunu ölçmek amacıyla gerçekleştirilen içerik analizine ait bulgular aşağıdaki şekildedir.

Tablo 3.2.1. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin içerik özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	+	+	±	+	+	+	-	10
2	Belediyenin misyonuna yer verilmiştir.	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	10
3	Belediyenin vizyonuna yer verilmiştir.	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	10
4	Belediyenin değerlerine yer verilmiştir.	+	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	+	±	5
5	Belediyenin tarihçesine yer verilmiştir.	-	+	+	-	-	-	+	+	+	+	-	-	+	7
6	Belediyenin hedeflerine yer verilmiştir.	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	5
7	Belediyenin çalışma alanlarına yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	12
8	Belediyenin teşkilat şemasına yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	12
9	Belediyenin tüzüğüne yer verilmiştir.	+	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
10	Belediyenin bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	±	+	+	9
11	Belediye meclis, komisyonlar ve encümenle ilgili bilgilere verilmiştir.	+	+	+	+	+	±	±	+	+	±	+	+	+	10
12	Belediye meclis kararlarına yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	12
13	Belediye meclisinin ihale vb. idari alanlarda görüşmeleri ve kararlarına yönelik canlı yayına ver verilmiştir.	-	-	-	-	+	-	-	+	±	-	-	+	-	3
14	Belediyenin stratejik raporları ile ilgili bilgiye ver verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	+	9
15	Belediyenin stratejik planlaması ile ilgili bilgiye ver verilmiştir.	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	-	+	+	9
16	Belediye başkanı ilgili bilgiye yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13

17	Belediye başkanın herhangi bir konu ile ilgili yaptığı açıklamalara ve mesajlara yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	±	+	+	+	+	+	+	+	12
18	Belediyenin kurumsal yayınlarına yer verilmiştir (Dergi, Broşür, makale,rapor vs.)	+	+	+	±	±	-	±	+	-	-	±	+	+	6
19	Fotoğraf/video ve ses dosyası gibi multimedya içeriğine yer verilmiştir.	+	+	+	±	+	-	±	+	+	±	±	+	+	8
20	Belediyenin gerçekleştirdiği etkinliklere yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	±	+	+	-	+	+	+	10
21	Belediyenin basın arşivine yer verilmiştir.	-	+	+	±	±	-	±	±	+	±	-	-	+	4
22	Belediyenin etkinlik takvimine yer verilmiştir.	+	+	-	+	-	-	±	+	+	+	±	+	+	8
23	Belediyenin etkinlik duyurularına yer verilmiştir.	+	+	+	+	±	-	±	+	+	-	+	+	+	9
24	İl /ilçe ile ilgili tanıtıcı bilgiye yer verilmiştir	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
25	Belediyenin sosyal medya hesaplarına link verilmiş/isimleri verilmiştir.	+	+	+	+	±	+	+	±	+	±	+	+	+	10
26	Belediyenin güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
27	Belediyenin raporları, yayınları vb. ile ilgili indirilebilir dokümanlara yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	±	+	+	+	12
	TOPLAM	24	25	23	17	18	6	16	22	21	10	14	24	23	

Belediyelerin web siteleri, mevcut doğru bilgilere, kamu belgelerine, raporlara, yayınlara ve multimedya materyallerine erişimi betimleyen içerik özellikleri açısından; belediye hakkında genel bilgi, belediyenin stratejik planları, rapor ve yayınları gibi 27 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.1'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Başiskele Belediyesi web sitesinde 25 değişkene yer vererek içeriksel anlamda en fazla bilgiyi barındıran belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Başiskele Belediyesi'ni 24 değişkenle Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Kartepe Belediyesi, 23 değişkenle Çayırova Belediyesi ve Körfez Belediyesi, 22 değişkenle Gölcük Belediyesi, 21 değişkenle İzmit Belediyesi takip etmektedir. Web sitesinde içeriksel anlamda en az bilgi barındıran belediyenin ise, 6 değişkenle Dilovası Belediyesi olduğu görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin web sitelerinde en fazla ve en az yer verdikleri içeriksel bilgi değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri değişkenlerin; belediye başkanı ile ilgili bilgi, il/ilçe ile ilgili tanıtıcı bilgi, belediyenin güncel iletişim bilgileri, belediyenin çalışma alanları, belediyenin teşkilat şeması, belediye meclis kararları, belediyebaşkanın herhangi bir konu ile ilgili yaptığı açıklamalar ve mesajları, belediyenin raporları, yayınları vb. ile ilgili indirilebilir dokümanları olduğu; en az yer verdikleri değişkenlerin ise; belediyenin tüzüğü, belediye meclisinin ihale vb. idari alanlarda görüşmeleri ve kararlarına yönelik canlı yayınları, belediyenin basın arşivi, belediyenin değerleri ve belediyenin hedefleri olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, web sitelerinin içerik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun web sitelerinde yurttaşın erişimi için yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgi sağladıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.2. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin kullanılabilirlik özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin kurumsal renklerine yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
2	Zemin rengi sade ve anlaşılır yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
3	Türkçe karakter kullanımına uygundur.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
4	Kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
5	Sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
6	Sayfa kenar boşlukları optimal ölçüdedir.	+	+	+	±	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
7	Siteye erişim kolaylığı vardır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
8	Web sitesinin linki ve belediyenin ismi bağlantılıdır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
9	Web sitesi kısa zamanda/hızlı yüklenmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
10	Web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	5
11	Web sitesi içerisinde arama motoru vardır.	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	12

12	Web sitesinin içerisinde bulunan bağlantı linklerine doğru ve hızlı bir biçimde erişilmektedir.	+	+	+	+	±	+	+	±	±	±	+	+	+	9
13	Üç tık kuralı ile istenen bilgiye ulaşılmaktadır.	+	+	+	+	+	±	+	±	+	±	+	+	+	10
14	Web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
15	Web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
16	Dil seçim olanağı vardır.	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	3
17	Web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
18	Web sitesinde çevrimiçi formlar bulunmaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
19	Web sitesinde bulunan çevrimiçi formlar kolayca doldurulabilir bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
20	Web sitesinde yer alan bilgiler düzenli olarak güncellenmektedir.	+	+	+	+	+	-	±	+	+	±	+	+	+	10
21	Web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	4
22	Web sitesi engelli girişine uyumludur.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	TOPLAM	21	20	18	16	17	16	17	16	19	15	18	21	20	

Kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları veya kanalları, site kullanım özelliklerini betimleyen kullanılabilirlik açısından belediye web sitelerinin özellikleri; siteye erişim rahatlığı, sayfa uzunluğu, site haritası, arama motoru ve engelli girişi gibi 22 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.2'ye göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile Kartepe Belediyesi 21 değişkenle web sitesinde kullanılabilirlik düzeyini en fazla sağlayan belediyeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu belediyeleri 20 değişkenle Başiskele Belediyesi ve Körfez Belediyesi, 19 değişkenle İzmit Belediyesi, 18 değişkenle Çayırova Belediyesi ile Karamürsel Belediyeleri, 17 değişkenle Derince Belediyesi ve Gebze Belediyesi takip etmektedir. Web sitesinde kullanılabilirlik düzeyini en az sağlayan belediyenin ise, 15 değişkenle Kandıra Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin web sitelerinde kullanılabilirlik özelliklerinden en fazla ve en az hangilerine yer verdiklerine bakıldığında; kurumsal renklerine yer vermeleri, zemin renginin sade ve anlaşılır

olması, Türkçe karakter kullanımına uygun olması, kullanılan yazı fontu ve büyüklüğünün rahat okunmaya elverişli olması, sayfa uzunluğunun ve sayfa kenar boşluklarının optimal ölçüde olması, siteye erişim kolaylığı, web sitesinin linki ile belediye isminin bağlantılı olması, web sitesinin kısa zamanda yüklenmesi, web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun olmaması, çıktı alınmasına ve mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, çevrimiçi formlar bulundurması ve bu formların kolay doldurulabilir olması ile arama motoru bulunması belediyeler tarafından en fazla yer verilen özellikler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belediyelerin web sitelerinde en az yer verdikleri kullanılabilirlik özellikleri ise, sırasıyla dil seçim olanağı, navigasyon özelliği ve site haritası olarak belirlenmiş olup; dil seçim olanağının Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında sadece Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Kartepe Belediyesi'nde olduğu; navigasyon özelliğinin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nde olduğu; site haritasının ise Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, İzmit Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nde olduğu görülmektedir. Belediyelerin kullanılabilirlik özellikleri açısından web sitelerinde hiç yer vermedikleri özelliğin ise, web sitesinin engelli girişine uyumlu olmasıdır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, web sitelerinin kullanılabilirlik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları söylenebilmekle birlikte, e-yönetişim pratikleri çerçevesinde tüm paydaşlarıyla etkileşim içerisinde olması gereken belediyelerin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olmaması, ayrıca belediyelerin çoğunun web sitesinde dil seçim olanağının olmaması büyük bir eksiklik olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.3. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının servis/hizmet özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında bilgi edinme başvuru sayfası bulunmaktadır.	+	+	+	+	+	±	+	+	+	+	+	+	+	12
2	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında borç sorgulama hizmeti bulunmaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
3	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında herhangi bir hizmet alanı ile ilgili izin başvurusu yapılmaktadır.	+	+	+	+	+	±	+	+	±	+	-	+	+	10
4	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında çevrimiçi işlem takip sistemi bulunmaktadır.	+	+	+	+	+	±	±	+	?	?	-	+	+	8
5	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi şikayet formu yer almaktadır.	+	+	-	+	+	±	+	+	+	-	-	+	+	9
6	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi dilek, istek ve talep formu yer almaktadır.	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	11
7	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında cezalar ve vergiler ile ilgili çevrimiçi ödeme yapılmasını sağlayan bir sistem bulunmaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	11
8	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında ulaşım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	-	-	-	±	-	-	-	-	-	±	-	+	2
9	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında kültür ve sanat hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır	±	-	-	±	-	-	±	-	+	-	+	-	+	3
10	Web sitesi ve/veya e-	+	+	-	-	-	-	±	-	±	-	±	-	±	2

	belediyecilik sayfasında meslek ve beceri kazandırmaya yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.														
11	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	-	±	-	-	+	-	-	±	-	-	-	1
12	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında sosyal hizmetler ve yardım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır.	-	-	-	±	-	-	±	-	+	-	-	-	±	1
13	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında çevre hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	+	±	-	-	±	+	+	+	±	-	+	5
14	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında sağlık ve temizlik hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	±	-	±	-	-	-	-	+	-	±	-	-	1
15	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
16	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	+	±	-	-	-	-	+	-	+	-	+	4
17	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında konut edinme, imar ve istimlak hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır.	+	+	+	±	+	±	+	-	+	±	-	-	+	7
18	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında coğrafi ve kent bilgi sistemleri hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır.	+	-	-	±	+	±	±	-	+	-	-	-	+	4
19	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında defin ve mezarlıklar hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır	+	+	+	-	-	-	±	-	-	-	+	-	-	4

20	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında itfaiye hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	±	-	-	-	-	-	-	0
21	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında istihdam ve gelir hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır.	-	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	3
22	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında nikâh hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	+	-	+	+	±	±	+	+	-	+	+	+	8
23	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlarla ilgili e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	+	+	-	±	+	-	-	+	±	+	-	-	+	6
24	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında spor hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	+	-	+	3
25	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında vatandaşa yönelik diğer hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmak-tadır.	±	-	-	-	±	-	±	+	±	-	?	-	±	1
	TOPLAM	13	12	10	8	11	3	8	11	15	6	8	7	17	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaşlara veya kurumlara yönelik gerçekleştirdikleri hizmetleri betimleyen servis/hizmetlerin özellikleri; bilgi edinme başvurusu, borç sorgulama, çevrimiçi ödeme, konut edinme, imar ve istimlâk gibi 25 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.3'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Körfez Belediyesi web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında 17 değişkene yer vererek en fazla servis/hizmeti sağlayan belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Körfez Belediyesi'ni 15 değişkenle İzmit Belediyesi, 13 değişkenle Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 12 değişkenle Başiskele Belediyesi, 11 değişkenle Derince Belediyesi ile Gölcük Belediyesi takip etmektedir. Web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında servis/hizmeti en az sağlayan belediyenin ise; 3 değişkenle Dilovası Belediyesi olduğu görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında en fazla ve en az yer verdikleri servis/hizmet özellikleri değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda

belediyelerin en fazla yer verdikleri hizmetlerin sırasıyla; borç sorgulama, bilgi edinme başvurusu, çevrimiçi dilek, istek ve talep formu, cezalar ve vergiler ile ilgili çevrimiçi ödeme yapılmasını sağlayan bir sistem, herhangi bir hizmet alanı ile ilgili izin başvurusu, çevrimiçi şikayet formu olduğu; en az yer verdikleri hizmetlerin ise, arama ve kurtarma hizmetleri, itfaiye hizmetleri, sağlık ve temizlik hizmetleri, su ve kanalizasyon hizmetleri, sosyal hizmetler ve yardım hizmetleri olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, web sitelerindeki ve/veya e-belediyecilik sayfalarındaki servis/hizmet özellikleri belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının servis/hizmet özellikleri açısından borç sorgulama, çevrimiçi ödeme, bilgi edinme gibi belirli alanlara yöneldikleri; yurttaş için elzem olan ulaşım, çevre, arama-kurtarma, sosyal hizmetler ve yardım, kültür ve sanat, istihdam gibi alanlarda yeterli hizmeti sağlayamadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.4. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının gizlilik/güvenlik özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	-	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+	8
2	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verildiği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verilmediği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13

	kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapılabilmektedir.														
6	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında dijital imza sistemi ile profil oluşturup işlem yapılabilmektedir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
7	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	?	+	+	+	12
8	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında 3D Secure (3D güvenlik) hizmeti bulunmaktadır.	?	?	?	?	?	+	?	?	?	?	?	?	?	1
TOPLAM		2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında gizlilik/güvenlik özellikleri; gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunması, gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu, kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapabilme, güvenlik doğrulama sistemi, 3D güvenlik gibi 8 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.4'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Dilovası Belediyesi 4 değişkenle web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında gizlilik/güvenlik özelliklerini en fazla sağlayan belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Dilovası Belediyesi'ni 3 değişkenle Çayırova Belediyesi, Darıca Belediyesi, Derince Belediyesi, Gebze Belediyesi, Gölcük Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Körfez Belediyesi takip etmektedir. Web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında gizlilik/güvenlik özelliklerini en az sağlayan belediyenin ise, 1 değişkenle Kandıra Belediyesi olduğu görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında en fazla ve en az yer verdikleri gizlilik/güvenlik özellikleri de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri özelliklerin sırasıyla; kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapılabilmesi, güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilmesi, gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunması olduğu; en az yer verdikleri özelliğin ise bir tek Dilovası Belediyesi'nde bulunan 3D güvenlik olduğu görülmektedir. 3D güvenlik özelliği, diğer belediyelerin web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında açıkça belirtilmediği ve sayfaya girişlerinde vergi mükellefi olarak şifre almak gerektiği için diğer belediyelerde bu değişken ölçümlenememiş, dolayısıyla belirsiz olarak değerlendirilmiştir. Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında diğer gizlilik/güvenlik değişkenlerine ise, hiç yer vermedikleri görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, web sitelerindeki ve/veya e-belediyecilik sayfalarındaki gizlilik/güvenlik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfalarında; kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapılabilmesi, güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilmesi gibi standart düzeyde gizlilik/güvenlik özellikleri bulunmaktadır. Bu nedenle web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının gizlilik/güvenlik özelliklerinin yeterli düzeyde olmadığı, bu durumun kişisel verilerin korunması gibi haklara sahip olan yurttaşın gizlilik/güvenlik haklarına zarar verecek olması nedeniyle e-yönetişim pratiklerine katılımını engelleyebileceği söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.5. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfası seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişime uygun bir yapıdadır.	+	±	-	-	+	-	-	+	±	±	+	+	±	5
2	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfası çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıdadır.	+	+	+	±	+	-	+	+	+	+	+	+	+	11
3	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfası kent gündemi ile ilgili herhangi bir konuda çevrimiçi oylamaya izin veren bir yapıdadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfası üzerinde belediyelerin sunduğu hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasına imkan sağlayan çevrimiçi anketler yer almaktadır.	±	-	-	-	-	-	±	±	±	-	-	±	±	0
	TOPLAM	2	1	1	0	2	0	1	2	1	1	2	2	1	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri; seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişebilme, çevrimiçi danışabilme, kent gündemi ile ilgili herhangi konuda çevrimiçi oylamaya izin verme, sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketler bulundurma gibi 4 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.5'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince Belediyesi, Gölcük Belediyesi, Karamürsel Belediyesi ve Kartepe Belediyesi 2 değişkenle web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerini en fazla sağlayan belediyeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu özellikleri web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasında hiçbir şekilde sağlamayan belediyelerin ise; Darıca Belediyesi ve Dilovası Belediyesi olduğu görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında en fazla yer verdikleri yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri özellikler sırasıyla; web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasının çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıda olması (11 belediye) ile web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfasının seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişime uygun bir yapıda olmasıdır (5 belediye).

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında; "kent gündemi ile ilgili herhangi bir konuda çevrimiçi oylamaya izin vermesi" değişkenine hiç yer vermedikleri, bunun dışında "belediyelerin sunduğu hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasına imkan sağlayan çevrimiçi anketlerin yer alması" değişkeninin 6 belediyenin web sitesinde ve/veya e-belediyecilik sayfasında "var, yetersiz" düzeyde olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, web sitelerindeki ve/veya e-belediyecilik sayfalarındaki yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfalarında; sayfanın çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıda olması ve seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişilebilmesi gibi asgari düzeyde yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri bulunmaktadır. Bu nedenle web siteleri ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerinin yeterli düzeyde olmadığı söylenebilmektedir. Özellikle belediyelerin e-yönetişim pratiklerinin de gereği olarak katılımcı demokrasi anlayışı çerçevesinde, web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik uygulamalarında yurttaşın katılımını sağlayacak ve onunla etkileşim kuracak "kent gündemi ile ilgili herhangi konuda çevrimiçi oylama", "sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketler" gibi hizmetlerin olmaması ya da yetersiz olması, yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2.6. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının operasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinden dosya indirilip yüklenebilmektedir.	+	+	+	+	+	±	+	+	+	+	±	±	+	**10**
2	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinden multimedya içeriği (resim, fotoğraf, video) indirilip yüklenebilmektedir.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	±	-	-	-	**7**
	TOPLAM	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**0**	**2**	**2**	**2**	**1**	**0**	**0**	**1**	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında operasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz, iki değişken üzerinden değerlendirilmiştir. Bu değişkenler, web sitesinden dosya indirilebilmesi ve siteye dosya yüklenebilmesi ile web sitesinde multimedya içeriği indirilip ve siteye yüklenebilmesidir.

Tablo 3.2.6'ya göre Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, İzmit Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Darıca Belediyesi, Derince Belediyesi, Gebze Belediyesi, Gölcük Belediyesi her iki değişkeni de karşılamaktadır. Körfez Belediyesi ve Kandıra Belediyeleri ise 1 değişkeni karşılarken (dosya indirip yükleyebilme); Dilovası Belediyesi, Karamürsel Belediyesi ve Kartepe Belediyesi'nin 2 değişkeni de karşılamadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda incelenen belediyelerin web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının çoğunun yurttaşın kullanımı açısından operasyonel beceriye uygun bir yapıda olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.7. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının formal beceri ölçümüne yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinde ilgili konu ile alakalı ek sekme açılabilmektedir.	+	+	+	±	+	+	+	+	+	+	+	+	+	12
2	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinin işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunmaktadır.	+	+	+	±	+	±	-	+	+	-	-	+	+	8
	TOPLAM	2	2	2	0	2	1	1	2	2	0	1	2	2	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında formal beceri ölçümüne yönelik bilgileri edinmek amacıyla, web sitesinde ilgili konu ile alakalı ek sekme açılabilmesi ve web sitesinin işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunması değişkenleri üzerinden analiz yapılmıştır.

Tablo 3.2.7'ye göre, Kocaeli Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Derince Belediyesi, Gölcük Belediyesi, Kartepe Belediyesi, Körfez Belediyesi ve İzmit Belediyesi her iki değişkeni de karşılamaktadır. Dilovası, Gebze ve Karamürsel Belediyeleri ise 1 değişkeni karşılarken (ek-sekme açabilme); Darıca Belediyesi ve Kandıra Belediyesi ise 2 değişkeni de karşılamadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda incelenen belediyelerin web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının çoğunun yurttaşın kullanımı açısından formal beceriye uygun bir yapıda olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.8. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının enformasyonel beceri ölçümüne yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinde istenilen bilgi site içi aramadan bulunabilmektedir.	+	+	-	-	±	±	+	±	+	-	-	+	+	**6**
2	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinde konu başlıkları rahatlıkla bulunabilmekte ve istenen bilgiye ulaşmayı kolaylaştıracak anahtar kelimeleri içermektedir.	+	+	+	±	±	±	+	+	+	-	±	+	+	**8**
	TOPLAM	**2**	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**2**	**0**	**0**	**2**	**2**	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında enformasyonel beceri ölçümüne yönelik bilgilerin ölçümlenmesinde; web sitesinde istenen bilgilerin site içi aramadan bulunabilmesi ile web sitesinde konu başlıklarının rahatlıkla bulunabilmesi ve istenilen bilgiye ulaşmayı kolaylaştıracak anahtar kelimelerin varlığı değişkenleri üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Tablo 3.2.8'e göre, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, İzmit Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Gebze Belediyesi, Karamürsel Belediyesi ve Körfez Belediyesi her iki değişkeni de karşılamaktadır. Gölcük ve Çayırova Belediyeleri ise ise 1 değişkeni karşılarken (site içi arama/anahtar kelimelerin varlığı); Darıca Belediyesi, Derince Belediyesi, Dilovası Belediyesi, Kandıra Belediyesi, Karamürsel Belediyesi ise ise 2 değişkeni de karşılamadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda incelenen belediyelerin web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının çoğunun yurttaşın kullanımı açısından enformasyonel beceriye uygun bir yapıda olmadığı, dolayısıyla yurttaşın bilgiye rahatlıkla ulaşabilme ve bilgi edinme olanaklarının tam olarak karşılanamadığı söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.9. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin/e-belediyecilik sayfalarının stratejik beceri ölçümüne yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesi düzenli olarak güncellenmekte olup; bilgi akışını takip etmeye uygun bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	±	±	±	+	-	+	±	+	**7**
2	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesi "sıkça sorulan sorular" gibi bir bölüme sahip olup; yurttaşın yaşadığı sorunlara yönelik çözüm önerileri içeren bir yapıdadır.	+	-	-	-	+	-	+	±	-	-	-	+	+	**5**
	TOPLAM	**2**	**1**	**1**	**1**	**2**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**1**	**1**	**2**	

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında stratejik beceri ölçümüne yönelik bilgilerin analizi; e-belediyecilik hizmetleri sunulan web sitesinin güncellenmesi ve bilgi akışını takip etmeye uygun bir yapıda olması ile sıkça sorulan sorular bölümünün varlığı değişkenleri üzerinden yapılmıştır.

Tablo 3.2.9'a göre değişkenlerin her ikisini de Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince Belediyesi, Körfez Belediyesi karşılarken; Başiskele, Çayırova, Darıca, İzmit, Karamürsel Belediyelerinin düzenli güncellenme değişkenini karşıladığı, Gebze Belediyesi'nin ise sıkça sorulan sorular değişkenini karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda Dilovası, Gölcük ve Kandıra Belediyeleri'nin ise her iki değişkeni de tam olarak karşılayamadığı verisi elde edilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, üç belediye (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince Belediyesi, Körfez Belediyesi) haricindeki diğer belediyelerin stratejik beceri değişkenlerini tam anlamıyla karşılayamadığı, dolayısıyla incelenen belediyelerin web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının çoğunun yurttaşın kullanımı açısından stratejik beceriye uygun bir yapıda olmadığı görülmüştür.

Tablo 3.2.10. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının içerik özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	±	-	-	-	-	±	-	5
2	Belediyenin misyonuna yer verilmiştir.	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	4
3	Belediyenin vizyonuna yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
4	Belediyenin değerlerine yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Belediyenin tarihçesine yer verilmiştir.	+	+	-	-	±	±	-	-	-	-	-	+	-	3
6	Belediyenin hedeflerine yer verilmiştir.	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
7	Belediyenin çalışma alanlarına yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8	Belediyenin iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	±	+	±	+	+	-	10
9	Belediyenin resmi e-mail adresine yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-	-	+	-	8
10	Belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	12
	TOPLAM	6	6	5	5	4	3	2	1	3	1	2	6	0	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının içerik özellikleri; belediye hakkında genel bilgi, belediyenin misyon ve vizyonu, değerleri, tarihçesi, hedefleri, çalışma alanları, iletişim bilgileri gibi 10 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.10'a göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi ve Kartepe Belediyesi Facebook sayfasında 6 değişkene yer vererek içeriksel anlamda en fazla bilgiyi barından belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu belediyeleri 5'er değişkenle Çayırova Belediyesi ve Darıca Belediyesi, 4 değişkenle Derince Belediyesi takip etmektedir.

Facebook sayfasında içeriksel anlamda en az bilgi barındıran belediyenin ise, Körfez Belediyesi olduğu görülmektedir. Bu durumun nedeni, Körfez Belediyesi'nin kendisine ait resmi Facebook hesabının bulunmaması, bunun yerine belediye başkanının Facebook hesabını kullanmasıdır. Dolayısıyla belediye başkanının şahsi hesabında belediye hakkında genel bilgi, belediyenin misyonu, vizyonu, iletişim bilgileri gibi belediyeyle ilgili içeriksel bilgiler yer almamaktadır.

Analiz kapsamında belediyelerin Facebook sayfalarında en fazla ve en az yer verdikleri içeriksel bilgi değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri değişkenlerin sırasıyla; belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmesi, iletişim bilgilerine yer verilmesi, belediyenin resmi e-mail adresine yer verilmesi ve belediye hakkında genel bilgiye yer verilmesi olduğu; en az yer verdikleri değişkenlerin ise; belediyenin hedefleri, tarihçesi ve misyonu olduğu görülmektedir. Belediyelerin hiçbirinin Facebook sayfalarında yer vermedikleri içeriksel bilgi değişkenleri ise; belediyenin vizyonu, değerleri ve çalışma alanları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Facebook sayfalarının içerik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyeyle ilgili yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgiye yer vermedikleri, dolayısıyla yurttaşların belediyelerin kurumsal web siteleri dışındaki diğer yeni medya ortamlarında belediye ile ilgili bilgi kaynaklarının yetersiz olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.11. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nitel analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin Facebook ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	±	+	+	+	±	+	+	-	**10**
2	Belediyenin Facebook profil fotoğrafında kurum logosuna/görseline yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	**12**
3	Facebook kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir fotoğraf yer almaktadır.	+	+	+	+	+	±	±	+	+	-	+	+	±	**9**
4	Facebook sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları yer almaktadır.	±	+	-	-	-	+	-	-	±	-	-	-	+	**3**
5	Facebook sayfasında fotoğraflar bölümü yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	±	+	+	+	**12**
6	Facebook sayfasında "videolar" bölümü yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**

7	Facebook sayfasında "hakkında" bölümü yer almaktadır.	+	+	+	+	+	±	±	+	+	±	+	+	+	**10**
8	Facebook sayfasında "etkinlikler" bölümü yer almaktadır.	+	+	+	+	-	-	+	-	+	-	+	-	-	**7**
9	Facebook sayfasında "notlar" bölümü yer almaktadır.	+	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	**3**
10	Facebook sayfasında "beğenen sayısı" görülmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
11	Facebook sayfasında "puanlama kısmı" görülmektedir.	+	-	+	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	**5**
12	Facebook sayfasında "Hakkında konuşan kişi sayısı" görülmektedir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
13	Facebook sayfasında "Ziyaretçi/Takipçi sayısı" görülmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
14	Facebook sayfasında belediyeye doğrudan destek veya katılım sağlayacak bir uygulamaya yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
15	Facebook sayfasında kullanılabilecek bir biçimde "Beğen" butonu yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
16	Facebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "Takip et" butonu yer almaktadır.	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**12**
17	Facebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "Mesaj gönder" butonu yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
18	Facebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "arkadaşlarını davet et" butonu yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
19	Facebook sayfa yapısı kullanıcıların zaman tünelinde sayfa linkini paylaşmasına izin verecek şekilde düzenlenmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
20	Facebook sayfasında yorum yapmaya izin verecek bir biçimde "Değerlendirme bölümü" yer almaktadır.	+	+	+	+	-	+	-	-	+	-	-	-	-	**6**
21	Facebook sayfasında “şimdi ara” butonu yer	+	-	+	-	-	+	+	-	+	+	-	-	-	**6**

	almaktadır ve geçerli bir iletişim numarası verilmiştir.														
TOPLAM		**17**	**16**	**17**	**16**	**13**	**14**	**13**	**13**	**18**	**9**	**14**	**13**	**11**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özellikleri; Facebook ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmesi, Facebook profil fotoğrafında kurum logosuna/ görseline yer verilmesi, Facebook kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir fotoğraf yer alması, Facebook sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları, fotoğraflar bölümü, videolar bölümü, hakkındabölümü yer alması, beğenen sayısı, puanlama, ziyaretçi/takipçi sayısının görülmesi gibi 21 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.11'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında İzmit Belediyesi 18 değişkenle Facebook sayfasında kullanılabilirlik düzeyini en fazla sağlayan belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. İzmit Belediyesi'ni 17 değişkenle Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Çayırova Belediyesi, 16 değişkenle Başiskele Belediyesi ve Darıca Belediyesi, 15 değişkenle Dilovası Belediyesi takip etmektedir. Facebook sayfa yapısında kullanılabilirlik düzeyini en az sağlayan belediyenin ise, 9 değişkenle Kandıra Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Facebook sayfalarında kullanılabilirlik özelliklerinden en fazla ve en az hangilerine yer verdiklerine bakıldığında; beğenen sayısının görülmesi, ziyaretçi/takipçi sayısının, beğen butonunun, mesaj gönder butonunun, arkadaşlarını davet et butonunun, fotoğraflar ve videolar bölümünün yer alması, Facebook sayfa yapısının kullanıcıların zaman tünelinde sayfa linkini paylaşmasına izin verecek şekilde düzenlenmiş olması ile Facebook profil fotoğrafında kurum logosu/ görselinin olması belediyeler tarafından en fazla yer verilen özellikler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belediyelerin Facebook sayfalarında en az yer verdikleri kullanılabilirlik özellikleri ise, sırasıyla Facebook sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonlarının yer alması, notlar bölümünün yer alması, puanlama kısmının görülmesi, yorum yapmaya izin verecek bir biçimde değerlendirme bölümünün yer alması, şimdi ara butonunun yer alması ve geçerli bir iletişim numarası verilmiş olması, etkinlikler bölümünün yer alması olarak belirlenmiştir.

Belediyelerin kullanılabilirlik özellikleri açısından Facebook sayfalarında hiç yer vermedikleri özelliklerin ise, hakkında konuşan kişi sayısının görülmesi ve belediyeye doğrudan destek veya katılım sağlayacak bir uygulamaya yer verilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Facebook sayfasının kullanılabilirlik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun Facebook sayfalarında kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları söylenebilmekle birlikte, çok azında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları, notlar bölümü, puanlama, değerlendirme, şimdi ara butonunun yer alması ve geçerli bir iletişim numarası verilmiş olması Facebook sayfasının kullanılabilirlik özellikleri açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2.12. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nicel analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.
1	Toplam düzenlenen ve paylaşılan etkinlik sayısı	44	10	45	3	-	-	14	-	87	-	110	-	-
2	Toplam paylaşılan not sayısı	1	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Toplam beğenen sayısı	134.071	21.843	6.750	15.906	9.545	1.357	13.522	10.221	78.804	326	7.665	3.004	21.165
4	Toplam puan sayısı	3,9	-	3,8	3,5	-	1,1	-	-	3,5	-	-	-	-
5	Hakkında konuşan kişi sayısı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Ziyaretçi/takipçi sayısı	131.643	21.947	6.990	15.806	9.472	1.370	13.892	10.339	79.153	350	7.910	3.108	21.045
7	Toplam değerlendirme sayısı	676	-	81	80	-	2	-	-	92	-	-	-	-

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının kullanılabilirlik özellikleri nicel olarak; toplam düzenlenen ve paylaşılan etkinlik sayısı, toplam paylaşılan not sayısı, toplam beğenen sayısı, toplam puan sayısı, hakkında konuşan kişi sayısı, ziyaretçi/takipçi sayısı ve toplam değerlendirme sayısı olmak üzere 7 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.12'ye göre, belediyelerin Facebook sayfa yapılarında yer verdikleri toplam düzenlenen ve paylaşılan etkinlik sayıları 3 ile 110 arasında olmakla birlikte, en fazla etkinlik paylaşan belediyenin Karamürsel Belediyesi, en az etkinlik paylaşan belediyenin ise Darıca Belediyesi olduğu görülmektedir. Derince Belediyesi, Dilovası Belediyesi, Gölcük Belediyesi, Kandıra Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nin ise Facebook sayfasında düzenlenen ve paylaşılan etkinliklerinin olmadığı belirlenmiştir.

Belediyelerin Facebook sayfasında toplam paylaşılan not sayısına bakıldığında, sadece iki belediyenin not paylaştığı; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin 1 adet, Darıca Belediyesi'nin 16 adet notunun yer aldığı belirlenmiştir. Bu notlarda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Kocaeli'nin tarihi ile ilgili not paylaşımında bulunmuşken, Darıca Belediyesi'nin gerçekleştirdiği etkinlikler ve hizmetlerle ilgili haber içerikli notlar paylaştığı görülmüştür.

Belediyelerin Facebook sayfasında toplam beğenen sayıları da analiz edilmiştir. Buna göre toplam beğenen sayılarının 326 ile 134.071 arasında olduğu, en fazla beğenen sayısına sahip belediyenin 134.071 ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmekte, bunu 78.804 ile İzmit Belediyesi, 21.843 ile Başiskele Belediyesi, 21.165 ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. En az beğenen sayısına sahip belediye ise, 326 ile Kandıra Belediyesi, 1.357 ile Dilovası Belediyesi, 3.004 ile Kartepe Belediyesi'dir.

Puanlama, belediyenin takipçileri tarafından beğeni durumlarını puanlayarak betimleyen bir uygulama olarak belediyelerin Facebook sayfalarındaki toplam puan sayılarının 1,1 ile 3,9 arasında olduğu; 3,9 ile en yüksek puana sahip belediyenin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu ve onu 3,8 ile Çayırova Belediyesi, 3,5 ile Darıca Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin takip ettiği görülmektedir. Belediyeler arasında en az puana sahip belediye ise, 1,1 ile Dilovası Belediyesi'dir. Diğer belediyelerin Facebook sayfalarında puanlama bölümü yer almamaktadır.

Belediyelerin Facebook sayfasında ziyaretçi/takipçi sayılarına bakıldığında; 350 ile 131.643 arasında olduğu görülmektedir. En fazla ziyaretçi/takipçi sayısına sahip belediyenin 131.643 ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu, bunu 79.153 ile İzmit Belediyesi, 21.947 ile Başiskele Belediyesi, 21.045 ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. En az ziyaretçi/takipçi sayısına sahip belediye ise, 350 ile Kandıra Belediyesi, 1.370 ile Dilovası Belediyesi, 3.108 ile Kartepe Belediyesi'dir.

Belediyelerin Facebook sayfasında toplam değerlendirme sayılarına bakıldığında; 2 ile 676 arasında olduğu tespit edilmiştir. En fazla değerlendirme sayısına sahip belediyenin 676 ile

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmekte, bunu 92 ile İzmit Belediyesi, 81 ile Çayırova Belediyesi, 80 ile Darıca Belediyesi takip etmektedir. En az değerlendirme sayısına sahip belediye ise, 2 değerlendirme ile Dilovası Belediyesi'dir. Diğer belediyelerin Facebook sayfalarında değerlendirme bölümünün yer almadığı görülmektedir. Ayrıca belediyelerin Facebook sayfasında hakkında konuşan kişi sayısına da rastlanmamıştır.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının nicel kullanılabilirlik özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde, belediyelerin çoğunun toplam beğenen sayıları ile ziyaretçi/takipçi sayılarına yer verdikleri ve bunların fazla sayıda olduğu, ancak çok az belediyede toplam puan, değerlendirme sayısının yer aldığı, yer alan puan ve değerlendirmelerin ise genel olarak orta ve üstü derecede değerlendirildiği söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.13. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında paylaştığı iletilerin nitelik bazında dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Olumlu ileti sayısı	158	351	247	199	156	0	136	233	321	0	223	146	340	**2510**
2	Olumsuz ileti sayısı	0	0	0	0	0	0	0	1	14	0	0	0	2	**17**
3	Nötr ileti sayısı	81	0	0	0	99	0	0	54	3	0	117	248	36	**638**
TOPLAM		**239**	**351**	**247**	**199**	**255**	**0**	**136**	**288**	**338**	**0**	**340**	**394**	**378**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında paylaştığı iletilerin niteliksel dağılımı, "olumlu", "olumsuz", "nötr" değişkenleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.13'de görüldüğü üzere, Dilovası Belediyesi ve Kandıra Belediyesi'nin Ocak-Mart 2018 tarihleri arasında Facebook sayfalarında ileti paylaşmadığı, belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin ise yüksek oranda "olumlu ileti" olduğu tespit edilmiştir.
Analizin yapıldığı tarih aralığında sırasıyla en fazla iletiyi paylaşan Kartepe Belediyesi'nin toplamda 394 iletisinin 146'sı "olumlu ileti", 248'i "nötr ileti"dir; Körfez Belediyesinin toplamda 378 iletisinin 340'ı "olumlu ileti", 36'sı "nötr ileti", Derince Belediyesi'nin toplamda 255 iletisinin 156'sı "olumlu ileti", 99'u "nötr ileti", Karamürsel Belediyesi'nin toplamda 340 iletisinin 223'ü "olumlu ileti", "117'si "nötr ileti" olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, Başiskele,

Çayırova, Darıca, Gebze belediyelerinin tüm paylaşımlarının olumlu ileti kategorisinde yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaşılan iletiler arasında, olumsuz ileti ise sadece üç belediye tarafından paylaşılmış olup; İzmit Belediyesi'nin paylaştığı 338 ileti arasından 14'ü, Körfez Belediyesi'nin paylaştığı 378 ileti arasından 2'si ve Gölcük Belediyesi'nin 288 iletisi arasından 1'i "olumsuz ileti" olarak tespit edilmiştir. Bu üç belediyenin de olumlu ileti paylaşımı sırasıyla İzmit Belediyesi 321 olumlu, 3 nötr; Körfez Belediyesi 340 olumlu, 36 nötr; Gölcük Belediyesi 233 olumlu ve 54 nötr ileti paylaşımında bulunmuştur.

Bu bağlamda tüm belediyelerde olumlu ileti sayısının nötr ileti sayısına göre daha fazla olması, belediye-yurttaş etkileşimi açısından pozitif yönde değerlendirilebilmektedir.

Tablo 3.2.14. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının servis/hizmet özelliklerine yönelik nicel analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Ulaşım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	18	16	2	9	5	-	1	5	-	-	19	2	6	10/83
2	Kültür ve sanat hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	6	-	9	22	6	-	14	5	12	-	1	7	11	10/93
3	Meslek ve beceri kazandırma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	6	2	3	1	7	-	2	4	5	-	-	3	-	9/33
4	Su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	6	4	3	6/16
5	Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalarla ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Sosyal hizmetler ve yardım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	7	-	3	-	-	-	1	1	28	-	-	6	16	7/62
7	Çevre/çevrenin düzenlenmesi ve korunması ile ilgili hizmetlere yönelik	10	36	4	4	4	-	1	11	18	-	11	5	7	11/111

	iletiler bulunmaktadır.														
8	Temizlik ve katı atık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	2	-	-	-	-	-	4	10	-	-	2	3	6/22
9	Dinlenme/eğlence hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	1	2	-	2	-	3	2	4	-	-	-	-	7/15
10	Sağlık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	6	6	3	2	4	-	-	-	6	-	-	2	-	7/29
11	Kamu Güvenliği hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	1	-	-	-	3	4	-	-	-	-	4/9
12	Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4/4
13	Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	15	-	-	-	2	-	-	1	9	-	-	4	2	6/33
14	Konut edinme, imar ve istimlâk hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	5	3	-	-	1	3	4/12
15	Coğrafi ve kent bilgi sistemlerihizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
16	Defin ve mezarlıklar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	7	-	1	4/10
17	İtfaiye hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1
18	İstihdam ve gelir hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	4/7
19	Nikâh hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	3/3
20	Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
21	Spor hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	13	3	5	6	8	-	5	6	22	-	14	14	11	11/134
22	Vatandaşa yönelik diğer hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	9	20	34	8	23	-	-	1	8	-	12	13	8	10/136
23	Duyurumlara yönelik iletiler bulunmaktadır.	3	65	55	84	20	-	27	90	38	-	98	51	19	11/550
24	Etkinliklere yönelik iletiler bulunmaktadır.	75	17	20	14	37	-	30	39	45	-	7	-	44	10/328
25	Belediye Başkanının mesajlarına yönelik	8	2	2	2	4	-	4	6	19	-	-	5	43	10/95

	iletiler bulunmaktadır.														
26	Sorun ve şikâyet içeren mesajlar bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
27	Talep, istek ve öneri içeren mesajlar bulunmaktadır.	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	3/6
28	İyi dilek/ kutlama mesajları bulunmaktadır.	30	87	89	21	-	-	8	58	81	-	114	36	91	10/615
29	Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler	5	78	13	17	21	-	12	35	-	-	24	83	50	10/338
30	Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerine yapılan ziyaretler	4	10	-	6	13	-	5	10	-	-	21	105	51	9/225
31	Diğer	16	4	-	-	99	-	22	-	24	-	6	51	-	7/222
TOPLAM		**239**	**351**	**247**	**199**	**255**	**0**	**136**	**288**	**338**	**0**	**340**	**394**	**378**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin servis/hizmet özellikleri; ulaşım, kültür-sanat, meslek ve beceri, çevre ve çevrenin düzenlenmesi, sağlık, spor, imar ve istimlâk gibi 31 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.14'e göre, belediyelerin analiz kapsamına alınan 3 aylık (Ocak-Mart 2018) zaman dilimi içerisinde Facebook sayfalarında paylaştıkları toplam ileti sayılarına ve en fazla paylaşılan iletilerin servis/hizmet özelliklerine bakıldığında; belediyeler arasında Kartepe Belediyesi 394 ileti ile en fazla ileti paylaşan belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Kartepe Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin sırasıyla; Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerine yapılan ziyaretler, Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler ve duyurumlara yönelik iletiler olduğu görülmektedir.

Kartepe Belediyesi'ni 378 ileti ile Körfez Belediyesi, 351 ileti ile Başiskele Belediyesi, 340 ileti ile Karamürsel Belediyesi, 338 ile İzmit Belediyesi takip etmektedir.

Körfez Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin sırasıyla; İyi dilek/ kutlama mesajları, etkinliklere yönelik iletiler ve Belediye Başkanının mesajlarına yönelik iletiler olduğu; Başiskele Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin sırasıyla; İyi dilek/ kutlama mesajları, Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler ve duyurumlara yönelik iletiler olduğu; Karamürsel Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin sırasıyla; İyi dilek/ kutlama mesajları ve duyurumlara yönelik iletiler olduğu; İzmit Belediyesi'nin en fazla

paylaştığı iletilerin ise sırasıyla; İyi dilek/ kutlama mesajları ve etkinliklere yönelik iletiler olduğu görülmektedir.

Dilovası Belediyesi ve Kandıra Belediyesi'nin ise belirtilen tarihler arasında ileti paylaşmadığı görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin Facebook sayfa yapılarında en fazla ve en az yer verdikleri servis/hizmet özellikleri değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri hizmetler; 10 belediyenin toplam 615 ileti paylaşımı ile "İyi dilek/ kutlama mesajları", 11 belediyenin toplam 550 ileti paylaşımı ile "duyurumlara yönelik iletiler", 10 belediyenin toplam 338 ileti paylaşımı ile "Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler", 10 belediyenin toplam 328 ileti paylaşımı ile "Etkinliklere yönelik iletiler"dir. Belediyelerin Facebook sayfalarında en az yer verdikleri servis/hizmet özellikleri ise; 1 belediyenin 1 ileti paylaşımı ile "itfaiye hizmetlerine yönelik iletiler", 3 belediyenin toplam 3 ileti paylaşımı ile "Nikâh hizmetlerine yönelik iletiler", 3 belediyenin toplam 6 ileti paylaşımı ile "Talep, istek ve öneri içeren mesajlar", 4 belediyenin toplam 4 ileti paylaşımı ile "Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik iletiler"dir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarında paylaştıkları iletiler servis/hizmet özellikleri açısından belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, belediyelerin iletilerinde daha çok İyi dilek/ kutlama mesajları, duyurumlara ve etkinliklere yönelik iletiler, gerçekleştirilen ziyaretler gibi belirli alanlara yöneldikleri; yurttaş için elzem olan kamu güvenliği, sağlık, temizlik, arama-kurtarma, sosyal hizmetler ve yardım, istihdam gibi alanlardaki hizmetleriyle ilgili yeterli içerik sağlayamadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.15. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında belediyenin paylaştığı iletilerin içerik üreticisi bazında dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin paylaştığı ileti sayısı	224	351	199	194	253	0	111	251	307	0	340	203	0	**2433**
2	Belediye Başkanının paylaştığı ileti sayısı	9	0	47	3	2	0	10	37	17	0	0	191	378	**694**
3	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti sayısı	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
4	Yurttaşların paylaştığı ileti sayısı	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
5	Diğer grupların paylaştığı ileti sayısı	5	0	1	2	0	0	15	0	3	0	0	0	0	**26**
TOPLAM		**239**	**351**	**247**	**199**	**255**	**0**	**136**	**288**	**338**	**0**	**340**	**394**	**378**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında paylaşılan iletilerin içerik üreticileri, belediyenin paylaştığı iletiler, belediye başkanının paylaştığı iletiler, belediye üst yönetiminin paylaştığı iletiler, yurttaşların paylaştığı iletiler ve diğer grupların paylaştığı iletiler olarak 5 değişken üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.15'e göre, paylaşılan iletilerin içerik üreticisi toplamda 2433 ileti ile daha çok belediyelerdir. Bunu belediye başkanının paylaşımları (694) ve diğer grupların paylaşımları (26) takip etmektedir.

Belediyeler bazında sonuca bakıldığında, toplamda en fazla ileti paylaşan belediyelerden Kartepe Belediyesi'nin paylaştığı 394 iletiden 203'ünün içerik üreticisinin belediye, 191'inin içerik üreticisinin belediye başkanı; Körfez Belediyesi'nin paylaştığı 378 iletinin tümünün içerik üreticisinin belediye başkanı, Başiskele Belediyesi'nin paylaştığı 351 iletinin tümünün içerik üreticisinin belediye olduğu görülmektedir.

13 belediye arasından farklı olarak, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin paylaştığı 239 iletinin 1'inin içerik üreticisinin belediye üst yönetimi olduğu tespit edilmiştir. Analizi yapılan

belediyelerinin tümünde içerik üreticisi olarak “yurttaşların” olduğuna dair bir veriye ulaşılmamıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında paylaşılan iletiler içerik üreticileri açısından anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, yeni medya ortamlarının sunduğu çift yönlü iletişim sürecine yurttaşların içerik üreterek dahil olmamaları temel bir eksiklik olarak görülebilmektedir.

Tablo 3.2.16. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında belediyenin paylaştığı iletilerin biçimsel bazda dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Metin sayısı	237	349	247	139	255	0	136	284	308	0	327	21	377	**2680**
2	Görsel sayısı	273	351	231	136	250	0	127	283	240	0	631	360	366	**3248**
3	Video sayısı	69	8	14	5	5	0	7	3	42	0	1	2	9	**165**
4	Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link sayısı	5	112	57	60	221	0	0	1	50	0	0	116	0	**622**
	TOPLAM	**239**	**351**	**247**	**139**	**255**	**0**	**136**	**288**	**338**	**0**	**340**	**394**	**378**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfasında paylaşılan iletilerin biçimsel bazda dağılımı; metin sayısı, görsel sayısı, video sayısı ve web sitelerine veya sosyal ağlara yönelik link sayısı olmak üzere 4 değişken üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.16’ya göre, belediyelerin paylaştığı iletilerde “metin sayıları” en fazla olanlar sırasıyla Körfez Belediyesi (377), Başiskele Belediyesi (349) ve Karamürsel Belediyesi (327) olarak tespit edilmiş olup, en az “metin” paylaşan belediye ise Kartepe Belediyesi’dir (21).

Belediyelerin paylaştığı iletilerde en fazla görsele yer veren belediyelere bakıldığında, sırasıyla Karamürsel Belediyesi (631), Körfez Belediyesi (366) ve Kartepe Belediyesi (360) karşımıza çıkmaktadır. En az görsel paylaşımında bulunan belediyenin ise Gebze Belediyesi (127) olduğu tespit edilmiştir.

Belediyelerin Facebook paylaşımlarında “video sayıları” değişkeninde ise, en fazla videoya yer veren belediyeler sırasıyla Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (69), İzmit Belediyesi (42) ve

Çayırova Belediyesi (14) iken, en az video paylaşımında bulunan belediyelerin Karamürsel Belediyesi (1) ve Kartepe Belediyesi (2) olduğu tespit edilmiştir.

Facebook sayfalarında web sitelerine veya diğer sosyal ağlara en fazla link veren belediyelere bakıldığında ise, sırasıyla Derince Belediyesi (221), Kartepe Belediyesi (116) ve Başiskele Belediyesi (112) karşımıza çıkmaktadır. En az linke yer veren belediyeler ise; Gölcük (1) ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri (5) olup; Gebze Belediyesi'nin Facebook sayfasında hiç link paylaşımında bulunulmadığı tespit edilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, toplamda paylaşılan 3105 iletide 2680 metin; 3248 görsel; 622 link, 165 video paylaşıldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletiler biçimsel açısıdan anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, video ve link paylaşımlarının tüm belediyelerde sınırlı sayıda olması sosyal medya platformlarında multi-medya içeriğinin tam olarak kullanılamaması açısından sayfanın ilgili paydaşlar nezdinde etki gücünü azaltan bir unsur olarak değerlendirilebilmektedir.

Tablo 3.2.17. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.
1	İletilerin paylaşım sayısı	3.312	1589	244	137	390	-	400	519	3.896	-	975	158	1.340
2	İletilerin beğeni (beğeni işareti yapan emoji) sayısı	12.010	11.177	5503	3502	4892	-	4079	4754	37.372	-	13.676	1754	44.386
3	İletiye verilen muhteşem (kalp işaretli emoji) sayısı	4161	4	-	27	156	-	34	57	940	-	148	6	678
4	İletiye verilen hahaha (kahkaha	208	-	-	2	8	-	1	3	26	-	1	1	14

	atan surat emojisi) sayısı													
5	İletiye verilen inanılmaz (şaşkın surat emojisi) sayısı	95	-	-	-	26	-	-	2	30	-	5	-	6
6	İletiye verilen üzgün (ağlayan surat emojisi) sayısı	390	29	-	25	17	-	121	33	277	-	67	16	248
7	İletiye verilen kızgın (sinirli surat emojisi) sayısı	232	1	-	2	53	-	4	11	18	-	1	-	25
	TOPLAM	**20.408**	**12.800**	**5747**	**3695**	**5542**	**0**	**4639**	**5379**	**42.559**	**0**	**14.873**	**1935**	**46.697**

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü açısından; iletinin paylaşım sayısı, beğeni sayısı, iletiye verilen kalp, kahkaha, şaşkın surat, ağlayan surat ve sinirli surat emojilerinin sayısı olmak üzere 7 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.17'ye göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında yurttaşla en fazla etkileşim içinde olan belediyenin 46.697 ile Körfez Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 42.559 ile İzmit Belediyesi, 20.408 ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi takip etmektedir.

İletilerin paylaşım sayılarına bakıldığında; 3.896 paylaşım ile İzmit Belediyesi'nin en fazla paylaşım alan belediye olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla 3.312 paylaşım ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 1589 paylaşım ile Başiskele Belediyesi, 1.340 paylaşım ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. En az paylaşım alan belediyelerin ise, Darıca Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve Çayırova Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin beğeni sayılarına bakıldığında; iletilerine en fazla beğeni alan belediyenin 44.386 ile Körfez Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 37.372 beğeni ile İzmit Belediyesi, 13.676 beğeni ile Karamürsel Belediyesi, 12.010 beğeni ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 11.177 beğeni ile Başiskele Belediyesi takip

etmektedir. İletilerine en az beğeni alan belediyenin ise, Kartepe Belediyesi (1754) olduğu görülmektedir.

İletilere verilen emoji sayılarında, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla çok daha fazla emoji aldığı görülmektedir. Şöyle ki;

- İletiye verilen muhteşem (kalp işaretli emoji) sayısına bakıldığında; en fazla kalp emojisi alan belediyenin 4161 emoji ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 940 ile İzmit Belediyesi, 678 ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. En az kalp emojisi alan belediyelerin ise; 4 emoji ile Başiskele Belediyesi, 6 emoji ile Kartepe Belediyesi olduğu tespit edilmiştir.
- İletiye verilen hahaha (kahkaha atan surat emojisi) sayısına bakıldığında; en fazla kahkaha atan surat emojisi alan belediyenin 208 emoji ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 26 emoji ile İzmit Belediyesi, 14 emoji ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin ise, 1 ile 8 arasında emoji aldıkları ya da hiç almadıkları tespit edilmiştir.
- İletiye verilen inanılmaz (şaşkın surat emojisi) sayısına bakıldığında; en fazla şaşkın surat emojisi alan belediyenin 95 emoji ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 30 emoji ile İzmit Belediyesi, 26 emoji ile Derince Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin ise, 1 ile 6 arasında emoji aldıkları ya da hiç almadıkları tespit edilmiştir.
- İletiye verilen üzgün (ağlayan surat emojisi) sayısına bakıldığında; en fazla ağlayan surat emojisi alan belediyenin 390 emoji ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 277 emoji ile İzmit Belediyesi, 248 emoji ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin ise, 16 ile 121 arasında emoji aldıkları ya da hiç almadıkları tespit edilmiştir.
- İletiye verilen kızgın (sinirli surat emojisi) sayısına bakıldığında ise; en fazla sinirli surat emojisi alan belediyenin 232 emoji ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 53 emoji ile Derince Belediyesi, 25 emoji ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin ise, 1 ile 18 arasında emoji aldıkları ya da hiç almadıkları tespit edilmiştir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında Körfez Belediyesi, İzmit Belediyesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi ve Karamürsel Belediyesi'nin daha fazla ileti paylaşım sayısı ve beğeni sayısına sahip olduğu, dolayısıyla

Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Facebook sayfa yapılarında yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.18. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Olumlu Yorum Sayısı	198	159	56	19	68	-	43	62	923	-	178	17	605	**2328**
2	Olumsuz Yorum Sayısı	185	125	23	37	101	-	20	62	117	-	37	12	53	**772**
3	Nötr Yorum Sayısı	230	119	56	30	107	-	11	83	235	-	45	0	49	**965**
4	Gizli Yorum Sayısı	269	-	-	-	-	-	11	111	-	-	6	0	0	**397**
	TOPLAM	**882**	**403**	**135**	**86**	**276**	**0**	**85**	**318**	**1275**	**0**	**266**	**29**	**707**	

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri yorumun niteliği açısından; olumlu yorum sayısı, olumsuz yorum sayısı, nötr yorum sayısı ve gizli yorum sayısı olmak üzere 4 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.18'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında en fazla yorum alan belediyenin 1275 yorum ile İzmit Belediyesi olduğu görülmektedir. İzmit Belediyesi'nin paylaşımlarına yapılan bu yorumların 923'ü olumlu, 235'i nötr, 117'si ise olumsuz yorumdur.

İzmit Belediyesi'ni 882 yorum ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 707 yorum ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin paylaşımlarına yapılan 882 yorumun 269'unun gizli yorum, 230'unun nötr yorum, 198'inin olumlu, 185'inin olumsuz yorum olduğu; Körfez Belediyesi'nin paylaşımlarına yapılan 707 yorumun 605'inin olumlu, 53'ünün olumsuz, 49'unun nötr olduğu görülmektedir.

Belediyeler arasında en az yorum alan belediyenin ise, 29 yorum ile Kartepe Belediyesi olduğu tespit edilmiştir.

Yorumun nitelikleri açısından belediyelere baktığımızda; en fazla olumlu yorum alan belediyelerin sırasıyla İzmit Belediyesi ve Körfez Belediyesi olduğu; en fazla olumsuz yorum alan belediyelerin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Başiskele Belediyesi olduğu; en fazla nötr yorum alan belediyelerin İzmit Belediyesi ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu; en

fazla gizli yorum alan belediyelerin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gölcük Belediyesi olduğu görülmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri yorumun niteliği açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farlılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında İzmit Belediyesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerle ilgili daha fazla yorum aldıkları, dolayısıyla yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.19. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediye kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap vermiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Belediye kullanıcı yorumlarına olumlu cevap vermiştir.	11	181	1	1	-	-	-	8	40	-	-	-	3	**245**
3	Belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek yoktur.	425	175	78	69	130	-	45	101	1129	-	248	29	636	**3065**
4	Belediye kullanıcı yorumlarına cevap vermemiştir.	177	47	56	16	146	-	29	98	106	-	12	-	68	**755**
	TOPLAM	**613**	**403**	**135**	**86**	**276**	**0**	**74**	**207**	**1275**	**0**	**260**	**29**	**707**	

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu açısından; olumsuz cevap vermesi, olumlu cevap vermesi, cevap vermesine gerek olmaması, cevap vermemesi olmak üzere 4 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.19'a göre, kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap veren belediye bulunmamakla birlikte; olumlu cevap veren belediyelere bakıldığında ise, Başiskele Belediyesi'nin 181 cevapla en fazla olumlu yanıt veren belediye olduğu görülmektedir. Bunu 40 cevapla İzmit Belediyesi, 11 cevapla Kocaeli Büyükşehir Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin 1 ile 8 arasında olumlu yanıt verdikleri veya hiç olumlu yanıt vermedikleri görülmektedir.

Belediyelerin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumunda; en fazla tespit belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek olmadığı değişkende elde edilmiştir. Buna göre İzmit Belediyesi'nin toplamda 1275 yorumunun 1129'una; Körfez Belediyesi'nin toplamda 707 yorumunun 636'sına, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin toplamda 613 yorumunun 425'ine belediyelerin cevap vermesine gerek olmadığı görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin kullanıcı yorumlarına cevap vermesi gereken ancak cevap vermedikleri durumlar da tespit edilmiştir. Bu bağlamda kullanıcı yorumlarına en fazla cevap vermeyen belediyelerin sırasıyla Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince Belediyesi ve Gebze Belediyesi olduğu görülmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farlılıklar olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilere yapılan yorumların çoğunun belediyenin cevap vermesine gerek olmadığı yorumlar olduğu, bununla birlikte, cevaplanması gereken yorumlarda belediyelerin çoğunun az oranlarda da olsa hiçbir şekilde cevap vermediği ya da olumlu cevap vermediği ortaya çıkmaktadır. Bu durum e-yönetişim paradigması çerçevesinde belediyelerin yurttaşla etkileşimi açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2.20. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan içerik yaratma becerisinin ölçümüne yönelik bilgi

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Facebook sayfasının yapısı yurttaş tarafından yazılı içerik oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.	+	-	-	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	9
2	Facebook sayfasının yapısı yurttaş tarafından multimedya içeriği oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.	+	-	-	+	+	-	+	-	+	+	-	+	+	7
3	Facebook sayfasının yapısı paylaşılan iletilere yorum yapmaya izin veren bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	13
	TOPLAM	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	

Belediyelerin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan içerik yaratma becerisinin ölçümüne yönelik unsurlar, yazılı içerik oluşturma, mutlimedya içeriği oluşturma ve paylaşılan iletilere yorum yapabilme olmak üzere 3 değişken üzerinden analiz

edilmiştir. Tablo 3.2.20'ye göre, belediyelerin Facebook sayfasının yurttaş tarafından yazılı içerik üretimine uygun bir yapıda olması değişkenini 13 belediyeden 9'u; Facebook sayfasının yurttaş tarafından multi-medya içerik üretimine uygun bir yapıda olması değişkenini 7'si; sayfanın paylaşılan iletilere yurttaşların yorum yapmaya uygun bir yapıda olması değişkenini ise belediyelerin tamamının karşıladığı görülmektedir.

Analiz kapsamında, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Darıca Belediyesi, Derince Belediyesi, Gebze Belediyesi, İzmit Belediyesi, Körfez Belediyesi, Kandıra Belediyesi'nin Facebook sayfa yapılarının her üç değişkeni de karşıladığı, dolayısıyla sayfaların yurttaşların yazılı içerik ve multimedya içeriği oluşturmasına ve paylaşılan iletilere yorum yapmasına izin veren yapıda olduğu tespit edilmiştir.

Genel değerlendirme sonucuna göre, belediyelerin çoğunun Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında içerik yaratma becerisine yönelik hizmetler sundukları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.21. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik bilgi

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin Facebook sayfasına kolayca erişilebilmekte ve sayfa kolayca takip edilebilmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	±	**12**
2	Belediyenin Facebook sayfasında yer alan iletiler paylaşıma açık bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	**13**
3	Belediyenin Facebook sayfası belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	±	**11**
	TOPLAM	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**1**	

Belediyelerin Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik unsurlar; Facebook sayfasına erişim ve takip, iletilerin paylaşıma açık bir yapıda olması, sayfanın belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişime uygun olması değişkenleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.21'e göre, incelenen 13 belediyenin 12'sinin Facebook sayfasına kolayca erişilebilmekte ve sayfa kolayca takip edilebilmektedir; sadece Körfez Belediyesi'nin Facebook sayfasında "takip et" butonu yer almamaktadır. Diğer değişkenlere bakıldığında, tüm belediyelerin Facebook sayfasında yer alan iletilerin paylaşıma açık bir yapıda olduğu, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Darıca Belediyesi, Derince Belediyesi, Dilovası Belediyesi, Gebze Belediyesi, Gölcük Belediyesi, Karamürsel Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin ise Facebook sayfası belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıda olduğu tespit edilmiştir.

Genel değerlendirme sonucuna göre, belediyelerin çoğunun Facebook sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında iletişimsel beceriye yönelik hizmetler sundukları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.22. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının içerik özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
2	Belediyenin resmi Twitter adresi olduğu belirtilmiştir.	+	+	-	+	-	-	+	+	-	-	-	-	-	**5**
3	Belediyenin çalışma alanları yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
4	Belediyenin iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	+	-	-	+	+	±	+	-	-	-	-	+	-	**5**
5	Belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	**11**
6	Belediyenin Twitter kullanıcı adı sayfada yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	**11**
7	Belediyenin yer aldığı il belirtilmiştir.	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	-	**7**
	TOPLAM	**5**	**4**	**3**	**5**	**3**	**2**	**4**	**4**	**3**	**0**	**2**	**3**	**0**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının içerik özellikleri; belediye hakkında genel bilgi, çalışma alanları, iletişim bilgileri, web sitesine erişim linki gibi 7 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.22'ye göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Darıca Belediyesi Twitter sayfasında 5 değişkene yer vererek içeriksel anlamda en fazla

bilgiyi barından belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu belediyeleri 4'er değişkenle Başiskele, Gebze ve Gölcük Belediyeleri takip etmektedir.

Twitter sayfasında içeriksel anlamda en az bilgi barındıran belediyenin ise, Körfez Belediyesi ile Kandıra Belediyesi olduğu görülmektedir. Bu durumun nedeni, Körfez Belediyesi'nin kendisine ait resmi Twitter hesabının bulunmaması, bunun yerine belediye başkanının Twitter hesabını kullanmasıdır. Dolayısıyla belediye başkanının şahsi hesabında belediye hakkında genel bilgi, belediyenin iletişim bilgileri gibi belediyeyle ilgili içeriksel bilgiler yer almamaktadır. Kandıra Belediyesi'nin ise resmi Twitter hesabı bulunmamaktadır.

Analiz kapsamında belediyelerin Twitter sayfalarında en fazla ve en az yer verdikleri içeriksel bilgi değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri değişkenlerin sırasıyla; Belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmesi, Belediyenin Twitter kullanıcı adının sayfada yer alması, belediyenin yer aldığı ilin belirtilmiş olmasıdır. Belediyelerin en az yer verdikleri değişkenlerin ise, resmi Twitter adresi olduğu belirtilmiş olması, belediyenin iletişim bilgilerine yer verilmiş olmasıdır. Belediye hakkında genel bilgi ve belediyenin çalışma alanlarına hiçbir belediye tarafından yer verilmediği görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Twitter sayfalarının içerik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun Twitter sayfalarında belediyeyle ilgili yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgiye yer vermedikleri söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.23. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nitel analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Twitter ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-	**10**
2	Twitter sayfasında arka planla kurum ile ilgili özel bir dizayn yapılmıştır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
3	Twitterprofil fotoğrafında kurum logosuna/görseline yer verilmiştir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	**11**
4	Twitter kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	-	**8**

	fotoğraf yer almaktadır.														
5	Twitter sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları yer almaktadır.	+	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**2**
6	Twitter sayfasında gönderilen toplam "tweet" sayısı yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
7	Twitter sayfasında paylaşılan toplam video ve fotoğraf sayısı yer almaktadır.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	**11**
8	Twitter sayfasında takip edilen kişi sayısı yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
9	Twitter sayfasında takip eden kişi sayısı yer almaktadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
10	Twitter sayfasında beğenilen Tweet listesi yer almaktadır.	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	+	+	+	**10**
11	Twitter sayfasında belediyeye doğrudan destek veya katılım sağlayacak bir uygulamaya yer verilmiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
12	Twitter sayfası doğrudan gönderilen tweetlerde belediyeye mention gönderilmesine izin verecek bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	**11**
13	Twitter sayfasında aktif olarak kullanılabilecek “Mesaj gönder” butonunun yer almaktadır.	-	+	-	+	+	-	-	-	+	-	-	-	-	**4**
14	Belediyenin Twitter’a katılım tarihine ana sayfadaulaşılabilmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
	TOPLAM	**11**	**11**	**11**	**11**	**10**	**5**	**9**	**10**	**11**	**0**	**9**	**10**	**7**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özellikleri nitel olarak; Twitter ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmesi, Twitter profil fotoğrafında kurum logosuna/ görseline yer verilmesi, Twitter kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir fotoğraf yer alması, diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonlarının yer alması, toplam tweet sayısı, video ve fotoğraf sayısı, takip edilen, takip eden kişi sayısı gibi 14 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.23’e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında 5 belediyenin 11 değişkenle Twitter sayfasında kullanılabilirlik düzeyini en fazla sağlayan belediyeler olarak karşımıza çıktığı görülmektedir. Bu belediyeler; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Darıca Belediyesi ve İzmit Belediyesi’dir. Bu belediyeleri 10 değişkenle Derince Belediyesi, Gölcük Belediyesi ve Kartepe Belediyesi takip etmektedir. Twitter sayfa yapısında kullanılabilirlik düzeyini en az sağlayan belediyenin ise, 5 değişkenle Dilovası Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Twitter sayfalarında kullanılabilirlik özelliklerinden en fazla ve en az hangilerine yer verdiklerine bakıldığında; Twitter sayfasında gönderilen toplam "tweet" sayısı, takip edilen kişi sayısı, takip eden kişi sayısının ve Belediyenin Twitter'a katılım tarihinin, profil fotoğrafında kurum logosuna/görselinin, toplam video ve fotoğraf sayısının yer alması ile Twitter sayfası doğrudan gönderilen tweetlerde belediyeye mention gönderilmesine izin verecek bir yapıda olması belediyeler tarafından en fazla yer verilen özellikler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belediyelerin Twitter sayfalarında en az yer verdikleri kullanılabilirlik özellikleri ise, sırasıyla diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonlarının yer alması ile aktif olarak kullanılabilecek "Mesaj gönder" butonunun yer alması olarak belirlenmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Twitter sayfasının kullanılabilirlik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun Twitter sayfalarında kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları söylenebilmekle birlikte, çok azında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları ile aktif olarak kullanılabilecek "Mesaj gönder" butonunun yer alması Twitter sayfasının kullanılabilirlik özellikleri açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2.24. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özelliklerine yönelik nicel analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.
1	Toplam "tweet" sayısı	20,1B	7,2B	4,8B	7,1B	5,3B	620	5,9B	509	4,5B	-	1,8B	3,7B	4,5B
2	Toplam video ve fotoğraf sayısı	17,9B	6,1B	3,1B	3,5B	5,2B	-	3,5B	491	2,1B	-	1,7B	255	3,3B
3	Takip edilen toplam kişi sayısı	108	35	268	36	44	14	344	11	68	-	206	64	168
4	Toplam takipçi sayısı	45,7B	4,1B	2,7B	4,4B	3,0B	1.7B	19,5B	1,4B	8,6B	-	2,3B	90	17,3B
5	Toplam beğenilen tweet sayısı	371	391	150	744	-	-	1,3B	8	941	-	64	-	5,5B

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının kullanılabilirlik özellikleri nicel olarak; toplam tweet sayısı, toplam video ve fotoğraf sayısı, takip edilen toplam kişi sayısı, toplam takipçi sayısı ve toplam beğenilen tweet sayısı olmak üzere 5 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.24'e göre, belediyelerin Twitter sayfa yapılarında yer verdikleri toplam tweet sayıları 509 ile 20,1 bin arasında olmakla birlikte, en fazla tweet paylaşan belediyenin Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 7,2 bin ile Başiskele Belediyesi, 7,1 bin ile Darıca Belediyesi, 5,9 bin ile Gebze Belediyesi, 5,3 bin ile Derince Belediyesi takip etmektedir. En az tweet paylaşımında bulunan belediyenin ise 509 tweet ile Gölcük Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Twitter sayfasında toplam paylaşılan fotoğraf ve video sayısına bakıldığında, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin 17,9 bin ile en fazla paylaşımda bulunan belediye olduğu görülmektedir. Bunu 6,1 bin ile Başiskele Belediyesi, 5,2 bin ile Derince Belediyesi takip etmektedir. En az fotoğraf ve video paylaşımında bulunan belediyenin ise Kartepe Belediyesi ile Gölcük Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Twitter sayfasında takip edilen toplam kişi sayısı da analiz edilmiştir. Buna göre en fazla kişiyi takip eden belediyenin Gebze Belediyesi olduğu görülmekle birlikte, bunu sırasıyla Çayırova Belediyesi ve Karamürsel Belediyesi takip etmektedir. Takip edilen kişilerin ise, daha çok siyasi aktörler olduğu tespit edilmiştir.

Belediyenin Twitter sayfasında toplam takipçi sayısına bakıldığında; en fazla takipçi sayısına sahip belediyenin 45,7 bin ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 19,5 bin ile Gebze Belediyesi, 17,3 bin ile Körfez Belediyesi takip etmektedir. En az takipçi sayısına sahip belediyenin 90 takipçi ile Kartepe Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyenin Twitter sayfasında toplam beğenilen tweet sayısı da analiz edilmiş olup, en fazla tweet beğenen belediyenin 5,5 bin ile Körfez Belediyesi olduğu tespit edilmiştir. Körfez Belediyesi'ni 1,3 bin ile Gebze Belediyesi, 941 beğeni ile İzmit Belediyesi takip etmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının nicel kullanılabilirlik özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde, belediyelerin kullanılabilirlik özelliklerinin çoğuna Twitter sayfalarında yer verdikleri, toplam tweet sayılarının ve takipçi sayılarının genel olarak fazla olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.25. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin nitelik bazında dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Olumlu ileti sayısı	331	498	207	239	151	0	364	17	265	-	70	294	377	**2813**
2	Olumsuz ileti sayısı	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	1	0	**1**
3	Nötr ileti sayısı	237	0	0	0	88	0	0	0	1	-	52	472	2	**852**
TOPLAM		**568**	**498**	**207**	**239**	**239**	**0**	**364**	**17**	**266**	**-**	**122**	**767**	**379**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin nitelik bazında dağılımına yönelik iletiler “olumlu”, “olumsuz”, “nötr” değişkenleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.25’de görüldüğü üzere, Dilovası Belediyesi ve Kandıra Belediyesi’nin Ocak-Mart 2018 tarihleri arasında Twitter sayfalarında ileti paylaşmadığı tespit edilmiş olup, Kandıra Belediyesi için bu durumun temel nedeni resmi Twitter hesabı olmaması ile açıklanabilmektedir.

Tablo 3.2.25’e göre, Twitter’da en yüksek ileti paylaşımı yapan Kartepe Belediyesi 767 ileti paylaşmıştır. Belediyenin paylaştığı iletilerin 294’ü “olumlu”, 472’si “nötr”, 1’i “olumsuz” olup; Kartepe Belediyesi’nden sonra en yüksek ileti paylaşımı gerçekleştiren Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’nin paylaştığı 568 iletiden 331’i “olumlu”, 237’si “nötr” ; Körfez Belediyesi’nin paylaştığı 379 iletiden 377’si “olumlu”, 2’si “nötr” ileti olarak tespit edilmiştir. Derince Belediyesi’nin ise 239 iletisinin 151’i olumlu, 88’i nötr, Karamürsel Belediyesi’nin 122 iletisinin 70’i olumlu, 52’si nötr; İzmit Belediyesi’nin 266 iletisinin 265’i olumlu ve 1’i nötr olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, Başiskele, Çayırova ve Darıca Belediyeleri’nin Twitter sayfalarında inceleme aralığında paylaşılan tüm iletilerinin olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaşılan iletiler arasında, olumsuz ileti ise sadece bir belediye tarafından paylaşılmış olup; Kartepe Belediyesi’nin paylaştığı 378 iletiden bir tanesi olumsuz kategorisinde yer almaktadır.

Analizin yapıldığı tarih aralığında belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin yüksek oranda “olumlu ileti” olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda belediyelerin paylaştığı toplam 3666 iletiden 2813’ü “olumlu ileti”, 852’si “nötr ileti”, 1’i de “olumsuz ileti” dir. Bu

bağlamda tüm belediyelerde olumlu ileti sayısının nötr ileti sayısına göre daha fazla olması, belediye-yurttaş etkileşimi açısından pozitif yönde değerlendirilebilmektedir.

Tablo 3.2.26. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının servis/hizmet özelliklerine yönelik

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Ulaşım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	38	20	4	10	4	-	-	3	-	-	12	-	8	**8/99**
2	Kültür ve sanat hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	15	-	5	24	2	-	4	-	11	-	2	19	7	**9/89**
3	Meslek ve beceri kazandırma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	15	1	3	1	6	-	-	-	11	-	-	7	2	**8/46**
4	Su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1/1**
5	Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalarla ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
6	Sosyal hizmetler ve yardım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	17	13	2	-	-	-	-	-	32	-	-	24	17	**6/105**
7	Çevre/çevrenin düzenlenmesi ve korunması ile ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	22	21	8	6	1	-	1	-	13	-	4	13	12	**10/101**
8	Temizlik ve katı atık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	3	1	1	-	-	-	-	-	10	-	-	3	4	**6/22**
9	Dinlenme/eğlence hizmetlerine yönelik iletiler	2	1	-	2	3	-	-	-	4	-	-	2	-	**6/14**

	bulunmaktadır.														
10	Sağlık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	6	4	2	-	4	-	-	-	4	-	-	1	-	**6/21**
11	Kamu Güvenliği hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	1	-	-	-	-	4	-	-	6	-	**4/12**
12	Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	**2/3**
13	Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	49	-	-	2	1	-	1	-	4	-	-	1	10	**7/68**
14	Konut edinme, imar ve istimlâk hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	3	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	**2/7**
15	Coğrafi ve kent bilgi sistemler hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
16	Defin ve mezarlıklar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1/1**
17	İtfaiye hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**1/1**
18	İstihdam ve gelir hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	**3/15**
19	Nikâh hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	**2/2**
20	Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
21	Spor hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	24	3	4	8	9	-	7	1	20	-	3	15	17	**11/111**
22	Vatandaşa yönelik diğer hizmetlere yönelik iletiler	35	24	17	4	29	-	1	-	6	-	13	24	9	**10/162**

	bulunmaktadır.														
23	Duyurumlara yönelik iletiler bulunmaktadır.	71	110	43	94	17	**-**	20	4	31	-	8	33	21	**11/452**
24	Etkinliklere yönelik iletiler bulunmaktadır.	141	18	15	24	46	**-**	40	-	14	-	6	11	33	**10/348**
25	Belediye Başkanının mesajlarına yönelik iletiler bulunmaktadır.	10	7	4	17	3	**-**	1	-	15	-	-	5	48	**9/110**
26	Sorun ve şikâyet içeren mesajlar bulunmaktadır.	-	-	-	-	-	**-**	-	-	1	-	-	-	1	**2/2**
27	Talep, istek ve öneri içeren mesajlar bulunmaktadır.	6	-	1	-	-	**-**	-	-	-	-	-	-	-	**2/7**
28	İyi dilek/ kutlama mesajları bulunmaktadır.	58	98	80	23	-	**-**	53	6	78	-	23	39	118	**10/576**
29	Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler	17	161	14	17	14	**-**	78	1	-	-	24	109	37	**10/472**
30	Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerine yapılan ziyaretler	7	11	-	5	12	**-**	28	2	-	-	20	191	26	**9/302**
31	Diğer	22	4	-	-	88	**-**	130	-	3	**-**	7	264	8	**8/526**
TOPLAM		**568**	**498**	**207**	**239**	**239**	**0**	**364**	**17**	**266**	**0**	**122**	**767**	**384**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin servis/hizmet özellikleri; ulaşım, kültür-sanat, meslek ve beceri, çevre ve çevrenin düzenlenmesi, sağlık, spor, imar ve istimlâk gibi 31 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.26'ya göre, belediyelerin analiz kapsamına alınan 3 aylık (Ocak-Mart 2018) zaman dilimi içerisinde Twitter sayfalarında paylaştıkları toplam tweet sayılarına ve en fazla paylaşılan tweetlerin servis/hizmet özelliklerine bakıldığında; belediyeler arasında Kartepe Belediyesi 767 tweet ile en fazla ileti paylaşan belediye olarak karşımıza çıkmaktadır. Kartepe Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin ise sırasıyla; ihale ve hizmet alımı, meclis toplantıları, diğer sosyal medya hesaplarına ilişkin linklerle ilgili iletileri içeren "diğer" hizmet değişkeni, "Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerine yapılan ziyaretler" ile "Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler"den oluştuğu görülmektedir.

Kartepe Belediyesi'ni 568 tweet ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 498 tweet ile Başiskele Belediyesi, 384 tweet ile Körfez Belediyesi ve 364 tweet ile Gebze Belediyesi takip etmektedir.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin en fazla paylaştığı tweetlerin sırasıyla; etkinliklere yönelik iletiler, duyurumlara yönelik iletiler, İyi dilek/ kutlama mesajları, turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik iletiler olduğu; Başiskele Belediyesi'nin en fazla paylaştığı tweetlerin sırasıyla; Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler, duyurumlara yönelik iletiler, İyi dilek/ kutlama mesajları olduğu; Körfez Belediyesi'nin en fazla paylaştığı tweetlerin sırasıyla; İyi dilek/ kutlama mesajları ve Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler olduğu; Gebze Belediyesi'nin en fazla paylaştığı iletilerin ise sırasıyla; diğer hizmet alanları ile Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler olduğu görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin Twitter sayfa yapılarında en fazla ve en az yer verdikleri servis/hizmet özellikleri değişkenlerine de bakılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin en fazla yer verdikleri hizmetler; 11 belediyenin toplam 550 tweet paylaşımı ile Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler, 9 belediyenin toplam 498 tweet paylaşımı ile İyi dilek/ kutlama mesajları, 11 belediyenin toplam 427 tweet paylaşımı ile duyurumlara yönelik iletiler, 10 belediyenin toplam 365 tweet paylaşımı ile etkinliklere yönelik iletiler, 9 belediyenin toplam 302 tweet paylaşımı ile Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretlerdir.

Belediyelerin Twitter sayfalarında en az yer verdikleri servis/hizmet değişkenleri ise; defin ve mezarlık hizmetleri, itfaiye hizmetleri, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, nikah hizmetleri, istihdam ve gelir hizmetleri, su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik iletilerdir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarında paylaştıkları iletiler servis/hizmet özellikleri açısından belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, belediyelerin iletilerinde daha çok Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler, iyi dilek/ kutlama mesajları, duyurumlara ve etkinliklere yönelik iletiler gibi belirli alanlara yöneldikleri; Facebook sayfasında olduğu gibi yurttaş için elzem olan kamu güvenliği, sağlık, temizlik, arama-kurtarma, sosyal hizmetler ve yardım, istihdam gibi alanlardaki hizmetleriyle ilgili yeterli içerik sağlamadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.27. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin içerik üreticisi bazında dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin paylaştığı ileti sayısı	562	488	159	196	236	0	46	16	257	-	122	408	0	**2490**
2	Belediye Başkanının paylaştığı ileti sayısı	0	1	48	38	3	0	312	0	10	-	0	350	379	**1141**
3	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti sayısı	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	**0**
4	Yurttaşların paylaştığı ileti sayısı	1	4	0	0	0	0	0	0	1	-	0	0	0	**6**
5	Diğer grupların paylaştığı ileti sayısı	5	5	0	5	0	0	6	1	1	-	0	9	0	**33**
	TOPLAM	**568**	**498**	**207**	**239**	**239**	**0**	**364**	**17**	**266**	**-**	**122**	**767**	**379**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin içerik üreticisi bazında dağılımı, belediyenin paylaştığı iletiler, belediye başkanının paylaştığı iletiler, belediye üst yönetiminin paylaştığı iletiler, yurttaşların paylaştığı iletiler ve diğer grupların paylaştığı iletiler olarak 5 değişken üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.27'e göre, Belediyelerin tamamının paylaştığı 3666 iletiden, 2490'ının içerik üreticisi belediye, 1141'inin içerik üreticisi belediye başkanları, 33'ünün içerik üreticisi diğer gruplar, 6'sının içerik üreticisi yurttaşlar olarak tespit edilmiştir.

Twitter sayfasında en fazla ileti paylaşan belediyelerin içerik üreticisi dağılımlarına bakıldığında; Kartepe Belediyesi'nin paylaştığı 767 iletinin içerik üreticisinin 408'inin belediye, 350'sinin belediye başkanı, 9'unun diğer grupların olduğu; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin paylaştığı 568 iletinin içerik üreticisinin 562'sinin belediye, 5'inin diğer grupların, 1'inin ise yurttaşların; Başiskele Belediyesi'nin paylaştığı 498 iletinin içerik üreticisinin 488'inin belediye, 5'inin diğer gruplar, 4'ünün yurttaşlar, 1'inin belediye başkanı olduğu görülmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfalarında içerik üreticileri açısından belediyeler arasında anlamlı farklılıklar görülmemekle birlikte, paylaşılan iletilerin daha çok belediyeler tarafından üretilmesi, yeni medya ortamlarının sunduğu çift yönlü iletişim sürecine yurttaşların içerik üreterek yeterince dahil olmamaları yönetişim paradigması gereği eksiklik olarak değerlendirilebilmektedir.

Tablo 3.2.28. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin biçimsel bazda dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Metin sayısı	562	466	207	239	239	0	358	17	264	-	116	123	379	**2970**
2	Görsel sayısı	604	429	191	226	236	0	346	17	231	-	242	460	353	**3335**
3	Video sayısı	59	8	7	11	3	0	15	0	22	-	0	5	6	**136**
4	Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link sayısı	16	67	36	67	224	0	1	4	19	-	88	411	0	**933**
	TOPLAM	**568**	**498**	**207**	**239**	**239**	**0**	**364**	**17**	**269**	**-**	**122**	**767**	**379**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaşılan iletilerin biçimsel bazda dağılımı; metin sayısı, görsel sayısı, video sayısı ile web sitelerine veya sosyal ağlara yönelik link sayısına göre 4 değişken üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.28'e göre, paylaşılan iletilerde "metin sayıları" en fazla olan belediyeler sırasıyla Körfez Belediyesi (377), Başiskele Belediyesi (349) ve Karamürsel Belediyesi (327) olarak tespit edilmiştir. En az "metin" paylaşan belediyeler ise, tüm ileti dağılımı içerisindeki oranlara bağlı olarak Kartepe ve Karamürsel Belediyesi olup; Gölcük Belediyesi'nin ise toplam paylaşılan ileti sayısı oldukça düşük olmasına rağmen bütün iletilerinde metine yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır.

"Görsel sayısı" değişkeninin analizi sonucunda; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (604), Kartepe Belediyesi (460) ve Başiskele Belediyesi (429) en fazla görsel paylaşan belediyeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Karamürsel, İzmit, Gebze, Darıca, Derince ve Çayırova Belediyeleri'nin de tüm iletiler arasında görsel paylaşım sayılarının yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, Gölcük Belediyesi'nin de paylaştığı ileti sayısı sınırlı olmasına rağmen tüm iletilerinde görsel öğeleri kullandığı verisine ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda inceleme döneminde ileti paylaşımında bulunan tüm belediyelerin Twitter'da metin ve görsel paylaşım oranlarının yüksek olduğu söylenebilmektedir.

Belediyelerin Twitter paylaşımlarında "video sayıları" değişkeni analiz edildiğinde ise, en fazla videoya yer veren belediyelerin sırasıyla Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (69), İzmit Belediyesi (22), Gebze Belediyesi (15) ve Darıca Belediyesi (11) olduğu tespit edilmiştir. En

az video paylaşımında bulunan belediyelerin ise, Derince Belediyesi ve Kartepe Belediyesi olduğu görülmektedir. Karamürsel, Gölcük ve Dilovası Belediyeleri'nin Twitter sayfalarında ise video paylaşımında bulunulmadıkları tespit edilmiştir.

Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link verilmesi değişkenine göre ise, bu kategoride en fazla Kartepe Belediyesi'nin 411, Derince Belediyesi'nin 224, Karamürsel Belediyesi'nin 88 ileti paylaştığı tespit edilmiştir. Twitter sayfasında en az link paylaşımı yapan belediye ise Gebze Belediyesi olup; Körfez Belediyesi'nin Twitter sayfasında ise hiç link paylaşımı tespit edilememiştir.

Genel değerlendirme sonucuna göre ise; belediyelerin tamamının Twitter sayfasında yer alan toplam 3666 iletisinden 2970 adedinde "metin", 3335 adedinde "görsel", 933 adedinde link, 136'sı "video" olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletiler biçimsel açısıdan anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, video ve link paylaşımlarının tüm belediyelerde sınırlı sayıda olması sosyal medya platformlarında multi-medya içeriğinin tam olarak kullanılamaması açısından sayfanın ilgili paydaşlar nezdinde etki gücünü azaltan bir unsur olarak değerlendirilebilmektedir.

Tablo 3.2.29. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- iletinin etki gücü

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.
1	İletilerin Retweet Edilme Sayısı	2.881	3.024	303	1.229	97	-	2.095	12	185	-	120	1.408	1.231
2	İletilerin Beğenilme (Kalp işareti verme) Sayısı	15.270	7.228	1.152	1.733	603	-	7.283	58	1.531	-	250	3.873	4.715
3	İletilere yapılan yorumların (cevapların) sayısı	356	76	14	40	5	-	217	9	54	-	11	43	60
TOPLAM		**18.507**	**10.328**	**1.469**	**3.002**	**705**	**0**	**9.595**	**79**	**1.770**	**0**	**381**	**5.324**	**6.006**

Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü açısından; iletinin retweet edilme sayısı, beğenilme sayısı, iletilere yapılan yorum sayısı olmak üzere 3 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.29'a göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında iletinin etki gücü açısından yurttaşla en fazla etkileşim içinde olan belediyenin 18.507 ileKocaeli Büyükşehir Belediyesiolduğu görülmektedir. Bunu 10.328 ile Başiskele Belediyesi, 9.595 ile Gebze Belediyesi, 6.006 ile Körfez Belediyesi takip etmektedir.

İletilerin retweet edilme sayılarına bakıldığında; 3.024 paylaşım ile Başiskele Beledyesi'nin en fazla paylaşım alan belediye olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla 2.881 paylaşım ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2.095 paylaşım ile Gebze Belediyesi takip etmektedir. En az paylaşım alan belediyelerin ise, 12 paylaşım ile Gölcük Belediyesi, 97 paylaşım ile Derince Belediyesi olduğu görülmektedir.

Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilere yapılan yorum sayısına bakıldığında; en fazla yorum alan belediyenin 356 yorum ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Bunu 217 yorum ile Gebze Belediyesi takip etmektedir. En az yorum alan belediyelerin ise sırasıyla; Derince Belediyesi, Gölcük Belediyesi, Karamürsel Belediyesi ve Çayırova Belediyesi olduğu görülmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farlılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Gebze Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla daha fazla retweet edilme sayısı ve beğenilme sayısına sahip olduğu, dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Twitter sayfa yapılarında yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.30. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- yorumun niteliği

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.
1	Olumlu Yorum Sayısı	51	17	4	12	1	-	79	-	17	-	2	4	36
2	Olumsuz Yorum Sayısı	103	38	7	12	1	-	33	7	9	-	2	13	11
3	Nötr Yorum Sayısı	84	21	3	16	3	-	87	1	9	-	2	5	0
4	Gizli Yorum Sayısı	118	-	-	-	-	-	18	1	19	-	5	21	13
	TOPLAM	**356**	**76**	**14**	**40**	**5**	**0**	**217**	**9**	**54**	**0**	**11**	**43**	**60**

Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri yorumun niteliği açısından; olumlu yorum sayısı, olumsuz yorum sayısı, nötr yorum sayısı ve gizli yorum sayısı olmak üzere 4 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.30'a göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında en fazla yorum alan belediyenin 356 yorum ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olduğu görülmektedir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin paylaşımlarına yapılan bu yorumların 118'i gizli yorum, 103'ü olumsuz yorum, 84'ü nötr yorum ve 51'i ise olumlu yorumdur.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ni 217 yorum ile Gebze Belediyesi takip etmektedir. Gebze Belediyesi'nin paylaşımlarına yapılan 217 yorumun 87'sinin nötr, 79'unun olumlu, 33'ünün olumsuz, 18'inin ise gizli yorum olduğu görülmektedir.

Belediyeler arasında en az yorum alan belediyelerin ise, 5 yorum ile Derince Belediyesi, 9 yorum ile Gölcük Belediyesi, 11 yorum ile Karamürsel Belediyesi olduğu tespit edilmiştir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri yorumun niteliği açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farlılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerle ilgili daha fazla yorum aldıkları, dolayısıyla yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.31. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin etkileşim bazında dağılımı

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Yurttaşlar belediyenin/belediye başkanın doğrudan mention edildiği tweet paylaşımında bulunmuştur.	+	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	4
TOPLAM		**1**	**76**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**21**	**-**	**0**	**0**	**0**	

Belediyelerin Twitter sayfasında paylaştığı iletilerin etkileşim bazında dağılımı, 1 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Yurttaşların belediyenin/belediye başkanın doğrudan mention edildiği tweet paylaşımında bulunması değişkeni ile ilgili analiz sonucuna göre; incelenen tüm belediyeler arasında sadece 4 belediyenin bu değişkeni karşıladığı tespit edilmiştir. Bu belediyeler; Başiskele Belediyesi (76), İzmit Belediyesi (21), Çayırova Belediyesi (14) ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (1)'dir.

Tablo 3.2.32. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerine yönelik analiz- belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediye kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap vermiştir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2	Belediye kullanıcı yorumlarına olumlu cevap vermiştir.	3	7	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	36	51
3	Belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek yoktur.	139	56	6	14	1	-	124	-	16	-	-	22	9	387
4	Belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermemiştir.	96	13	8	21	4	-	75	8	19	-	6	-	2	252
TOPLAM		**238**	**76**	**14**	**40**	**5**	**0**	**199**	**8**	**35**	**-**	**6**	**22**	**47**	

Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu açısından; belediyenin kullanıcı

yorumlarına olumsuz cevap vermesi, belediyenin kullanıcı yorumlarına olumlu cevap vermesi, belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek olmaması, belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermemesi olmak üzere 4 değişken bağlamında analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.32'ye göre, kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap veren belediye bulunmamakla birlikte; olumlu cevap veren belediyelere bakıldığında ise, Körfez Belediyesi'nin 36 cevapla en fazla olumlu yanıt veren belediye olduğu görülmektedir. Bunu 7 cevapla Başiskele Belediyesi, 5 cevapla Darıca Belediyesi, 3 cevapla Kocaeli Büyükşehir Belediyesi takip etmektedir. Diğer belediyelerin olumlu yanıt vermedikleri görülmektedir.

Belediyelerin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumunda; en fazla tespit belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek olmadığı değişkeninde elde edilmiştir. Buna göre Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin toplamda 238 yorumunun 139'una, Gebze Belediyesi'nin 199 yorumunun 124'üne cevap vermesine gerek olmadığı görülmektedir.

Analiz kapsamında belediyelerin kullanıcı yorumlarına cevap vermesi gereken ancak cevap vermedikleri durumlar da tespit edilmiştir. Bu bağlamda kullanıcı yorumlarına en fazla cevap vermeyen belediyelerin yine Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi olduğu görülmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarının yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap verme durumu açısından genel olarak değerlendirildiğinde, belediyeler arasında anlamlı farlılıklar görülmekle birlikte; belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilere yapılan yorumların çoğunun belediyenin cevap vermesine gerek olmadığı yorumlar olduğu, bununla birlikte, cevaplanması gereken yorumlarda belediyelerin çoğunun az oranlarda da olsa hiçbir şekilde cevap vermediği ya da olumlu cevap vermediği ortaya çıkmaktadır. Bu durum yurttaşla etkileşim açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2.33. Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin Twitter Sayfasında Belediyecilik Hizmetleri Kapsamında Sunulan İçerik Yaratma Becerisinin Ölçümüne Yönelik Bilgi

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Twitter sayfasının yapısı yurttaş tarafından yazılı içerik oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**11**
2	Twitter sayfasının yapısı yurttaş tarafından multimedya içeriği oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**11**
3	Twitter sayfasının yapısı paylaşılan iletilere yorum yapmaya izin veren bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
	TOPLAM	**3**	**3**	**1**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**-**	**3**	**3**	**3**	

Belediyelerin Twitter sayfasında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan içerik yaratma becerisinin ölçümüne yönelik unsurlar, yazılı içerik/mutlimedya içeriği oluşturma ve paylaşılan iletilere yorum yapabilme olmak üzere 3 değişken üzerinden analiz edilmiştir.

Tablo 3.2.33'e göre; araştırma sonucunda Twitter sayfasının yurttaş tarafından yazılı içerik/multimedya içeriği oluşturmasına izin veren bir yapıda olması değişkenleri Çayırova Belediyesi ve Twitter kullanmayan Kandıra Belediyesi haricinde tüm belediyelerde tespit edilmiştir. Twitter sayfa yapısının paylaşılan iletilere yorum yapmaya izin veren bir yapıda olması değişkeni ise; Kandıra Belediyesi haricinde tüm belediyelerde tespit edilmiştir.

Genel değerlendirme sonucuna göre, analiz edilen değişkenlerden incelenen belediyelerin Twitter sayfasının yurttaş tarafından yazılı içerik ve multimedya içeriği üretimine uygun bir yapıda olması değişkenlerini 13 belediyeden 11'inde tespit edilirken; sayfanın paylaşılan iletilere yurttaşların yorum yapmaya uygun bir yapıda olması değişkenini ise Twitter kullanmayan Kandıra Belediyesi hariç belediyelerin tamamı karşılamaktadır. Bu bağlamda, belediyelerin çoğunun Twitter sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında içerik yaratma becerisine yönelik hizmetler sundukları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.34. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfasında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik bilgi

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin Twitter sayfasına kolayca erişilebilmekte ve sayfa kolayca takip edilebilmektedir.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	**11**
2	Belediyenin Twitter sayfasında yer alan iletiler paylaşıma açık bir yapıdadır.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	**12**
3	Belediyenin Twitter sayfası belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıdadır.	+	+	-	+	+	-	+	-	±	-	±	±	±	**5**
TOPLAM		**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**2**	**3**	**2**	**2**	**-**	**2**	**2**	**1**	

Belediyelerin Twitter sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında sunulan iletişimsel becerinin ölçümüne yönelik unsurlar, Twitter sayfasına erişim ve takip, iletilerin paylaşıma açık bir yapıda olması, sayfanın belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişime uygun olması olmak üzere 3 değişken üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 3.2.34'e göre, belediyenin Twitter sayfasına kolayca erişilebilmesi ve sayfanın kolayca takip edilebilmesi değişkeni Körfez Belediyesi ve Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerde; belediyenin Twitter sayfasında yer alan iletilerin paylaşıma açık bir yapıda olması değişkeni Twitter sayfası bulunmayan Kandıra Belediyesi haricinde tüm belediyelerde; belediyenin Twitter sayfasının belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıda olması değişkeni ise Kocaeli Büyükşehir, Başiskele, Darıca, Derince ve Gebze Belediyelerinde tespit edilmiştir. Genel değerlendirme sonucuna göre, belediyelerin çoğunun Twitter sayfalarında belediyecilik hizmetleri kapsamında iletişimsel beceriye yönelik hizmetler sundukları söylenebilmektedir.

Tablo 3.2.35. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil hizmetlerinin özelliklerine yönelik analiz

No	Kategori	Kocaeli B. Bel.	Başiskele Bel.	Çayırova Bel.	Darıca Bel.	Derince Bel.	Dilovası Bel.	Gebze Bel.	Gölcük Bel.	İzmit Bel.	Kandıra Bel.	Karamürsel Bel.	Kartepe Bel.	Körfez Bel.	TOPLAM
1	Belediyenin mobil uygulaması mevcuttur.	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	**4**
2	Belediyenin mobil uygulaması İOS, Android, Windows tabanlı cihazlarla uyumludur.	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	**4**
3	Belediyenin mobil uygulaması, genel hizmet alanlarına yöneliktir.	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	**4**
4	Belediyenin mobil uygulaması, belirli/özel hizmet alanlarına yöneliktir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**0**
5	Belediyenin mobil uygulaması, yüklendiğinde sorunsuz çalışabilmektedir.	+	+	-	-	-	-	-	-	±	-	-	±	-	**2**
	TOPLAM	**4**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**3**	**0**	

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları mobil uygulama alanlarındaki hizmetlerin özellikleri; mobil uygulamanın mevcut olması, mobil uygulamanın İOS, Android, Windows tabanlı cihazlarla uyumlu olması, mobil uygulamanın genel hizmet alanlarına yönelik olması, mobil uygulamanınözel/belirli hizmet alanlarına yönelik olması ve mobil uygulamanınyüklendiğinde sorunsuz çalışabilmesi olmak üzere 5 değişken bağlamında analiz edilmiştir. Tablo 3.2.35'e göre, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında sadece 4 belediyenin mobil uygulaması mevcuttur. Bunlar; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Kartepe Belediyesi'dir. Bu belediyelere ait mobil uygulamaların hepsi İOS, Android, Windows tabanlı cihazlarla uyumlu, belediyenin web sitesiyle entegre bir biçimde genel hizmet alanlarına yöneliktir. Belediyeler arasında mobil uygulamanın sorunsuz bir şekilde çalıştığı belediyeler; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Başiskele Belediyesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer belediyelerin mobil uygulamalarında bazı fonksiyonların işlevsiz olduğu tespit edilmiştir. Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulama alanlarındaki hizmetlerinin özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde, mobil uygulamanın Kocaeli'deki belediyeler arasında yaygın bir şekilde kullanılmadığı söylenebilmektedir. Bu durum mobil araç kullanımının hızla yaygınlaştığı günümüzde, yurttaş odaklı yönetim ve karşılıklı etkileşimi temel alan e-yönetişim pratiklerinin uygulanması açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

3.3 Derinlemesine Görüşme Bulguları

Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri ile hizmet sunumuna etki eden faktörleri ölçmek amacıyla gerçekleştirilen derinlemesine görüşme yöntemine ait bulgular aşağıdaki gibidir:

3.3.1 Demografik Özellikler

Tablo 3.3.1.1. Katılımcıların demografik özellikleri ve görev yaptıkları birimler

Kod	Çalışılan Belediye	Belediyedeki Görev ve Departman	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu
K-1	Kartepe Belediyesi	Yönetici/Müdür Bilgi İşlem Departmanı	52	Erkek	Lisans
K-2	Kartepe Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	35	Kadın	Lisans
K-3	Başiskele Belediyesi	Yönetici /İdari Amir/ Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	34	Kadın	Lisans
K-4	Başiskele Belediyesi	Yönetici/Müdür Strateji Geliştirme Müdürlüğü	-	Erkek	Lisans
K-5	Çayırova Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-6	Çayırova Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	44	Erkek	Lisans
K-7	Darıca Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	55	Erkek	Lisans
K-8	Darıca Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	23	Erkek	Ön-Lisans
K-9	Dilovası Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-10	Dilovası Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	44	Erkek	Lisans
K-11	Gebze Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-12	Gebze Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	-	Erkek	Lisans
K-13	Gölcük Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-14	Gölcük Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	Önlisans
K-15	İzmit Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-16	İzmit Belediyesi	Mühendis/Bilgi İşlem Departmanı	37	Erkek	Lisans
K-17	Kandıra Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	30	Erkek	Ön-lisans
K-18	Kandıra Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-19	Körfez Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-20	Körfez Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	Lisans
K-21	Derince Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	31	Erkek	Lisans
K-22	Derince Belediyesi	Yönetici/ Müdür/ Bilgi-İşlem Departmanı	44	Erkek	Önlisans

K-23	Karamürsel Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	51	Kadın	Lisans
K-24	Karamürsel Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	ÖnLisans
K-25	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	47	Erkek	Lisans
K-26	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	ÖnLisans

Tablo 3.3.1.1'de görüldüğü üzere, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinden sorumlu birim yetkilileri ya da görevlilerinden oluşan toplam 26 kişi (her belediye için 2 personel) ile görüşülmüş olup, katılımcıların görüşleri, gizlilik esası temel alınarak isim verilmeden kodlanmıştır.

Buna göre, katılımcıların11'i yönetici/ idari amir, 8'i yönetici/müdür, 6'sı teknisyen, 1'i de mühendis pozisyonunda görev yapmaktadır. Görüşme gerçekleştirilen belediyelerde yönetici/ idari amir pozisyonunda görev alan katılımcıların tamamı Belediye Başkanlığı üst yönetimi dahilinde çalışmakla birlikte, bu üst düzey yöneticiler haricindeki yönetici/müdür pozisyonunda görev alan katılımcıların 5'inin çalıştıkları departman basın/yayın halkla ilişkiler; 2'sinin bilgi işlem, 1'ininise strateji geliştirme departmanıdır. Teknisyen pozisyonunda görev alan katılımcıların tamamı ise, bilgi işlem departmanında çalışmaktadır.

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında ise, yaş aralıklarının 23-55 yaş arasında olduğu, çoğunluğun erkek ve lisans mezunu olduğu görülmektedir.

3.3.2 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetleri (E-Belediyecilik Hizmetleri) Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan çevrimiçi hizmetleri (e-belediyecilik hizmetleri) belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik proje bulunup bulunmadığı ve proje bilgisi, (2) kurumlarında e-belediyecilik hizmetlerine ne zaman başlandığı, kaç yıldır uygulandığı ve yurttaşların yıllara göre katılım düzeylerinin nasıl şekillendiği, (3) yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlanıp yararlanmadığı, istenilen hedef ulaşma durumu ile orta ve uzun vadede ulaşılmak istenen hedef/rakamın ne olduğu, (4) yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanabilmesi için yeterince tanıtım yapılıp yapılmadığı, bu kapsamda hangi iletişim faaliyetleri gerçekleştirildiği sorulmuş, çevrimiçi hizmetler (e-belediyecilik) faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

1. Stratejik Eylem Planınızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje bulunuyor mu? Eğer bulunuyorsa kısaca bilgi verir misiniz?

K-1: 2015-2019 Stratejik eylem planımızda İnternet tabanlı belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması projesine yer verdik. Bu proje kapsamında İnternet tabanlı belediyeciliğin geliştirilmesine yönelik bağlantı hızı ve güvenliği ile ilgili sunucu moderasyonu gerçekleştirdik ve mobil uygulamalar yazdık.

K-2: Belediyemizin stratejik eylem planında e-belediyecilik geliştirilmesine yönelik bir proje bulunmaktadır. Bu proje ile ilgili ayrıntılı bilgilere bilgi-işlem departmanı sahip olup; belediyecilik hizmetlerinin dijitalleştirilmesi üzerine yoğunlaştığımızı söyleyebilirim.

K-3: Stratejik Eylem Planında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bir proje bulunmuyor, fakat performans programımızda e-belediyecilik hizmetlerine yönelik içerikler mevcuttur. Örneğin düğün salonlarının online randevusu, e-ödemeler gibi hizmetler söz konusu. 2019 yerel seçimlerinden sonra e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimini stratejik eylem planına dahil etmeyi düşünüyoruz.

K-4: Stratejik Eylem Planında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bir proje bulunmuyor. Fakat, Belediyemize bağlı mali hizmetler müdürlüğü her yıl e-ödemelerin artırılması ile ilgili hedefler koymaktadır. Vergi ödemeleri için online ödemelerin toplam ödemeler içindeki yerini tespit etmeye yönelik göstergeleri kullanıyor ve takip ediyoruz. 3 aylık periyotlarla bu sistemin takibi sağlanmaktadır. Vatandaşların belediyelemizin ödeme noktalarına gelip ödeme işlemlerini gerçekleştirdikleri yerlerde bu işlemlerini mobil ve İnternet ortamında da gerçekleştirebileceklerine yönelik bilgilendirme çalışmalarımız da mevcuttur.

K-5: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik projeler bulunuyor. Özellikle belediyenin mali hizmetleri, gelirlerin etkinliğini sağlamak, ilçenin her köşesine, her sokağına, her dairesine belediye olarak hâkim olmak, belediye olarak ilçenin adeta röntgenini çekmek ve bunların hepsini online olarak takip etmekle ilgili çalışmalarımız var. Altyapısını hazırlamaya çalışıyoruz. Örneğin ruhsatlandırma ile ilgili çalışmalar yapıyoruz. İçeriye girmeden binanın dışından barkotlu sistem ile elektronik cihaz ile vergi borcunu, emlak borcunu, ruhsat durumunu ortaya döken sistemler üzerine çalışıyoruz. Siyasi ve idari olarak kararlar aldık, uygulama aşamasındayız.

K-6: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik projeler bulunuyor. Projelerimizde, genel olarak mali hizmetlerin geliştirilmesi ve gelirlerin etkili akışını sağlamak için online taslaklar üzerinde çalışıyoruz.

K-7: Stratejik Eylem planımızda bulunan ve hayata geçirdiğimiz E-Belediyecilik projelerimiz mevcut olup; Elektronik Belge Yönetim Sistemleri, E-İmar, Online ödeme tahsilat işlemleri şuanda hizmet vermektedir. Bu uygulamaları geliştirmeye ve güncellemeye çalışıyoruz.

K-8: Stratejik eylem planımızda yer alan e-belediyecilik projelerimiz mevcut olup; teknik alt yapı kısmında sistem güncellemelerini sağlamaya ve bilgi işlem departmanı olarak farklı hizmet alanlarında yeni uygulamalar geliştirmeye çalışıyoruz.

K-9: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje bulunmuyor.

K-10: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje henüz mevcut değildir.

K-11: Stratejik eylem planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje mevcuttur. Bu doğrultuda mevcutta kullanmakta olduğumuz MIS yazılımının yeni teknolojiler doğrultusunda geliştirilmesi, EBYS sisteminin yaygınlaşması, e-imza entegrasyonunun kullanımının çoğaltılması gibi düşüncelerimiz bulunmaktadır.

K-12: Stratejik eylem planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje bulunmakta olup; gerekli güncelleme ve geliştirmeleri yapıp hem kurum içi hem kurum dışı çevrimiçi işlem kapasitesini yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

K-13: Stratejik eylem planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir projemiz var, ancak daha gelişim aşamasında olduğu için konu hakkında ayrıntılı bilgi veremeyeceğim.

K-14: Evet bu konuda bir çalışma taslağımız var, proje ayrıntıları ilgili üst-yönetimden bilgi alabilirsiniz. Biz bilgi-işlem departmanı olarak e-belediyecilik hizmetlerinin teknik alt yapısı ve web sitesi güncellemeleri ile ilgileniyoruz.

K-15: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje yer almıyor.

K-16: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje yer almamakla birlikte, bilgi işlem departmanı olarak web sayfamızın güncellenmesi ve geliştirilmesi için gerekli çalışmalarda bulunuyoruz.

K-17: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje yer almıyor ancak web sitemizin alt yapısı ile ilgili çalışmalarımız bilgi işlem departmanı olarak devam ediyor.

K-18: Stratejik Eylem Planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje yer almıyor ancak ilerleyen dönemlerde geliştirmek için çeşitli çalışmalarımız mevcuttur.

K-19: Stratejik Eylem Planında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bir proje var. Mobil uygulama geliştirmeyi planlıyoruz. E-belediyecilik uygulamalarını mobil uygulamalara çevirerek; vatandaşın daha kolay daha etkin bir şekilde işlem yapabilmesini istiyoruz. Uygulamaları Android ve IOS tabanlı geliştirmeye çalışıyoruz.

K-20:Stratejik Eylem Planında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik bir proje bulunmaktadır. Bilgi-işlem departmanı olarak mobil uygulamaların alt-yapısını geliştirmeye çalışıyoruz.

K-21: Evet, Bulunuyor. Gelişen teknolojinin avantajlarından faydalanmak ve dezavantajlarından olumsuz etkilenmemek için ara yüz geliştirme ve güvenlik önlemleri alma projelerimiz arasındadır.

K-22: Evet, böyle bir projemiz bulunuyor. Bilgi işlem birimi olarak özellikle sitemizin alt yapısını ve güvenlik sistemimizi geliştirmeye çalışıyoruz.

K-23: Stratejik eylem planımızda proje olarak e-belediyecilik hizmetleri bulunmuyordu. Fakat iç kontrol eylem planımızda bu işlemlerin geliştirilmesini hedef olarak koyduk ve bu doğrultuda çalışmalarda bulunuyoruz.

K-24: Stratejik eylem planımızda böyle bir hedef bulunmamakla birlikte, uygulama açısından bilgi işlem departmanı olarak web sayfamızda güncelleme ve geliştirme çalışmalarında bulunuyoruz.

K-25:Evet 2015-2019 stratejik planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik içerikler bulunmaktadır. Bu hizmetlerin geliştirilmesi için çeşitli performans göstergeleri ve faaliyetler belirlenmiştir. Performans göstergeleri; altyapı haritaları ve ruhsat bilgilerinin web üzerinden ilgili kurumlara sunulması, yapı ruhsatı CBS bilgilerinin MAKS (Mekansal Adres Sistemi) projesi servisleri kullanılarak güncellemelerin ve paylaşımının yapılması, Kocaeli Şehir Rehberi'ne ilave edilen yeni içerik konu sayısı ve MAKS (Mekansal Adres Sistemi) Projesi ara yüzünün geliştirilmesidir. Faaliyet/projeler arasında ise; kurumsal uygulamalar için yazılım hizmet alımı, CBS yazılımları lisans alımları ve güncellemeleri ve CBS amaçlı donanım alımlarına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Aynı zamanda Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi üzerinden sunulmakta olan e-Belediyecilik işlemleri aynı zamanda e-Devlet üzerinden hizmete sunulmaktadır.

K-26: 2015-2019 stratejik planımızda e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimi önemli bir yer tutmaktadır. Ancak, ben bilgi işlem departmanı dahilinde çalıştığım için konu hakkında detaylı bilgi veremeyeceğim. Eğer isterseniz, projelerimizle ilgili çalışan birimden ayrıntılı bilgi alabilirsiniz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir projenin varlığına yönelik verdikleri cevaplar incelendiğinde; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Kartepe Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Darıca Belediyesi, Gebze Belediyesi, Körfez Belediyesi, Derince Belediyesi'nin stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir projenin mevcut olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.
Derinlemesine görüşme verilerine bağlı olarak;

- Kartepe Belediyesi'nin İnternet tabanlı belediyecilik gelişimine yönelik olarak bağlantı problemlerini çözme çalışmalarını sürdürmekte olduğu ve mobil uygulamalar geliştirdiği sonucuna ulaşılmaktadır.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik uygulamaları açısından hizmet çeşitliliğini arttırma, faaliyet alanını genişletme ve teknik alt yapısını geliştirme eğilimi taşıdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, farklı paydaş gruplar için geniş bir çerçevede e-belediyecilik hizmetlerini projelendiren belediye de Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olup; alt yapısı e-devlet sistemi ile de entegredir.
- Çayırova Belediyesi'nin ise e-belediyecilik açısından uygulama hizmet alanlarını genişletme eğiliminde olduğu sonucuna görüşmede elde edilen verilere bağlı olarak ulaşılmaktadır. Çayırova Belediyesi özellikle ilçenin çevrimiçi takip ve görüntüleme sistemini oluşturmayı hedeflemekte olup; mali hizmetlerini ve yurttaşların çeşitli ödemelerle ilgili çevrimiçi bağlantılarının alt yapısını geliştirmeye çalışmaktadır.
- Darıca Belediyesi'nin ise Çayırova Belediyesi'ne benzer bir biçimde e-hizmet alanını genişletmeye çalıştığı görülmekte olup; Çayırova Belediyesi'nden farklı olarak iç paydaşları konumunda olan çalışanlara yönelik elektronik-belge yönetim sistemini de geliştirmeye çalıştığı sonucuna ulaşılmaktadır.
- Gebze Belediyesi ise web sayfası üzerinden sunduğu hizmetlerin alt-yapısını geliştirme faaliyetleri sürdürmekte olup; hem iç paydaşları olan çalışanları hem de dış paydaşları olan yurttaşların online işlem kapasitesinde artış hedeflemektedir.
- Körfez Belediyesi ise e-belediyecilik hizmetlerini mobil tabanlı olarak geliştirme eğilimi içerisinde olup; hem İOS hem de Android telefonlar için uyumlu uygulamalar geliştirme amacı taşımaktadır.
- Derince Belediyesi'nin de stratejik eylem planı dahilinde böyle bir proje yer almakta olup; arayüz geliştirme ve güvenlik sistemini daha aktif bir hale getirerek e-belediyecilik sisteminin alt yapısını geliştirmeyi hedeflediği görülmektedir.

Araştırma sonucunda Kartepe Belediyesi, Gebze Belediyesi ve Derince Belediyesi e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimine yönelik alt-yapı sorunlarını çözme eğilimi içerisindeyken; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Çayırova Belediyesi ve Darıca Belediyesi'nin e-hizmet

çeşitliliğini geliştirmeye çalıştığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca Gebze Belediyesi ve Çayırova Belediyesi'nin hem iç hem de dış paydaşlarına yönelik olarak e-belediyecilik hizmetlerini geliştirme eğilimi içerisinde olduğu, Kartepe ve Körfez Belediyesi'nin de aktif projeleri olarak e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirebilecek yeni iletişim teknolojilerinin gelişimine paralel bir biçimde mobil uygulamalar geliştirmeye çalıştırdıkları sonucuna da ulaşılmaktadır. Bu bağlamda belediyeler açısından; yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte önemi giderek artan e-belediyecilik hizmetlerine stratejik eylem planlarında yer verilmesi önemli bir gelişme unsuru olmakla birlikte, hizmet çeşitliliğinin geliştirilmesi, mobil uygulamaları geliştirme süreci, tüm paydaş grupların hizmetlere dahil edilmesi ve alt yapı sorunlarının giderilmesi gibi sıkıntılara bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerine bütüncül bir çerçeveden yaklaşmadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir projenin varlığına yönelik verdikleri cevaplar incelendiğinde; Başiskele Belediyesi, Kandıra Belediyesi, Karamürsel Belediyesi'nin ise stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimine yönelik bir proje bulunmadığı ancak bu hizmetlerin geliştirilmesi açısından çeşitli çalışmaların sürdürüldüğü sonucuna ulaşılmaktadır.

Derinlemesine görüşme verilerine bağlı olarak;

- Başiskele Belediyesi'nin performans programında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik çalışmaların olduğu ve bu çalışmaların kültür sanat hizmetleri ve mali işlerin çevrimiçi gelişimi üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Ayrıca, Başiskele Belediyesi e-belediyecilik hizmetleri konusunu 2019 yılı stratejik eylem planına dahil etmeyi planlamaktadır.
- Kandıra Belediyesi'nin ise e-belediyecilik hizmetlerinin teknik alt yapısının gelişimi üzerine çalışmalarda bulunduğu sonucuna ulaşılmaktadır.
- Karamürsel Belediyesi'nin ise iç kontrol programında e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimine yönelik faaliyetlerde bulunduğu ve bu çalışmaların alt yapı eksikliklerinin giderilmesi üzerine yoğunlaştığı bulgularına ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda stratejik eylem planlarında yer almamasına rağmen Başiskele Belediyesinin e-hizmet çeşitliliğini arttırma çalışmaları sürdürdüğü, Kandıra ve Karamürsel Belediyeleri'nin ise e-belediyecilik ile ilintili olarak teknik ve alt yapı temelli geliştirme eğilimi içerisinde olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. Bu bağlamda belediyeler açısından; yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte önemi giderek artan e-belediyecilik hizmetlerine stratejik eylem planlarında yer verilmemesi temel bir eksiklik olup; hizmet çeşitliliği ve alt yapı

sorunlarının giderilmesi gibi yaşanan sorunlar ekseninde e-belediyecilik hizmetlerine bütüncül bir çerçeveden yaklaşmadıkları sonucuna ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu üç belediyenin yetkilileri ile yapılan görüşmelerde mobil uygulamaların gelişimi ile ilgili bir açıklamaya yer verilmemesi; Web 3.0 teknolojisinin gelişimi ile birlikte önemi giderek artan aplikasyonların sisteme entegrasyonu açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir projenin varlığına yönelik verdikleri cevaplar incelendiğinde; Dilovası Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nin stratejik planlarında e-belediyecilik hizmetlerinin gelişmesine yönelik bir projeleri bulunmadığı ve başka departmanların bu alanlardaki çalışmaları ile ilgili bir bilgi verilmediği görülmektedir.. Gölcük Belediyesi çalışanları ise, stratejik planları dahilinde böyle bir çalışmaları bulunduğu ancak daha gelişim aşamasında olduğu için ayrıntılı bir bilgi veremeyecekleri yönünde bir açıklamada bulunmuştur. Bu bağlamda İzmit Belediyesi ve Dilovası Belediyesi'nin belediyeler açısından; yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte önemi giderek artan e-belediyecilik hizmetlerine stratejik eylem planlarında yer verilmemesi temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Gölcük Belediyesi'nin ise böyle bir çalışması bulunmakla birlikte, e-belediyecilik hizmetlerinin henüz gelişim aşamasında olması belediyenin yeni iletişim teknolojilerine entegrasyon sürecini tamamlamamış olması açısından bir problem teşkil etmektedir.

Örneklem dahilinde yer alan tüm belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine yönelik projeleri ve geliştirme çalışmaları bir arada incelendiğinde belediyelerin yarısından fazlasının stratejik eylem planlarına e-belediyecilik uygulamalarını dahil etmelerine ve bir kısmının stratejik eylem planı haricinde bu alana yoğunlaşmasına karşın; hizmet çeşitliliği, alt-yapı sorunları ve yeni teknolojileri takip edebilme gibi değişkenler açısından genel problemler yaşandığı ve bu sorunların giderilmeye çalışıldığı görülmektedir. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerinin gelişiminin e-yönetişim paradigması dahilinde bütüncül bir perspektifle ele alınmaması Kocaeli İl ve İlçe Belediyeleri'nin tamamında yaşanan genel bir sorun olarak değerlendirilebilmektedir.

2. ***Kurumunuzda e-belediyecilik hizmetlerine ne zaman başlandı ve kaç yıldır e-belediyecilik hizmetleri sağlıyorsunuz? Yurttaşların katılımı yıllara göre nasıl şekillenmiştir?***

K-1: 2009 yılından itibaren e-belediyecilik uygulamaları hizmeti veriyoruz. Ayrıca, 2009 yılından günümüze kadar sistemimize sürekli yeni modüller ekledik Özellikle mobil uygulamaları geliştirmemiz sonucunda

halkın katılımı giderek yükseldi. Ayrıca, güncellemelerimize bağlı olarak web sayfamızın tıklanma oranı da yıllık olarak %10 oranında artış göstermektedir.

K-2: 2009 yılından itibaren e-belediyecilik hizmeti sağlıyoruz. Yaklaşık olarak sekiz yıldır sürdürdüğümüz bu hizmete yurttaşların katılımı geliştirdiğimiz uygulamalara bağlı olarak devamlı artış göstermektedir.

K-3: E-belediyecilik hizmetlerini 2011 yılından beri sağlıyoruz. Web sitemizin tıklanma oranlarında düzenli bir artış söz konusu olup; yurttaş katılımımız artış göstermektedir.

K-4: E-belediyecilik hizmetlerine ilk olarak 2011 yılında başladık. Yıllara göre yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinde bir artış söz konusudur. Ancak; görüşmemiz esnasında şu an net bir artış verisi veremeyeceğim.

K-5: 2009 yılında e-belediyecilik hizmetlerine başladık. Belirli aralıklar ile ölçümler gerçekleştiriyoruz ve hizmetlerin başvuru/kullanım oranlarını belirlemeye çalışıyoruz. Genel olarak hizmetlerin kullanımında artış var; insanımız gittikçe daha çok e-belediyecilik kullanmaya başladı. Genç nüfus ağırlıklı bir kullanım artışı var. Ancak e-belediyecilik hizmetleri açısından orta yaş ve üzeri kesimde tedirginlik var, yanlış yapar mıyım, bastığım bir tuş beni sorumluluk altında bırakır mı diye düşünüp bizzat gelerek işlerini hallediyor. E-belediyecilik hizmetlerini kullanım açısından yurttaşların dağılımına baktığımda yaşın en önemli kriter olduğunu düşünüyorum.

K-6: 2009 yılından beri e-belediyecilik hizmetleri sunuyoruz. Yurttaş katılımımızda hizmet çeşitliliğimizin artışına bağlı olarak yıllar içerisinde bir yükselme meydana geldi.

K-7: İlk olarak 2012 yılında e-belediyecilik hizmetlerine başladık. Hizmetlerimizin her sene gelişimine bağlı olarak yurttaş katılımımız da yükselmektedir.

K-8: 2012 yılından beri e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştiriyoruz. Bilgi-işlem departmanı olarak hizmet çeşitlliliğimizi arttırma yönünde gerçekleştirdiğimiz çalışmalar ve alt yapı güncellemelerine bağlı olarak yurttaş katılımının düzenli olarak artış gösterdiğini söyleyebilirim.

K-9: Kurumumuzda e-belediyecilik hizmetlerine 2014 yılında başlandı ve 4 yıldır e-belediyecilik hizmetleri sağlıyoruz. Şu an e-belediyecilik üzerinden 71 kurum, 263 vatandaş üye kaydı yaparak ödemelerini gerçekleştirebilmektedir. 2014 yılında e-belediyecilik hizmetlerimizi ödeme amaçlı 90 yurttaş kullanırken; 2015-2016 yılında bu rakam 390'a ulaşmıştır. 2017 yılında 511 yurttaş e-belediyecilik sistemi ile ödemelerini gerçekleştirmiş olup; 2018 yılında bu sayı 561'e yükselmiştir.

K-10: E-belediyecilik hizmetlerine kurumumuzda 2014 yılından beri devam ediyoruz. Yıllara göre yurttaş kullanımında düzenli artış söz konusu olup; özellikle ödemelerini e-belediyecilik üzerinden gerçekleştiren yurttaşların sayısı giderek yükselmektedir.

K-11: Kurumumuzda e-belediyecilik hizmetlerinin temel alt yapısı ile ilgili çalışmalara 2004 yılında başladık. Gelişen yeni iletişim teknolojilerine bağlı olarak, son beş yılda hizmet çeşitliliğimizi arttırıp; alt yapımızı geliştirdik. Bu nedenle yurttaş katılımı 2013 yılından itibaren düzenli olarak artış göstermeye başlamıştır.

K-12: 2004 yılından itibaren e-belediyecik çalışmaları yapılmaktadır; fakat yurttaşların artan katılımı net bir biçimde son beş yılda görülebilmektedir.

K-13: 2007 yılından beri e-belediyecilik hizmeti sağlamaya çalışıyoruz. Özellikle son yıllarda yurttaş katılımımız hizmetlerimizin gelişimine bağlı olarak yükselmiştir.

K-14: 2007 yılında bilgi-işlem departmanı olarak e-belediyecilik hizmetlerinin temelini oluşturduk. O günden beri teknik güncellemelerle hizmet kalitemizi arttırmaya çalışıyoruz. Bu durumunun yurttaş katılımının artışı açısından olumlu bir etkisi olmuştur.

K-15: Web sitemizin açılmasıyla birlikte e-belediyecilik hizmetleri vermeye başladık. Web sitemizden gerçekleştireceğimiz hizmetlerin duyurularını paylaşıyoruz. Ayrıca, evlendirme dairesi ile ilgili bilgiler, vergi dilimleri, vergi ödemeleri ile ilgili bilgiler de sitemizde yer almaktadır. Duyurularımız ve bilgilendirme duyurumlarımız genelde pop-up şeklinde oluşturulmaktadır. Ayrıca, hizmet kalitemizin yükselmesi için web

sitemiz sürekli yenilenmekte ve güncellenmektedir. Bu uygulamalara bağlı olarak yurttaş katılımımız düzenli olarak artmaktadır.

K-16: Web sitemizin kuruluşundan beri e-belediyecilik hizmetlerinin alt yapısının gelişimi üzerinde çalışıyoruz. Bilgi-işlem departmanı olarak bu çalışmalarımıza bağlı olarak; yurttaş katılımımız düzenli olarak ilerleme göstermektedir.

K-17: E-belediyecilik hizmetlerinin alt yapısı üzerinde çalışmaya web sayfamızın faaliyet geçmesi ile birlikte başladık. Hizmet çeşitliliğimizin zaman içerisinde gelişimine bağlı olarak; yurttaş katılımımız da artış gösterdi.

K-18: Bilgi işlem departmanı olarak e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimi ile ilgili web sitemiz kurulduğu günden bu yana çalışmalarımızı devam ettiriyoruz. Sitemizin tıklanma verileri ve işlem geçmişine yönelik istatistiki bilgiler yurttaş katılımının yıllar içerisinde artış gösterdiğini ortaya koymaktadır.

K-19: E-belediyecilik hizmetlerine ilk olarak 2011 yılı Temmuz ayında başlandı. İlk yılımız olan 2011'de 4500 civarı işlem gerçekleşti. Bundan sonraki her sene e-belediyecilik kullanımı her sene 5000 işlem civarında artış göstermiştir. 2017 yılında 45.000 e-belediyecilik işlemi gerçekleşti. 2018 Temmuz itibari ile 40.000 çevrimiçi belediyecilik işlemi gerçekleşmiştir. Belediye olarak hedefimiz, ilçe nüfusuna göre e-belediyecilik hizmetlerinin kullanımını yüzde elli civarına çekmektir. Şu an e-belediyecilik kullanımı ilçe nüfusumuza kayıtlı yurttaşların üçte biri civarındadır. E-belediyecilik hizmetlerimiz ise genel olarak ödeme işlemleri üzerine yoğunlaşmaktadır.

K-20: 2011 yılında e-belediyecilik hizmetlerinin teknik alt yapısına yönelik geliştirme çalışmalarımıza başladık. Sistemden aldığımız istatistiki verilere bağlı olarak; işlem yapma kapasitesinin her sene ortalama olarak 5000 işlem civarında artış gösterdiğini söyleyebilirim.

K-21: E-belediyecilik hizmetlerine 2007 yılında başladık. Yıl bazında e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştiren katılımcıların sayısal dağılımı 2007-15, 2008-2009 yılları arası 77- 111, 2010-163, 2011-2012 yılları arası 205-225, 2013-2004 yılları arası 202-262, 2015-2016 yılları arası 234-258, 2017-2018 yılları arası 291-295 olarak sıralanabilir.

K-22: 2007 yılında e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirmeye başladık. Bilgi-işlem departmanı olarak teknik alt yapımızı geliştirmeye çalışıyoruz ve yıllar içerisinde katılımcı sayımız düzenli olarak yükselmiştir.

K-23: 2016 yılında e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirmeye başladık. Vatandaşlarımıza daha iyi hizmet sağlamak ve kolaylık oluşturmak için detaylı geliştirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Daha e-belediyecilik alanında çalışmalarımıza yeni başlamamıza rağmen; yurttaş katılımımız faaliyet geçtiğimiz iki yıl içerisinde artış göstermiştir.

K-24: E-belediyecilik hizmetlerimizin teknik alt yapısı ile ilgili çalışmalara 2016 yılında başladık. O dönemden günümüze alt yapı güncellemelerimize ve geliştirme faaliyetlerimize bağlı olarak yurttaş katılımımız düzenli olarak artmaktadır.

K-25: 2005 yılından beri e-belediyecilik hizmetleri sağlıyoruz ve ilk başladığımız dönemden bugüne vatandaşların ilgisi ve katılımı sunduğumuz hizmet çeşitliliğin yükselmesine bağlı olarak artmıştır.

K-26: 2005 yılından beri belediyemiz e-belediyecilik hizmetlerine yönelik alt yapı çalışmaları gerçekleştirmektedir. Bilgi işlem departmanı olarak yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri kullanımının farklı modüllerde sunduğumuz işlemlere bağlı olarak giderek yükseldiğini söyleyebiliriz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine başlama tarihleriyle ilgili verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; yıllara göre dağılımda 2004 yılında Gebze Belediyesi'nin, 2005 yılında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin, 2007 yılında Gölcük ve Derince Belediyeleri'nin, 2009 yılında

Kartepe ve Çayırova Belediyeleri'nin, 2011 yılında Körfez ve Başiskele Belediyeleri'nin, 2012 yılında Darıca Belediyesi'nin, 2014 yılında Dilovası Belediyesi'nin, 2016 yılında Karamürsel Belediyeleri'nin e-belediyecilik hizmetlerinin alt yapısı ile çalışmalara başladığı sonucuna ulaşılmıştır. İzmit ve Kandıra Belediyesi'nden araştırmaya dahil olan katılımcılar ise; e-belediyecilik çalışmalarının başlangıç tarihi ile ilgili net bir bilgi vermemiştir. Ancak, Kandıra ve İzmit belediyesinden görüşmeye dahil olan katılımcılar, e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili çalışmalarının web sayfalarının faaliyet geçme tarihi ile aynı olduğunu ifade etmiştir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin sağlandığı yıl çerçevesinde verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Gebze Belediyesi'nin 14 yıldır, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin 13 yıldır, Gölcük ve Derince Belediyeleri'nin 11 yıldır, Kartepe ve Çayırova Belediyeleri'nin 9 yıldır, Körfez ve Başiskele Belediyeleri'nin 7 yıldır, Darıca Belediyesi'nin 6 yıldır, Dilovası Belediyesi'nin 4 yıldır, Karamürsel Belediyesi'nin ise 2 yıldır e-belediyecilik hizmetleri sağladığı sonucuna ulaşılabilmektedir. Kandıra ve İzmit Belediyeleri'nden ise e-belediyecilik hizmetlerine başlama tarihi ile ilgili net bir bilgi alınamaması bu hizmetlerin kaç yıldır sağlandığı ile ilgili bir veri elde edilememesine neden olmuştur.

Bu bağlamda, araştırma sonucunda örneklem kapsamında dahil edilen belediyeler açısından e-belediyecilik hizmetlerini sunuş tarihi ve hizmet yılının dengeli bir dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmaktadır. 10 yılın üzerinde e-belediyecilik hizmetleri sağlayan sadece 4 belediye tespit edilmiş olup; 5 yılın üzerinde e-belediyecilik hizmetleri sağlayan belediyelerin sayısının ise 5 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 5 yılın altında bir süre e-belediyecilik hizmeti sağlayan belediyelerin sayısı ise 2'dir. Bu bağlamda yeni iletişim teknolojilerinin hızla geliştiği ve teknolojinin hayatın her alanına nüfus etmeye başladığı 2000'li yılların ortalarından itibaren örneklem dahilinde yer alan 4 belediyenin e-yönetişim paradigmasına entegre olma hususunda çalışmalarda bulunduğu söylenebilmektedir.

E-belediyecilik hizmetleri sunma süreleri 5 yılın üzerinde olan ve örneklem dahilinde yer alan belediyelerin (Kartepe, Çayırova, Körfez, Başiskele, Darıca) ise, bu faaliyetleri sunma süreleri incelenen diğer dört belediyeye kıyasla biraz geç olmakla birlikte, iki tanesinin (Kartepe ve Çayırova) bu hizmete başlama sürelerinin aslında 10 yıla yakın olduğu görülmekte; Kocaeli ili içerisinde yer alan iki belediyenin (Dilovası ve Karamürsel) ise, e-belediyecilik hizmetlerine entegrasyon süresinin oldukça geç olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Özellikle mobil iletişim teknolojilerinin gelişimi ve Türkiye'nin kamu kurumlarında e-yönetişim paradigması dahilinde e-devlet uygulamalarını devreye soktuğu son on-beş yıllık dönemde; Kocaeli il sınırları içerisinde yer alan 2 belediyenin e-belediyecilik

uygulamalarının alt yapısını geçtiğimiz beş yıllık sürede oluşturması; stratejik olarak yönetimsel bir eksiklik olarak değerlendirilebimektedir. Kandıra ve İzmit Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetlerine yönelik detaylı zaman aralığı vermemesi; ancak bu işlemlerin başlangıcı web sitelerinin kuruluş tarihi ile ilişkilendirmesi ise bu iki belediyeye yönelik değerlendirme yapılmasını zorlaştırmaktadır. Ancak bu iki belediyenin de web sayfasında gerçekleştirilen incelemeler, İzmit Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetlerini başlama tarihinin Kandıra Belediyesi'ne kıyasla daha eski olduğu biçiminde yorumlanabilmektedir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine yurttaş katılımının yıllara göre değişimi ile ilgili verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kartepe Belediyesi'nde e-belediyecilik hizmetlerinin faaliyete geçirildiği tarih olan 2009 yılından itibaren %10'luk oranlarda düzenli artış gösterdiği; Başiskele Belediyesi'nde yine e-belediyecilik hizmetlerini sunmaya başladığı 2011 yılından itibaren düzenli artış yaşandığı ancak sayısal verilerle ilgili bir bilgi verilmediği, Çayırova Belediyesi'nde yine e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili hizmet sunumuna başladıkları 2009 yılından beri düzenli artış yaşandığı ve genç nüfusun çevrimiçi işlemleri kullanımının giderek yükseldiği ancak yaşanan değişimin sayısal boyutu ile ilgili bir veri belirtilmediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Darıca Belediyesi'nde ise e-belediyecilik hizmetlerini sağlamaya başladıkları 2009 yılından yılından itibaren e-belediyecilik işlem kapasitesinin düzenli olarak artış gösterdiği yönünde veriler elde edilmiş olup; katılımcılar yaşanan sayısal değişime yönelik istatistiki bir veri paylaşımında bulunmamıştır. Dilovası Belediyesi'nde çalışan katılımcı ise, e-belediyecilik hizmetlerini kullanıma açtıkları 2014 yılından beri yaşanan düzenli değişimi sayısal verilerden yararlanarak açıklamış olup; toplam katılımcı sayısının 2018 yılı ortalarında 500'ün üzerine çıktığını ve e-belediyecilik işlem alanı olarak ödeme hizmetlerinin ön plana çıktığını vurgulamıştır. Gebze Belediyesi'nde ise bu hizmetler 2004 yılından beri sağlanmasına rağmen, sayısal olarak artış döneminin 2013 yılı sonrası olduğu yönünde bulgulara ulaşılmış olup; yurttaş katılımının sayısal dağılımına yönelik olarak her iki katılımcı da sayısal bir veri paylaşımında bulunmamıştır. Gölcük Belediyesi'nde de Gebze Belediyesi'ne benzer bir biçimde e-belediyecilik hizmetlerinin 2007 yılından beri sağlandığı ancak son yıllarda yurtaş katılımının arttığına yönelik sonuçlar elde edilmiştir. Ancak her iki katılımcı da yurttaş katılımının değişimine yönelik sayısal veri paylaşımı gerçekleştirmemiştir. İzmit Belediyesi'nde ise e-belediyecilik hizmetlerinin başlangıç tarihi spesifik olarak belirtilmemiş olmakla birlikte, belediyenin çevrimiçi ortamlarda sağladığı hizmetlerinin gelişimine bağlı olarak yurttaş katılımının yükseldiği yönünde veriler elde edilmiştir. İzmit belediyesi'nde yurttaş katılımının istatistiki değişimine yönelik bulgular görüşmeye katılan katılımcılar tarafından sağlanmamıştır. Kandıra Belediyesi'nde de İzmit Belediyesi'ne benzer bir biçimde bu hizmetlerin hayata geçme tarihi ve yurttaş katılımının sayısal değişimine

yönelik istatistiki bir veri verilmemiştir. Ancak, Kandıra Belediyesi'nde de bu hizmetleri kullanım oranının hizmet çeşitliliğine bağlı olarak zaman içerisinde artış gösterdiği yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Körfez Belediyesi'nden katılımcılar ise, e-belediyecilik hizmetlerinin başlangıç tarihi olan 2011 yılında beri işlem kapasitelerinin her yıl ortalama olarak 5.000 işlem civarında yükseldiği ve 2017-2018 yılları arasında çevrimiçi işlem sayısının 40.000 ile 45.000 arası değiştiği yönünde sayısal veriler sunmuştur. Ayrıca, katılımcıların cevapları doğrultusunda Körfez Belediyesi'nde e-belediyecilik işlemlerinin ödeme kategorisi üzerine yoğunlaştığı sonucuna ulaşılmaktadır. Derince Belediyesi'nde ise, katılımcılardan 2007 yılında başlanan e-belediyecilik işlemlerine yurttaş katılımının ilk başladığı süreden günümüze kadar yıllık ortalama 290-295 skalasına ulaştığı yönünde sayısal veriler elde edilmiştir. Karamürsel Belediyesi'nde ise e-belediyecilik hizmetlerinin başlangıç tarihi olan 2016 yılından beri yurttaş katılımının artış gösterdiği yönünde sonuçlara ulaşılmış olup; yurttaş katılımının sayısal değişimine yönelik istatistiki bir veri elde edilememiştir. Son olarak Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden ise, e-belediyecilik hizmetlerinin sunumuna başlanan 2005 yılından itibaren yurttaş katılımının hizmet alanının çeşitlenmesine bağlı olarak düzenli biçimde yükseldiği yönünde veriler elde edilmiştir; ancak belediye yurttaş katılımı artış oranı ile ilgili sayısal bulgu paylaşmamıştır.

Bu bağlamda, araştırma sonucunda örneklem kapsamında dahil edilen belediyeler açısından e-belediyecilik hizmetlerine yurttaş katılımın dengeli bir dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Sadece üç belediye (Dilovası, Derince, Körfez) e-belediyecilik hizmetlerine yurttaş katılımının değişimine yönelik sayısal veriler sağlarken; diğer on belediyede yaşanan değişime yönelik istatistiki veriler elde edilememiştir. Ancak, görüşmeye katılan tüm katılımcılar e-belediyecilik hizmetlerini kullanan yurttaş sayısının yıllara göre pozitif yönlü bir değişim gösterdiğini ifade etmiştir. Bu bağlamda belediyeler açısından e-belediyecilik hizmetlerine yurttaş katılımını şekillendiren en önemli değişkenin hizmet çeşitliliğinin artışı olduğu sonucuna ulaşılabilir. Çünkü genel olarak görüşmeye katılan belediye çalışanları sundukları çevrimiçi belediyecilik hizmetlerinin artışına bağlı olarak yurttaş katılımının yükseldiği yorumunda bulunmuştur.

Ayrıca, e-belediyecilik hizmetlerini yurttaş kullanımı açısından yaşanan değişime yönelik sayısal veri paylaşımında bulunan üç belediyeden elde edilen bulgular analiz edildiğinde; en yüksek sayısal değişimin Körfez Belediyesi'nde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmaktadır. Dilovası Belediyesi'nin ise işlem kapasitesi yıllık olarak 500 ile sınırlı kalırken; Derince Belediyesi'nin sayısal olarak 300 işleme ulaşamamıştır. Bu bağlamda Körfez Belediyesi'nden çok daha önce e-belediyecilik hizmetlerini hayata geçiren Derince Belediyesi'nin işlem kapasitesini yükseltemediği değerlendirmesi'nde bulunulabilir. Dilovası Belediyesi ise, Körfez

Belediyesi'ne benzer bir zaman diliminde bu hizmetleri sağlamaya başlamasına rağmen işlem kapasitesi ve yurttaş katılımı daha düşüktür. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyelerine genelinde e-belediyecilik hizmetlerinin 2-14 yıllık değişen periyotlarla sürdürülmesine rağmen; yurttaş katılımının sağlanması açısından bir takım problemler yaşandığı değerlendirmesinde bulunulabilir. E-yönetişim paradigması dahilinde bir hizmetin çevrimiçi sağlanması kadar, yurttaş katılımının da sağlanması temel bir kriter olup; bu temel sorun e-belediyecilik hizmetlerinin Kocaeli ili içerisinde faaliyet gösteren belediyelerin e-yönetişim kriterlerini hayata geçirmesi açısından bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

3. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığını düşünüyor musunuz? İstenilen hedefe ulaşıldı mı? Orta ve uzun vadede ulaşılmak istenen hedef/rakam nedir?

K-1: Elde edilen istatistiki verilere göre yurttaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını düşünüyorum. Ancak daha bu alanda çözmemiz gereken problemler ve aşmamız gereken bazı sorunlar var. Yani tam olarak hedeflediğimiz noktada değiliz. Bu nedenle orta ve uzun vadede e-belediyecilik hizmetlerinin içeriğini genişletmeyi ve kullanıcı sayısını mevcutun iki katına yükseltmeyi planlıyoruz.

K-2: Yurttaşlarımızın belediyemizin sunduğu e-belediyecilik hizmetlerinden yararlandığını düşünüyorum. Bence istenilen hedefe ulaşma sürecindeyiz. Orta ve uzun vadede e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaş sayısını toplam kullanımının iki katı ve üzerine çıkarmayı hedefliyoruz.

K-3:Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığını düşünmüyoruz. İstediğimiz hedeflere ulaşmak için çeşitli çalışmalarda bulunuyoruz. Bu yıl bölgedeki dijitalleşme endeksini tespit edebilmek için saha araştırması başlatmayı düşünüyoruz. Bu çalışmadan sonra önümüzdeki yıl toplam ödemelerin en az %10'unun e-belediyecilik sistemi üzerinden gerçekleştirilmesini hedefliyoruz. Ancak bu projemiz, kurum ve kuruluşlar hariç, çalışmamız sadece vatandaşları kapsayacaktır. Özellikle dijitalleşme indeksini ölçerek, ne kadar aktif mobil uygulama kullanıcısı var, ne kadar aktif internet kullanıcısı var bunları tespit etmemiz gerekiyor. Bu veriler bilinmeden yapılacak hizmetlerin de amaca ulaşması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle öncelikli hedefimiz bölgedeki dijitalleşme indeksini tespit ederek, e-belediyecilik hizmetlerimizin gelişimini bu indeks doğrultusunda yapılandırmak şeklinde biçimlenmektedir.

K-4: Yurttaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığı düşüncesindeyiz ancak bazı problemler de söz konusu. Bu sorunları aşabilmek için öncelikle alt yapı sorunlarımızı çözüp, hizmet kalitemizi arttırak çevrimiçi işlem kapasitemizi bu yıla kıyasla gelecek yıl %10 oranında arttırmayı; ilerleyen dönemlerde ise %50 oranında arttırmayı hedefliyoruz. Bu nedenle e-belediyecilik hizmetleri açısından temel hedeflerimizi gerçekleştirdiğimiz ancak ilerleme aşamasında olduğumuz yorumunda bulunabilirim.

K-5: Yurttaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlanmadığını düşünüyorum. Kesinlikle bu oran daha fazla olabilir, ancak burada bize belediye olarak çok fazla sorumluluk düşüyor. Daha hedeflerimize ulaşmak için başlangıç aşamasında olduğumuzu düşündüğüm e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimine yönelik orta ve uzun vadede planlarımız farklı iletişim mecralarından yararlanarak farkındalığı arttırmak üzerine şekillenmektedir. Yeni belediye döneminde, gündem maddelerimizin ilk sıralarında e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesi yer alacak ve ben bu durumun aslında şartların dayattığı bir durum olup; lüks olmadığını temel bir ihtiyaç olduğunu düşünüyorum.

K-6: Bilgi işlem departmanı olarak web sitesi tıklanma ve servis kapasitemize bağlı sonuçlar doğrultusunda yurttaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlanmadığı yönünde bir değerlendirmede

bulunabilirim. Yönetim departmanımızın bildiğim kadarı ile işlem kapasitesinin yükselmesi amacı ile yurttaşların bilgi ve farkındalık düzeylerinin yükselmesine yönelik orta ve uzun vadede iletişim projeleri bulunuyor. İstenilen e-belediyecilik hizmetlerine ulaşma durumu ile ilgili detaylı bilgiyi yönetim kademesinden alabilirsiniz.

K-7:Günümüzde E-Belediyecilik hizmetleri artık gereklilik haline gelmiştir. Bu nedenle; belediye olarak temel hedeflerimize ulaştığımızı düşünüyorum. Özellikle vergi ödemelerimizi %70 civarında e-Belediyecilik sistemi üzerinden almaktayız. Ayrıca, talep, öneri ve şikayetlerin %90'ı da belediyemize online olarak yapılmaktadır. Ancak, e-belediyecilik hizmet çeşitliliğimizi geliştirmek orta ve uzun vadede temel e-belediyecilik hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

K-8: Bilgi-işlem departmanı olarak çevrimiçi ödeme sistemimizin her geçen gün daha fazla yurttaş tarafından kullanıldığına yönelik elimizde çeşitli veriler bulunmaktadır. Ayrıca, şikayet ve talep mekanizmalarımıza yönelik olarak da; yurttaşların etkin kullanımına yönelik verilere sahibiz. Bu bağlamda genel e-belediyecilik hedeflerimize ulaştığımız yorumunda bulunabilirim, ancak orta ve uzun vadede alt yapımızı geliştirerek hizmet çeşitliliğimizi arttırma hedeflerimiz bulunuyor. Hedeflerimize ulaşma durumu ve orta/uzun vadede hedeflerimiz ile ilgili olarak yönetim kademesi size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-9:Yurttaşlarımız e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlanmadığından istenilen hedefe ulaşılamamıştır. Orta ve uzun vadede kurumumuzdan hizmet alan ve ilçemizde ikamet eden vatandaşların % 70'nin e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanmasını hedefliyoruz.

K-10: Yurttaşlarımız e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlanmıyor, bu nedenle yıl bazında koyduğumuz e-belediyecilik işlem kapasitesinin yükseltimesi hedeflerine genelde ulaşamıyoruz. Orta ve uzun vadede ilçemiz vatandaşlarının %70'inin e-belediyecilik hizmetlerine entegre olmasını hedefliyoruz.

K-11: Yurttaşlar, belediyemizin sunduğu e-hizmetlerden yeterince faydalanmaktadır. Örneğin daha önceden belediyeye gelerek yaptıkları işlemleri (imar durumu sorgulama, vergi borcu öğrenme-ödeme v.s) şimdi bilgisayarları başından kolayca yapabiliyorlar. Orta ve uzun vadede hedef olarak tabi ki tüm vatandaşlarımızın bu e-hizmetlerden faydalanmasını ve ulaşılabilir olmayı arzu etmekle birlikte büyük ölçüde hedefimize ulaştığımızı da belirtmek isterim.

K-12: Vatandaşlarımız, belediyemiz tarafından sağlanan e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince faydalanmaktadır. E-hizmetlere geçmeden önce, doğrudan belediyemize gelerek memurlar aracılığı ile gerçekleştirdikleri çoğu hizmeti artık çevrimiçi olarak yurttaşlarımız bir tıkla gerçekleştirebilmektedir. Bu nedenle e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili hedeflerimize genel olarak ulaştığımızı söyleyebilirim. Orta ve uzun vadede hedeflerimiz ise, e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaş sayımızı arttırmak ve hizmet çeşitliliğimizi yükseltmektir.

K-13: E-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşlarımızın orta ölçüde yararlandığını düşünüyorum. Çünkü çevrimiçi ödemelerimiz toplam ödemelerimizin %30'unı; çevrimiçi istek, talep ve şikayet başvuruları ise tüm bu kategorilerde yer alan başvuruların %60'ını oluşturmaktadır. Bu nedenle istediğimiz hedeflere orta düzeyde ulaştığımızı söyleyebilirim. Orta ve uzun vadede ise tahsilat işlemlerinin %70'ini, başvuruların %80'ini online ortama taşımayı hedefliyoruz.

K-14: E-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşlarımızın bilgi-işlem departmanı olarak sahip olduğumuz e-belediyecilik verilerine bağlı olarakorta düzeyde yararlandığını düşünüyorum. Temel hedeflerimize bu alanda ulaşmakla birlikte, orta ve uzun vadede ödeme işlemlerimizi ve çevrimiçi başvuru sistemimizi geliştirmeyi hedefliyoruz.

K-15: Biz yurttaş katılımının geri dönüşü ile ilgili net bir bilgi alamıyoruz bu nedenle size kullanıcı bilgisi ile ilgili bir yorumda bulunamayacağım. Ancak vergi dilimleri gibi özel ödeme zamanlarında e-belediyecilik hizmetlerinde artış olduğunu ilgili departmanda çalışan arkadaşlardan ve vergi dairesinden öğrenebiliyoruz. Bu nedenle e- belediyecilik hizmetlerinde istenen hedefe ulaşmak konusunda daha

çalışmamız gerektiğini düşünüyorum. Orta ve uzun vadede ise e-belediyecilik kullanımını yaygınlaştırmayı hedefliyoruz.

K-16: Yurttaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma kapasitesini yükseltilebileceğini düşünüyorum. Bilgi işlem departmanı olarak belirli ödeme dönemlerinde yoğunluk yaşayabiliyoruz ancak istenen hedefe ulaşmak için teknik alt yapımızı geliştirmeye çalışıyoruz. Orta ve uzun vadede hedeflerimizle ilgili üst yönetim size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-17: E-belediyecilik hizmetlerinin yeterince gelişmediğini düşünüyorum. Yurttaşların bu hizmetlerden düşük düzeyde yararlandığını söyleyebilirim. Ancak, yurttaşların bu hizmetleri kullanım durumunu yoğun bir çalışmayla ve farkındalık sağlayarak geliştirebileceğimizi düşünüyorum.

K-18: E-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşlarımız istediğimiz ölçüde yararlanmamaktadır. Bu durumun temel nedeni e-belediyecilik hizmetleri sunumunu geliştirme aşamasında olmamızdır. İstediğimiz hedefe ulaşmak için gerekli gayreti gösteriyoruz. Orta ve uzun vadede temel hedefimiz e-belediyecilik hizmetlerine yönelik yurttaşların bilgi ve farkındalık düzeylerini yükselterek kullanımı arttırmaktır.

K-19: Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığını düşünmüyoruz. Hedeflerimize ulaşmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. İlçe nüfusuna oranlarsak e-belediyecilik hizmetlerinin kullanıcı sayısında 75.000-80.000 seviyesine ulaşmamız gerekir. Her sene kullanıcı 5000 civarında artıyor. Teknoloji gelişmesi, internet ücretlerinin düşük olması erişim imkânı da arttırıyor.

K-20: Bilgi işlem departmanı olarak elde ettiğimiz verilere bağlı olarak yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığını söyleyemeyiz. Bu nedenle teknik alt yapımızı geliştirerek e-belediyecilik hedeflerimizi gerçekleştirmeyi ve orta/ uzun vadede yurttaş katılımına yükseltmeyi amaçlıyoruz.

K-21:Her yıl e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanan vatandaş sayımızda ciddi artış sağlanmaktadır fakat yurttaş katılımı yine de yeterli değildir.Bu nedenlehedeflenen orana hala erişebilmiş değiliz. Hedefimiz, yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri kullanımında % 40 oranına ulaşmaktır.

K-22: E-belediyecilik alanında yaptığımız çalışma ve yatırımların bir getirisi olarak yurttaşlardan işlemlerini e-belediye sistemi ile gerçekleştirmesini bekliyoruz. Henüz istediğimiz oranda kullanıcıya erişemesek de e-belediyecilik kullanıcılarının sayısı günden güne artış göstermektedir.

K-23: Vatandaşlarımızı e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgilendiriyoruz, ancak yurttaş katılımımız yeterli değil. Bu nedenle istediğimiz hedefe tam anlamı ile ulaşamadık. E-belediyecilikte %100 hedefe ulaşılamamasının sebebini orta yaş ve üzeri mükelleflerimizin eski alışkanlıklarından vazgeçmek istemiyor olmaları şeklinde değerlendiriyoruz.

K-24:E-belediyecilik hizmetlerini sağlayabilmek için gerekli alt yapıyı kurduk ve geliştirmeye çalışıyoruz. Fakat yurttaşlarımızın yeterince faydalandığını düşünmüyorum. E-belediyecilik hizmetlerini orta ve uzun vadede daha da geliştirip yurttaşlarımızın bu hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmaları için hizmetleri sunacağız.

K-25:Yurttaşlarımız e-belediyecilik hizmetlerinden yeterli ölçüde yararlanmaktadır; zamanla yurttaş katılımının geliştirilebileceğini düşünüyoruz. Vatandaşlarımız kimlik ve vergi bilgileri ile borç sorgulayabilmekte, üyelik sistemi ile borçlarına görebilme ve ödeyebilme, bilgi edinme başvuruları yapabilme ve başvurularını takip edebilme, çözüm masasına başvuru yapabilme ve başvuruların takibini yapabilme, şehir rehberine, kültür-sanat etkinliklerine, ulaşım bilgilerine, hareket saati ve güzergahlara erişebilme ve tiyatro bileti satın alabilme işlemlerini e-belediyecilik sistemi ile gerçekleştirebilmektedir. Hizmet çeşitliliğimizden anlaşıldığı üzere, hedeflerimize ulaşmak için çok çalışıyoruz ve zamanla istenen hedeflerimize tam anlamıyla ulaşabileceğiz. Orta ve uzun vadede belediyemizin her türlü yazılım ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kurum içi ve kurum dışı kaynakları en etkin bir şekilde kullanarak geliştirmek veya geliştirilmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, birimlerin yazılım ihtiyaçları

yerinde analiz edilerek analiz dökümanları oluşturulmakta ve kendi personel kaynaklarımızın iş planına uygun olarak yazılımlar geliştirilmekte veya ihale yöntemiyle piyasadan uzman destek alınmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda, birimlerimiz tarafından üretilen verilerin anlamlı bir şekilde raporlanması ve iş zekası uygulamalarının hazırlanarak yönetici raporlarının oluşturulmasına katkı sunulmaktadır.

K-26: Bilgi işlem departmanı personeli olarak yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeylerine alt yapımız ve hizmet çeşitliliğimizi temel alarak cevap verebilirim. Şu güne kadar çevrimiçi sunduğumuz tüm hizmetlerden yurttaşlarımızın yararlanma oranının yüksek olduğunu söyleyebilirim. Ancak istenen hedefe ulaşılması durumu, orta ve uzun vadede bu konudaki hedeflerle ilgili bu alanda hizmet veren birimlerimiz daha ayrıntılı bilgi verebilir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeyine yönelik verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Darıca Belediyesi'nin, Gebze Belediyesi'nin, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım düzeylerini yeterli ölçüde değerlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yurttaş kullanımının yeterli düzeyde değerlendirilmesi; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde sunulan hizmet çeşitliliğine; Darıca ve Gebze Belediyesi'nde dijital işlem kapasitesinin artışına bağlı olarak temellendirilmiştir. Gölcük Belediyesi'nde ise yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeylerinin orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmış olup; bu değerlendirme yurttaşların e-belediyecilik işlemlerinin bir kısmını çevrimiçi, bir kısmını ise doğrudan yapması ile ilintilidir. Kartepe, Başiskele ve Derince Belediyeleri'nde ise, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlandığı ancak bu süreçte yurttaşların yeterince katılım göstermemesinden kaynaklı bazı sıkıntılar yaşandığı yönünde bulgular elde edilmiştir. İzmit Belediyesi'nden katılımcı ise, yurttaş katılımı ile ilgili net bir bilgi paylaşmamasına rağmen, vergi dilimleri gibi özel dönemlerde yurttaş katılımının yükseldiği yönünde bir bilgi paylaşımında bulunmuştur. Kandıra, Çayırova, Dilovası, Körfez ve Karamürsel Belediyeleri'nde ise yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterli düzeyde yararlanmadığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Bu düşük yararlanma düzeyinin nedenleri ise; yurttaşların ilginlik düzeyinin yüksek olmaması ve belediyeden kaynaklı tanıtım/hizmet alt yapısı temelli problemler olarak ifade edilmiştir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde hedeflenen e-belediyecilik hizmetleri seviyesine ulaşma düzeyine yönelik verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Darıca, Gebze ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin hedeflerine büyük ölçüde ulaştığı tespit edilmiştir. Bu durumu, üç belediye çalışanı da işlem kapasitesinin çevrimiçi olarak yükselmesi ile ilişkilendirmiş olup; zamanla kullanım oranının daha da artacağı yönünde görüş bildirmişlerdir. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise; temel e-belediyecilik hedeflerine ulaşıldığını belirtmiş olup; yurttaş katılımının yeterli düzeyde olduğunu ifade etmiştir. İnceleme kapsamına alınan diğer belediyeler olan Kartepe,

Başiskele, Çayırova, Dilovası, İzmit, Kandıra, Körfez, Karamürsel, Derince Belediyeleri'nde e-belediyecilik hedeflerine ulaşılamadığı ve istenen hedeflere ulaşılması için çalışmaların devam ettiği yönünde veriler elde edilmiştir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde orta ve uzun vadede ulaşılmak istenen hedef/rakama yönelik verdikleri cevaplar analiz edildiğinde, Dilovası ve Gölcük Belediyeleri'nin yurttaşların e-belediyecilik üzerinden işlem gerçekleştirebilme kapasitesini (ödeme, başvuru vs.) %70-80 oranında arttırmayı hedefledikleri, Derince Belediyesi'nin ise bu oranı %40 oranında yükseltmeyi amaçladığı sonucuna ulaşılmıştır. Orta ve uzun vadede rakamsal hedeflere sadece bu üç belediye özelinde yer verilmiş olup; Kartepe Belediyesi e-belediyecilik hizmetleri kullanan yurttaş sayısını mevcut kulllanıcı sayısının iki katına çıkarmayı hedeflediği yönünde rakamsal olmayan bir hedef belirtmiştir. Ayrıca Kartepe Belediyesi'nden katılımcı hizmet içeriğinin genişletilmesini orta ve uzun vade amaçları arasında yer aldığını vurgulamış olup; Darıca Belediyesi'ninde bu amaca sahip olduğu görülmüştür. Çayırova, Gebze ve Kandıra Belediyeleri ise, e-belediyecilik hizmetlerine yönelik yurttaş farkındalığını yükseltmeyi temel amaç olarak belirlemiştir. İzmit, Körfez ve Karamürsel Belediyeleri e-belediyecilik hizmetlerinin kullanımını yaygınlaştırmayı ve işlem kapasitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır. Başiskele Belediyesi ise, özellikle e-belediyecilik hizmetlerine yönelik teknik alt yapıyı geliştirme amacı taşımaktadır. Son olarak Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ise, en yüksek hizmet ve alt yapı çeşitliliğine sahip belediye olarak kurum içi ve kurum dışı kaynak kullanımı ile orta ve uzun vadede e-belediyecilik alt yapısını geliştirme amacı taşımaktadır.

Bu bağlamda, araştırma sonucunda e-belediyecilik hizmetlerinin yurttaş kullanımı, istenilen hedefe ulaşma durumu, orta ve uzun vadede ulaşılmak istenen hedef/rakam değişkenleri belediyeler açısından dengeli bir dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Derinlemesine görüşme verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini yurttaşların kullanımı katılımcıların bağlı oldukları belediyelerin genelinde istenen düzeyde tespit edilmemiş olup; belediyelerin katılımın arttırılması odaklı çalışmalarda bulundukları söylenebilmektedir. Ayrıca, örnekleme dahil edilen belediyelerin büyük bir kısmı e-belediyecilik hedeflerine tam olarak ulaşamamış olup; bu durumun nedenlerinin e-belediyecilik alt yapı eksiklikleri, yurttaşların farkındalık düzeylerinin düşük olması, e-işlem kapasitesinin istenen düzeyde olmaması gibi faktörler olduğu görülmektedir. Belediyelerin orta ve uzun vadede hedefleri ise e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili yaşanan sorunlara bağlı olarak; bu problemlerin giderilmesi, hizmet çeşitliliğinin genişletilmesi ve yurttaş katılımının arttırılması biçiminde şekillenmektedir. Ancak, sadece üç belediyenin orta/uzun vadede sayısal bir hedef belirtmesi; stratejik yönetim sürecinde e-belediyecilik hizmetlerinin doğru ve ölçülebilir bir biçimde yapılandırılabilmesi noktasında diğer belediyeler açısından önemli bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

4. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanabilmesi için yeterince tanıtımı yapıldı mı? Bu kapsamda hizmetlerin yurttaşlara duyurulması için hangi iletişim faaliyetleri gerçekleştirildi ve gerçekleştiriliyor?

K-1: Tanıtım faaliyetlerimizle ilgili departmanım nedeni ile çok fazla bilgiye sahip değilim. İlgili birim size daha bu konuda daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-2: E-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşların yararlanabilmesi içintanıtım faaliyetlerimizi geliştirme aşamasındayız. Daha e-belediyecilik hizmetlerini geliştirme aşamasında olduğumuz için iletişim sürecimiz ile ilgili ayrıntılı bilgi veremeyeceğim.

K-3: Vatandaşların e-belediyecilik alanında bilgilendirilmesi için pek çok farklı alanda iletişim faaliyeti gerçekleştirildi. Bunların arasında billboard, ışıklı raket ve üst geçit gibi açıkhava reklamları, basılı yayın organları, belediyenin dergisi, televizyon ve sosyal medya hesapları yer almaktadır. Ayrıca, vatandaşların belediye ile iletişime geçememesi durumunda başvurdukları ilk yer olan muhtarlıklar da e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı amacı doğrultusunda kullanıldı ve muhtarlıklar vatandaşlara bilgilendirme çalışmaları yapılan yerlerden biri oldu.

K-4: E-belediyecilik hizmetlerinin yeterince tanıtımı yapıldı ve yapılmaya devam ediyor. E-belediyecilik hizmetleri konusunda yurttaşları bilgilendirmek için gerçekleştirdiğimiz faaliyetler arasında basın kanalı ile tanıtım, belediyenin dergisinde bilgilendirici içerik yayımı ve sosyal medya hesaplarımızdan gerçekleştirdiğimiz duyurular yer alıyor.

K-5: E-belediyecilik alt yapısını tam olarak oturtamadık bu yüzden yeterince tanıtım yapamıyoruz. Gerekli alt yapıyı oluşturulduktan sonra tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarında bulunacağız. Ancak, Temizlik işleri WhatsApp hattımız var, zabıta ile ilgili WhatsApp hattımız var. Defalarca bu hizmetlerin tanıtımını billboardlar aracılığı ile gerçekleştirdik. E-belediyecilik hizmetleri açısından gelişme aşamasında olsak da; halkla ilişkiler faaliyetlerimize ağırlık vererek belediye-yurttaş etkileşimini dijitale çekmeye çalışıyoruz.

K-6: Henüz e-belediyecilik konusunda geliştirmemiz gereken aşamalar var. Gerekli alt yapı çalışmalarımızı devam ettiriyoruz. Çalışmalarımız tamamlandıktan sonra, tanıtım amaçlı yerel ve ulusal tüm mecraları kullanacağız.

K-7: E-belediyecilik konusunda gerekli tanıtımlar basın şefliğimiz tarafından gerçekleştirildi. Yazılı basın, görsel basın ve sosyal medya hesaplarımızdan yurttaşlara e-belediyeciliğin tanıtımı ile ilintili gerekli düzenli olarak tanıtımlar yapılmaktadır.

K-8:Bu alanla ilgilenen birimimiz, birbirinden farklı kanallarda gerekli tanıtım faaliyetlerini gerçekleştiriyor.

K-9: Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanabilmesi için yeterince tanıtım yapıldı. Bu kapsamda hizmetlerin yurttaşlara duyurulması için ilçemiz sınırlarında bulunan tüm bilboardlardan ve belediyemize ait merkezi anons sisteminden duyurular yapılmıştır.

K-10: E-belediyecilik konusunda tanıtım faaliyetleri yapıldı ve düzenli olarak yapılmaya devam ediliyor. Tanıtım faaliyetleri kapsamında merkezi anons sisteminden tanıtımlar yapılıyor, bilboardlardan tanıtım ve duyurular yapılıyor. Tanıtım faaliyetlerimize devam etmeyi planlıyoruz.

K-11: E-belediyecilik hizmetlerinin vatandaşlarımıza kurumsal web sitesi, yerel gazeteler ve sosyal medya hesapları ile tanıtımı yapıldı. Bu alanda bilgilendirme çalışmalarımıza devam ediyoruz.

K-12: Belediyemizce sunulan e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı yapıldı ve tanıtım için çalışmalarımız hala devam etmektedir. E-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı belediyemizin kurumsal web sitesinden, yerel gazetelerden ve ayrıca sosyal medyadan düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.

K-13: E-belediyecilik hizmetlerinin duyurumuna yönelik tanıtım kampanyası düzenlenmedi; fakat birkaç gazete haberi yapıldı ve belediyemizin sosyal medya hesaplarından hizmetlere yönelik bilgilendirmeler gerçekleştirildi.

K-14: E-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımının kurumumuz tarafında yeterince gerçekleştirildiğini düşünmüyorum. Sadece sosyal medya hesaplarından duyurum yapıyoruz. Bir iki defa da yerel gazete de bu konuda haber yapıldı.

K-15: E-belediyecilik hizmetleri ile ilgili tanıtım yapıyoruz, ama yeterli düzeyde olduğunu düşünmüyorum. Çünkü genelde vergi dilimleri, imar barışı, belediye ihaleleri ilgilisosyal medya gönderileri paylaşıyoruz.

K-16: Departmanım itibarı ile bu konuda çok bilgi sahibi değilim. Ancak, vergi ve imar hizmetleri ile belediye ihaleleri hakkında sosyal medya gönderilerinin düzenli olarak paylaşıldığını söyleyebilirim. Daha geniş bir tanıtım çalışması henüz yapılmadı. Bu konuyla ilgili çalışmalarımız sürmektedir.

K-17: Gerekli alt yapıyı tam olarak oluşturamadığımız için tanıtım çalışmalarını da tam olarak gerçekleştirmedik. Orta ve uzun vadede e-belediyecilik çalışmalarımıza hız kazandıracağız ve tanıtım faaliyetlerimize yoğunlaşacağız.

K-18: E-belediyecilik çalışmalarımızın alt yapısını oluşturma çabaları devam etmektedir. En kısa zamanda çalışmalarımızı tamamlayıp tanıtım faaliyetlerimiz de gerçekleştirilecektir.

K-19:Yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi edinebilmesi için, 2011 yılında, İnternetten, billboardlar ve medya kuruluşları aracılığı ile tanıtımlarımızı yaptık. 2016-2017 yıllarında belediyenin web sayfasının yeni yüzünü dizayn ettik ve bu çalışmamızın tanıtımını yaptık. Yeni web sitesi ara-yüzümüzde, tasarımda daha büyük görseller kullandık, yazı kullanımımızı azalttık ve görsel açıdan daha dikkat çekici bir dizayn oluşturduk. Ayrıca, belirli dönem aralıklarında e-belediyecilik hizmetlerine yönelik tanıtımlarımıza hız veriyoruz, yurttaşlara e-ödeme sistemini kullanmalarına yönelik sms'ler atıyoruz. Belediyedeki ödeme bankosunda e-ödeme yönelik broşür hazırlandı o veriliyor yurttaşlara.

K-20: E-belediyecilik konusunda tanıtım çalışmalarımız belediyemizin web sitesinden ve açık hava reklamları yolu aracılığıyla yapılmaktadır. E-belediyecilik çalışmalarımızı her geçen günle geliştirmeye devam ediyoruz. Bu konuda, yurttaşları bilgilendirmek için tanıtımlarımız devam etmektedir.

K-21: E-belediyecilik hizmetleri konusunda yurttaşlara yeterince tanıtım yapıyoruz. Billboard, dijital ekran, sosyal medya, haber bültenleri ve web sitemiz üzerinden gerekli duyurum ve tanıtımlar yapıldı ve bu konuda çalışmalarımız devam etmektedir.

K-22: Evet, sosyal medya, haber bültenleri, web sitesi aracılığıyla e-belediyecilik hizmetlerinin yurttaşlara tanıtılmasına yönelik gerekli duyurumlar yapıldı ve yapılıyor.

K-23: Belediyemiz, resmi İnternet sitesinden duyurumlarla e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili vatandaşlarımızı bilgilendiriliyor. Özellikle vergi dönemi duyurumlarımıza hız veriyoruz ve vezneye gelen vatandaşları birebir bilgilendiriyoruz. E-belediyecilik hizmetlerini daha da geliştirmek için çalışmalarımız devam etmektedir.

K-24: Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerinden daha fazla faydalanabilmeleri için tanıtımlar yapıldı. Belediyemizin web sitesi üzerinden belirli dönemlerde duyurumlarımız devam etmektedir.

K-25: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetlerinin ve mobil uygulamaların tanıtımı kurumsal sosyal medya hesaplarında (Facebook/kocaelibld, twitter/kocaelibld, instagram/kocaelibld, youtube/kocaelild, vimeo.com/kocaelibld, dailymotion/kocaelibld), kurumsal yayınlarda,resmi web sitesi reklam alanlarında, bannerlar kanalıyla ve açık hava reklamlarıylayapılmıştır. Bu alanda tanıtım yapılmaya da kurumumuz tarafından devam edilmektedir.

K-26: Departmanım itibarı ile tanıtım sürecine çok hakim değilim, ancak sosyal medya hesaplarından e-belediyecilik hizmetlerine yönelik etkin duyurumlar yapıldığı bilgisini verebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde e-belediyecilik hizmetlerinin yurttaşlara duyurumuna yönelik tanıtım süreci ve sürdürülen iletişim faaliyetleri ile ilgili verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kartepe, Çayırova, İzmit, Kandıra Belediyeleri haricindeki tüm belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı ile ilgili yeterli düzeyde iletişimsel faaliyetlerde bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu dört belediyeden İzmit Belediyesi'nden katılımcı e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtım süreci ile ilgili sosyal medya ağırlıklı çalışmalarda bulunduklarını ancak bu faaliyetleri yetersiz gördüğünü ifade etmiştir. Buna karşın diğer üç belediyenin ise, e-belediyecilik hizmetlerini geliştirme aşamasında bulundukları için tanıtım çalışmalarının henüz yeterli seviyede olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer belediyeler ise, geleneksel ve dijital olarak e-belediyecilik tanıtım faaliyetleri yürütmektedir. Bu iletişim kanallarını en fazla ve en çeşitli kullanan belediyeler Kocaeli Büyükşehir, Başiskele, Derince ve Gebze Belediyeleri'dir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi sosyal medya, web sayfası, reklam alanları, açıkhava reklamcılığı, kurumsal yayınlar ve bannerlar aracılığı ile tanıtım faaliyetlerini düzenli olarak yürütmektedir. Buna karşın Gebze Belediyesi web sitesi, yerel gazeteler ve sosyal medyayı etkin kullanırken; Başiskele Belediyesi geleneksel reklamlar, sosyal medya, kurumsal yayınlar ve vatandaşları doğrudan yönlendirme gücüne sahip muhtarlıklar aracılığı ile tanıtım çalışmaları gerçekleştirmektedir. Derince Belediyesi ise, açıkhava reklamları, dijital ekranlar, sosyal medya, web sitesi ve geleneksel medyadan e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı amacı ile yararlanamaktadır. İnceleme kapsamına dahil edilen diğer belediyeler ise, İnternet sitesi, sosyal medya, açıkhava reklamları, broşürler, gazeteler, merkezi anons sistemi gibi farklı kanalları daha sınırlı düzeyde kullanmaktadır. Ayrıca, e-belediyecilik hizmetlerinin teknik alt-yapı sıkıntıları nedeni ile yeterli düzeyde tanıtım yapılmadığını ifade eden üç belediyenin katılımcıları (Kartepe, Çayırova, Kandıra) dışında; örneklem dahilinde yer alan tüm belediyelerden görüşülen yetkililer sıklığı dönemsel olarak değişebilmekle birlikte tanıtım faaliyetlerine düzenli devam edildiği yönünde görüş bildirmiştir.

Bu bağlamda, araştırma sonucunda örneklem kapsamında dahil edilen belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı ve sürdürülen iletişim faaliyetleri açısından dengeli bir dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belediyelerin bu tanıtım sürecinde kullandıkları araçlar da farklılık göstermekte olup; genel olarak yeni iletişim teknojileri ve geleneksel yöntemleri bir arada kullanmaya çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, iletişim kanallarını çok çeşitli ve birbiri ile ilişkili bir biçimde kullanan belediye sayısının sınırlı olması, farklı özelliklere sahip yurttaşlara belediyelerin bu faaliyetleri yeterince tanıtması açısından bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

5. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyetini ölçen bir saha araştırması gerçekleştirildi mi? Eğer gerçekleştirildi ise araştırma sonuçları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz?

K-1: Hayır, vatandaşlarımızın e-belediyecilik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik bir araştırma yapılmadı.

K-2: Böyle bir araştırma gerçekleştirilmedi fakat ilerleyen dönemde böyle bir çalışma yapmayı planlıyoruz.

K-3: Bu konudabir saha çalışması yapmadık.

K-4: E-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyetini ölçen bir saha araştırması henüz yapılmadı. Kullanım üzerine araştırmamız yok fakat dolaylı yollardan hizmetlerimize nereden ulaşıyorsunuz, nereden haberdar oluyorsunuz gibi sorular yönelterek İnternet, web sitesi ve sosyal medyanın erişim gücünü ölçmeye çalışıyoruz.

K-5: Elimizde doğrudan bu konuda yapılmış bir araştırma yok. Ama Çayırova belediyesi çağrı merkezimiz var ve çeşitli hizmet alanlarında WhatsApp hatlarımız var. Yurttaşlarla hasbihal adı altında düzenlediğimiz etkinlikler, çağrı merkezi ve WhatsApp hatlarından aldığımız geri dönüşlere bağlı olarak memnuniyet düzeylerini belirlemeye çalışıyoruz.

K-6: Böyle bir çalışmamız yok fakat mümkün olduğunca yurttaşlarla yüz yüze iletişim kurduğumuzda, e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olma ve memnuniyet düzeylerini sorup öğreniyoruz.

K-7: Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeyi amaçlayan herhangi bir araştırma veya anket gerçekleştirmedik.

K-8: Çalışma alanım itibari ile bu konuda ayrıntılı bilgi veremeyeceğim, ayrıca böyle bir araştırmanın daha önce yapıldığına dair herhangi bir bilgim yok.

K-9: Belediye olarak, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyetini ölçen bir saha araştırması gerçekleştirmedik.

K-10: Bu konuda yapılmış bir saha çalışmamız yok.

K-11: Belediye olarak vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçen bir araştırma gerçekleştirmedik.

K-12: Hayır, bu alanda bir araştırma çalışması gerçekleştirmedik.

K-13: Hayır, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini, beklentilerini ve taleplerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapılmadı.

K-14: Hayır, bildiğim kadarı ile böyle bir saha araştırması belediyemiz tarafından gerçekleştirilmedi.

K-15: E-belediyecilik hizmetleri ile ilgili vatandaşlarımıza memnuniyet anketi yapmadık.

K-16: Hayır, bu alanda bir çalışma yapılmadı.

K-17: Hayır, belediye olarak yurttaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirilmedik.

K-18: Hayır, yurttaşlara yönelik e-belediyecilik hizmetleri konulu bir saha araştırması gerçekleştirilmedi.

K-19: Belediyemizde, e-belediyecilik hizmetlerine yönelik vatandaşlara memnuniyet anketi yapılmadı. Ancak, genel memnuniyet anketleri yapılıyor. Çağrı merkezi aracılığı ile de, çeşitli anketler yapılıyor. Bu araçlar yardımı ile yurttaşların memnuniyet düzeyi ile ilgili bilgi edinebiliyoruz.

K-20: Belediye olarak, bu konuya yönelik özel bir çalışmamız olmadı.

K-21: Hayır, belediye olarak bu alanda spesifik bir araştırmagerçekleştirmedik.

K-22: Hayır, bu alanda bir anket veya saha çalışması yapılmadı.

K-23: Hayır, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik bir araştırmayapmadık.

K-24: Hayır, bu alanda bir anket uygulanmadı ya da başka bir çalışma yapılmadı.

K-25: Evet, bu alanda iki senedir Bilişim Hizmetleri Genel Memnuniyeti araştırması yapıyoruz. Yurttaşların e-belediyecilik ve bilişim alanında sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyinini ölçmeyi amaçlayan bu çalışmada, vatandaşlarımızın iki senedir memnuniyet %70'in üzerindedir.

K-26: Evet bu alanda iki senedir Bilişim Hizmetleri Genel Memnuniyeti araştırması yapıyoruz. Ben bu araştırmanın teknik kısmı ile ilgilendiğim için araştırmanın içeriği ile ilgili size basın ve halkla ilişkiler birimi daha detaylı bilgi verebilir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde e-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşların memnuniyet düzeyine yönelik bir saha araştırması gerçekleştirme durumuna yönelik olarak verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hariç diğer belediyelerin hiç birinin bu yönde bir çalışması olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ise; iki yıldır Bilişim Hizmetleri Genel Memnuniyet araştırması yapmakta olup; bu araştırma yurttaşların e-belediyecilik ve bilişim alanında sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerini tespit etme amacı taşımaktadır. Ayrıca; Başiskele, Çayırova ve Körfez Belediyeleri'nin bu alanda bir saha çalışması olmamakla birlikte, çağrı merkezleri, whatsapp hatları, düzenledikleri etkinlikler, sosyal medya, Internet ve web siteleri gibi kanallar aracılığı ile yurttaş memnuniyetine yönelik veri topladıkları yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, ayrıntılı bir saha çalışması kadar e-belediyecilik hizmetlerine yönelik yurttaş-memnuniyet düzeyinin belirlenmesi bakımından veri sağlayamaktan ziyade belediyelere bir ön görü sağlayabilmektedir.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi dışında diğer belediyelerde sunulan dijital belediyecilik hizmetlerine yönelik bir memnuniyet araştırmasının gerçekleştirilmemesi, e-yönetişim pratikleri dahilinde yurttaş görüşlerine başvurmanın önemi açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilmekle birlikte, bu durumun, e-belediyecilik alanında yeni projelerin geliştirilmesi ve mevcut uygulamaların eksik ve hatalı yönlerinin ortaya konması gibi çok sayıda olanaktan doğru ve etkin bir biçimde yararlanılmasını engelleme ihtimali bulunmaktadır.

3.3.3 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin (E-Belediyecilik) Alt Yapısına Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan hizmet alt yapısını belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) belediyenin web sitesinin hangi server/sunucu ve teknolojik sistem ile sağlandığı, (2) web sitesinin alt yapısıyla ilgili düzenli güncellemelerin yapılıp yapılmadığı, (3) web sitesinin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemler yaşayıp yaşamadıkları, (4) web sitesinin düzenli olarak

yedeklenip yedeklenmediği sorulmuş, teknik alt yapı faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

1. Web sitesinin alt yapısı hangi server/sunucu ve teknolojik sistem ile sağlanmaktadır?

K-1: Web sitemiz kendi serverlerimizde barındırılmaktadır. Windows Server 2008/R2 işletim sistemi kullanmaktayız. Metro Ethernet iletişim tekniği üzerinden yayın yapmaktayız.

K-2: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Departmanında çalışmaktayım bu sorunuzun cevabını bilgi işlem biriminden alabilirsiniz.

K-3: SSL, Firewall, Yerli İçerik Yönetim Sistemi uygulaması, İp Bazlı Erişi sistemi, Akıllı Telefon Key Uygulaması gibi çeşitli uygulamalarla web sistemimizin alt yapısını oluşturmaktayız.

K-4: Windows Sunucu- Asp.net Framework - .net – HTml5 teknolojik sistemi kullanmaktayız.

K -5: Web sitemizin alt yapısında SSL/TLS sunucu teknolojik sistemler kullanılmaktadır.

K -6: Vesta, Wordpress gibi sunucu teknolojik sistemleri alt yapımızı oluşturmaktadır.

K -7: Ben yönetim kadrsunda görev yaptığım için bu konu hakkında pek bilgi sahibi değilim, sizlere Teknisyen arkadaşımız bu konuda daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K -8: Web sitemizin alt yapısında 6 Adet fiziksel sunucumuz bulunmaktadır. Bunlar, VMWARE, ESX alt yapısı kullanılarak yapılandırılmıştır.

K-9: Web sitemizin alt yapısı Çizgi Telekomünikasyon ve Natro Sunucu Hizmetleri tarafından sağlanmaktadır.

K-10: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Departmanında çalışmaktayım bu nedenle sorunuz hakkında detaylı bilgim yok. Bilgi işlem biriminde görev yapan arkadaşlarımız size sistemin teknik alt yapısı ile ilgili bilgi verebilir.

K -11: Web sitemizin alt yapısı kendi sistem odamızda mevcut teknolojik araçlarımız tarafından sağlanmaktadır.

K -12: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Departmanında görev yaptığım için, bu konuda ilgili birim ya da birim yöneticimizden daha doğru bilgi alabilirsiniz.

K-13: Bu konuda pozisyonum itibari ile çok detaylı bilgi sahibi değilim, bilgi-işlem departmanından daha detaylı bilgi alabilirsiniz.

K -14: Web sitemizin alt yapısında VMware-Windows sunucu teknolojik sistemi kullanmaktayız.

K-15: Ben bu konu hakkında pek bilgi sahibi değilim, sizlere bu konuda ilgili birimden arkadaşlarımız daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-16: Web sitemizde RAM 64 GB DDR4 HDD özelliğe sahip 2 x 512 GB NVMe Gen3 x4 (Software-RAID 1) olan Çıkış Bağlantısı 1 GBit/s-Port İşlemci, Intel® Core™ i7-8700 Hexa-Core sunucu teknolojik alt yapıyı kullanıyoruz.

K -17: Web sitemizin alt yapısı hizmeti aldığımız yüklenici firma tarafından sağlanmaktadır.

K -18: Hizmet aldığımız yüklenici firma web sitemizin alt yapısını oluşturarak bize destek olmaktadır.

K-19: Windows Sunucu-Asp.net Framework-.net-HTml5 teknolojik sistem ile web sitemizin alt yapısını sağlamaktayız.

K -20: Web sitemizin alt yapısınıntemelini, Windows Sunucu-Asp.net Framework-.net-HTml5 teknolojik sistemleri oluşturmaktadır.

K-21: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Departmanın görev aldığım için size bu konuda detaylı bilgi vermem mümkün değil, teknik konularla ilgili bilgi –işlem biriminden daha kapsamlı bilgi alabilirsiniz.

K -22: Web sitemizin alt yapısı için, Server Enterprise 2007 sunumlu teknolojik sistemi kullanmaktayız.

K -23: Ben pozisyonum gereği bu konu hakkında detaylı pek bilgi sahibi değilim, sizleri bilgi-işlem biriminden teknik işlerden sorumlu arkadaşlarımıza yönlendirmem daha doğru olacaktır.
K -24: Web sitemizin alt yapısında SSL/TLS sunucu teknolojik sistemler kullanılmaktadır.
K-25: Web sitemizde kendi altyapımızı kullanıyoruz, ancak görev alanımın dışında olduğu için bu konuda size ayrıntılı bilgi veremeyeceğim.
K-26: Web sitemizde kendi altyapımızı kullanıyoruz ve altyapımızı gelişen teknoloji ile uyumlu bir düzeyde tutmaya çalışıyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısına yönelik server, sunucu ve teknolojik sistem kullanımını belirleme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak teknik ekibin ve bilgi –işlem departmanının bu konuda ayrıntılı bilgiler verdiği görülmüştür. Görüşme sonucunda her belediyenin kullandığı teknolojik alt-yapının, server ve sunucunun değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

2. Web sitenizin alt yapısı ile ilgili düzenli güncellemeler yapılmakta mıdır? Eğer gerekli güncellemeler yapılıyorsa; hangi aralıklarda yapılmaktadır?

K-1: İşletim sistemi ile ilgili sürekli güncellemeler yapılmaktadır. Ayrıca güncel teknolojik gelişmelereve değişen elektronik cihazlara uyum sağlamak amacıyla yeni site tasarımlarını da yapmaktayız.
K-2: Evet bildiğim kadarı ile güncellemeler düzenli olarak yapılmaktadır, ancak daha detaylı bilgi için ilgili birimin (Bilgi-işlem) görüşünün alınması daha doğru olacaktır.
K-3: Web sitemizin alt yapısı ile ilgili güncellemeler hemen hemen her gün yapılmaktadır. Bizlerin bu güncellemeleri herhangi bir aksaklık yaşamamak için düzenli olarak gerçekleştirmemizin oldukça önemli olduğunu düşünüyorum.
K-4: Web sitemizin alt yapı güncellemeleri düzenli olarak gerçekleştirilmektedir.
K-5: Evet, düzenli olarak web sitemizin alt yapısı ile ilgili güncelleme yapılmaktadır. Bildiğim kadarı ile yılda 1 ya da 2 kez düzenli alt yapı bakımı ve güncellemesi gerçekleştiriyoruz.
K-6: Evet, düzenli olarak web sitemizin alt yapısı ile ilgili güncelleme yapılmaktadır.
K-7: Ben yönetici pozisyonunda olduğum için sadece güncellemelerin düzenli olarak yapıldığı konusunda bilgi verebilirim. Daha detaylı bilgiyi bilgi-işlem departmanından alabilirsiniz.
K-8: Web sitemizin alt yapısıyla ilgili güncellemeler rutin olarak yapılmaktadır. Belirli bir tarih aralığına bağlı kalmaksızın düzenli olarak güncelleme çalışmaları gerçekleştiriyoruz.
K-9: Web sitemizin alt yapısı ile ilgili güncellemeler düzenli olarak yapılmaktadır.
K-10: Bildiğim kadarıyla web sitemizin alt yapısıyla ilgili güncellemeler gerekli olan durumlarda anlık olarak yapılmaktadır.
K-11: Evet, gerekli alt-yapı güncellemelerinde bulunuyoruz.
K-12: Web sitemizin alt yapı güncellemeleri ve düzenlemeleri ihtiyaç duyuldukça yapılmaktadır.
K-13: Bu konuda size detaylı bilgi veremeyeceğim, bilgi-işlem departmanımızla görüşmeniz daha doğru olacaktır.
K-14: Evet yapılmaktadır. İhtiyaç duyuldukça Web sitemizin alt yapı güncellemeleri düzenli olarak gerçekleştiriliyor.
K-15: Ben pozisyonum itibari ile bu konuda detaylı bilgiye sahip değilim, sizleri teknisyen arkadaşlara yönlendireceğim.

K-16: Web sitemizin alt yapısının güncellenmesi ihtiyaca ve teknolojik değişime bağlı olarak yılda birkaç kez yapılmaktadır.

K-17: Evet periyodik güncellemelerimiz yapılıyor. Genel olarak ayda bir ve yılda bir yapılan güncellemelerimiz var.

K-18: Evet, güncellemelerimiz ayda bir veya yılda bir olarak düzenli bir biçimde yapılmaktadır.

K-19: Hemen hemen her gün, web sitemizin alt yapısında yaşanabilecek sorunların çözümüne yönelik çalışmalarda bulunuyor ve gerekirse güncelleme işlemi gerçekleştiriyoruz.

K-20: Web sitemizin alt yapısı ile ilgili güncellemeler her gün yapılmaktadır.

K-21: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Departmanında göre aldığım için bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Bildiğim kadarı ile güncellemeler yapılıyor, ancak bilgi işlem biriminden bu güncellemelerle ilgili kapsamlı bilgi edinebilirsiniz.

K-22: Web sitemizin alt yapısıyla ilgili güncellemeler ihtiyaç dahilinde yapılmaktadır.

K-23: İhtiyaç duyuldukça web sitemizin alt yapısı güncellenmektedir.

K-24: Evet güncelleme yapılmaktadır. İhtiyaç duyuldukça Web sitemizin alt yapı güncellemeleri yapılıyor.

K-25: Evet, düzenli olarak web sitemizin alt-yapı güncellemelerini gerçekleştiriyoruz.

K-26: Evet, bilgi-işlem birimi olarak web sitemizin alt-yapı güncellemelerini düzenli olarak gerçekleştiriyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısının düzenli güncellenip/güncellenmediğini ve güncellenme aralığını belirleme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak teknik ekibin ve bilgi –işlem departmanının bu konuda ayrıntılı bilgiler verdiği görülmüştür. Görüşme sonucunda tüm belediyelerin web sitesinin alt yapısını düzenli olarak güncellediği; ancak güncelleme aralıklarının belediye bazında değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

3. ***Web sitenizin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemlerle karşılaşıyor musunuz? (web sayfasının donması, sayfada kayma, verilerin kaybolması, sayfanın geç yüklenmesi vb.) Eğer karşılaşıyorsanız bu problemler nelerdir ve hangi sebeplerden kaynaklanmaktadır? (Ağın yavaşlığı, server/sunucu kapasitesi yetersizliği, web sayfasının eski sürüm olması, bağlantı sorunları)***

K-1: Web sitemizin alt yapısıyla ilgili hiçbir problemle karşılaşmamaktayız. İki kez “dosatak” olarak tabir edilen saldırıyla karşılaştık bunu da Türk telekom üzerinden balon sistem tekniğiyle aştık.

K-2: Ben departmanım itibari ile bu konuya hakim değilim, o yüzden size bu konuda bilgi veremeyeceğim.

K-3: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemlerle karşılaşmadık, karşılaşmıyoruz.

K-4: Hayır, bu alanda herhangi bir sorunla karşılaşmıyoruz.

K-5: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı olarak yaşadığımız problemlerden biri, tarayıcı uyumluluğu konusunda karşılaştığımız bazı sıkıntılardır.

K-6: Bazen Tarayıcı uyumluluğu konusunda sorunlar yaşanabilmektedir.

K-7: Bugüne kadar herhangi bir problem yaşamadık.

K-8: Bu tip problemlerle karşılaşmamaktayız.

K-9: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı olarak bazen problemlerle karşılaşmaktayız. Yaşadığımız sorunlar genellikle hizmet aldığımız firmalardan kaynaklı olduğundan ilgili firma tarafından çözülmektedir.

K-10: Bazen hizmet aldığımız firmadan kaynaklanan alt yapı sorunları yaşayabiliyoruz. Ancak, bu problemlerin detayını bilmiyorum ve genelde hizmet aldığımız firma bu sorunları hızla çözüyor.

K-11: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı problemlere çok sık rastlamamakla birlikte nadir de olsa internet erişimi kaynaklı bağlantı sorunları yaşamaktayız.

K-12: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı problemlerlerle sıklıkla karşılaşmıyoruz. Bazen, erişim sorunları yaşanabiliyor.

K-13: Hayır, alt-yapı kaynaklı problemlerle karşılaşmıyoruz.

K-14: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı sorunlar yaşamıyoruz.

K-15: Web sitemizin alt yapısıyla ilgili bazı problemlerle karşılaşabiliyoruz. Ancak, bu sorunların detayına hakim değilim, bu konuda bilgi-işlem birimi size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-16: Hizmet dışarıdan, Internet bağlantısı üzerinden alındığından kurum içi ağ yavaşlaması sorunu olmamaktadır. Nadirde olsa İnternet erişim sorunları, sunucu güncellemesi, Dns değişikliği vb. nedenlerle web sitesine erişim kısa süreliğine sağlanamadığı durumlar olabiliyor.

K-17: Evet sık yaşanmamakla beraber bazı problemler yaşıyoruz, bu sorunlar genelde bağlantı sorunlarından kaynaklı problemler oluyor.

K-18: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemlerle karşılaşabiliyoruz bunlar genellikle bağlantı sorunlarından kaynaklanıyor.

K-19: Evet sık yaşanmamakla beraber soruda belirttiğiniz problemlerle karşılaşabiliyoruz.

K-20: Web sitemizin alt yapısının hizmetini dışarıdan satın aldığımız için bir problem olduğunda yetkilileri arayıp hallettiriyoruz. Böylece yaşanan sorunlar kısa sürede çözülüyor.

K-21: Hayır web sitemizin alt yapısıyla ilgili herhangi bir problem yaşamamaktayız.

K-22: Web sitemizin alt yapısıyla ilgili sorun yaşamıyoruz.

K-23: Belirttiğiniz tarzda problemlerle karşılaşmıyourz

K-24: Hayır web sitemizin alt yapısıyla ilgili herhangi bir problem yaşamamaktayız.

K-25: Genelde web sitemizin alt yapısından kaynaklanan kayma, donma ve veri kaybı gibi problemler yaşamıyoruz.

K-26: Web sitemizin güncelleme ve bakımları düzenli olarak gerçekleştirildiği için herhangi bir alt yapı problemi ile karşılaşmıyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısı ile ilgili yaşanan problemler ve nedenlerini belirleme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak teknik ekibin ve bilgi –işlem departmanının bu konuda ayrıntılı bilgiler verdiği görülmüştür. Görüşme sonucunda Kartepe, Çayırova, Dilovası, Gebze, İzmit, Kandıra ve Körfez belediyelerinin alt-yapı kaynaklı problemleri çok sık olmasa da yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu problemler ise erişim/bağlantı sorunları, tarayıcı uyumsuzluğu gibi sorunlardır. Ayrıca, Belediyelerden katılımcıların bir kısmı bu sorunları dışardan hizmet alınan firmalardan destek alarak, bir kısmı ise bilgi-işlem birimi/teknik ekibin yardımı ile çözdüğünü ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince, Darıca, Gölcük, Karamürsel ve Başiskele Belediyeleri'nden katılımcılar ise herhangi bir alt-yapı sorunu ile karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda;

asgari düzeyde, inceleme kapsamına alınan belediyelerin büyük bir kısmının bazen teknik problemlerle karşılaştığı söylenebilmektedir.

4. Belediyenizin web sitesi düzenli olarak yedekleniyor mu? Eğer gerekli yedeklemeler yapılıyorsa; hangi aralıklarla yapılmaktadır ve yedeklenen bilgiler nerelerde depolanmaktadır?

K-1: Web sitemizin yedekleri her gün düzenli olarak alınmaktadır. Tüm yedekleri kendi bünyemizde iki farklı sistemde barındırıyoruz.

K-2: Ben departmanım itibari ile yedekleme konusunda çok bilgi sahibi değilim. Bu konuda bilgi-işlem departmanımız size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-3: Web sitemiz her gün yedeklenmektedir. Yedeklenen bilgiler veri merkezinde ve ayrıca yangına veya kripto virüslere karşı offline olarak farklı lokasyonlarda depolanmaktadır.

K-4: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir.

K-5: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir. Web sitesi ile entegre çalışan otomasyonun günlük yedeği optik disklere alınmaktadır.

K-6: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir.

K-7: Web sitemiz haftada bir kurum içi sunucularımızda yedeklenmektedir.

K-8: Haftada bir gün olmak üzere düzenli olarak web sayfamızı yedekliyoruz.

K-9: Belediyemizin web sitesi düzenli olarak hizmet aldığımız Hosting firması tarafından kendi sunucularında yedeklemektedir.

K-10: Web sitemiz düzenli olarak servis aldığımız firma tarafından yedeklenmektedir.

K-11: Web sitemizin düzenli olarak günlük yedekleri alınmaktadır. Storage yazılımı sayesinde yedek alma işlemi otomatik olarak yapılmaktadır.

K-12: Web sitemizin düzenli olarak günlük yedekleri alınmaktadır.

K-13: Ben pozisyonum itibari ile bu konuda çok bilgi sahibi değilim; ancak yedeklemelerin düzenli olarak yapıldığı bilgisini verebilirim. Detaylı olarak bilgi-işlem birimimiz size bilgi verebilir.

K-14: Web sitemiz, günlük ve haftalık olmak üzere düzenli şekilde yedeklenmektedir.

K-15: Web sitemiz her gün yedeklenmektedir.

K-16: Web sitesine ait tüm veriler her gece saat 00.00'dan itibaren otomatik olarak yedeklenmektedir. Yedekler, sunucudan bağımsız tutulan ve belirli IP'ler dışında dışarıdan erişime kapalı olan saklama alanlarına aktarılmaktadır.

K-17: Evet, düzenli olarak her üç ayda bir web sitemizin yedeklemesi yapılıyor.

K-18: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir.

K-19: Web sitemize her gün yedeklemeler yapılmaktadır.

K-20: Web sitemiz veri merkezine her gün yedekleniyor. Yangın tehlikesi ve virüslere karşı offline olarak yedekleniyor ve bu yedeklemeler düzenli olarak yapılıyor.

K-21: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir.

K-22: Haftalık düzenli yedeklemeler yapılıyor.

K-23: Ben birimim itibari ile bu konuya çok hakim değilim, ama yedeklenmelerimizin düzenli olarak yapıldığını söyleyebilirim. Ancak, teknik birimimizden bu konuda daha detaylı bilgi alabiliriniz.

K-24: Web sitemiz düzenli olarak yedeklenmektedir.

K-25: Web sitemizde her gün gerekli yedeklemeler yapılmaktadır.

K-26: Bilgi-işlem birimi olarak düzenli olarak gerekli yedeklemeleri gerçekleştiriyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısını yedekleme aralığı ve yedeklenen bilgilerin nerede toplanıldığını belirleme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak teknik ekibin ve bilgi –işlem departmanının bu konuda ayrıntılı bilgiler verdiği görülmüştür. Görüşme sonucunda tüm belediyelerin düzenli olarak verilerini yedeklediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak yedekleme aralıkları, belediye bazında değişkenlik gösterebilmektedir. Yedeklenen bilgilerin ise; Kartepe Belediyesi'nde kendi sistemi üzerinde, Darıca Belediyesi'nde kurum-içi sunucularında, Başiskele Belediyesi'nde farklı lokasyonlarda offline olarak, Çayırova Belediyesi'nde optik-disklerde, Dilovası Belediyesi'nde hizmet alından firmanın sisteminde, Gebze Belediyesi'nde otomatik olarak storage yazılımıyla, İzmit Belediyesi'nde erişime-kapalı özel saklama alanlarında, Körfez Belediyesi'nde ise çevrimdışı olarak saklandığı verisine ulaşılmıştır. Diğer belediyelerden ise, yedeklenen bilgilerin saklanma alanları ile ilgili detaylı bir bilgi alınamıştır. Bu bağlamda, farklı sitemlerde ve aralıklarda olsa da inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin verilerini yedeklediği söylenebilmektedir.

3.3.4 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin (E-Belediyecilik) Gizlilik ve Güvenliğine Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan e-belediyecilik hizmetlerinin gizlilik ve güvenlik düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) web sitelerinde güvenlik hzimetini nasıl sağladıkları, veri transferi için özel bir şifreleme yöntemi kullanıp kullanmadıkları, (2) web sitelerinin güvenlik sertifikası olup olmadığı, (3) web sitelerinde yurttaşların kişisel verilerinin güvenliği için kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza vb. uygulamalar kullanıp kullanmadıkları, (4) web sitelerinde yurttaşların kişisel verilerini üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılıp paylaşmadıkları, (5) web sitelerinde yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik, mobil onay kodu, dijital imza vb. kullanıp kullanmadıkları, (6) belediyelerinin sağladıkları e-belediyecilik hizmetlerinin güvenli olma durumuyla ilgili düşünceleri, bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi ile karşılaşıp karşılaşmadıkları ve sorunun neden kaynaklandığı sorulmuş, gizlilik ve güvenlik faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

1. ***Web sitenizde güvenlik hizmetini nasıl sağlıyorsunuz? Veri transferi için özel bir şifreleme yöntemi kullanıyor musunuz?***

K-1: Web sitemizin güvenliği Firewall ile sağlıyoruz. Veri transferi için şifreleme sistemi kullanıyoruz.

K-2: Ben görev alanım itibari ile bu alanda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Bu nedenle bu soruyla ilgili ayrıntılı bilgiyi bilgi-işlem biriminden alabilirsiniz.
K-3: Web sitemizde güvenlik hizmetini sağlamak için SSL, Firewall, Yerli İçerik Yönetim Sistemi, İp Bazlı Erişim, Akıllı Telefon Key Uygulamasını kullanıyoruz.
K-4: Ben halkla ilişkiler biriminde görev aldığım için, bu konuyla ilgili size ayrıntılı bilgi veremeyeceğim. Ama bildiğim kadarı ile web sitemizde güvenlik hizmeti sağlayan özel uygulamalarımız var.
K-5: Web sitemizde güvenlik hizmetini sağlamak için SSL/TLS bağlantıları kullanılmaktadır.
K-6: Web sitemizin güvenliğinin sağlanması amacıyla SSL/TLS kullanılmaktadır.
K-7: Web sitemizde DigiCert SHA2 High Assurance Server CA sertifikaları ile güvenliği sağlamaktayız.
K-8: Web sitemizde DigiCert SHA2 High Assurance Server CA sertifikaları kullanarak, site güvenliğini sağlamaya çalışıyoruz.
K-9: Web sitemizin güvenliği hizmet aldığımız firma tarafından sağlanmaktadır.
K-10: Dışardan hizmet aldığımız firma web siteminizin güvenlik alt yapısı ile ilgili gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmektedir. Ancak, kullandıkları şifreleme sitemi ile ilgili ayrıntılı bilgiye sahip değilim.
K-11: Web sitemizin güvenlik hizmetini donanımsal firewall ve antivirüs-antispam yazılımları ile sağlamaktayız. Veri transferi için özel bir şifreleme yöntemi kullanmıyoruz.
K-12: Ben birimim itibari ile sorduğunuz sorunun teknik kısmına çok hakim değilim. Ancak bir firewall güvenlik duvarı kullandığımızı söyleyebilirim.
K-13: Güvenlik amaçlı SSL şifreleme kullanılmaktadır.
K-14: Web sitemizin güvenlik hizmetini sağlamak için SSL şifreleme sistemini kullanıyoruz.
K-15: Pozisyonum itibari ile güvenlik sistemi hakkında detaylı bilgi veremeyeceğim. Bu sorunun cevabı için sizi bilgi-işlem birimine yönlendirmem daha doğru olacaktır.
K-16: Sitenin kurulu bulunduğu sunucuya erişim tek bir IP üzerinden sağlanabilmektedir. Bu IP dışında sunucuya erişim kapalıdır. Sunucuda 1 adet brüt-force koruma yazılımı, 1 adet antivirüs, 1 adet antimalware, 1 adet de yazılımsal güvenlik duvarı kuruludur ve 24 saat aktiftir. Ayrıca sunucunun barındırıldığı veri merkezinde donanımsal güvenlik duvarları ve DDoS ataklarına karşı koruma mevcuttur.
K-17: Hayır, kullandığımız özel bir şifreleme yöntemi yok.
K-18: Web sitemizin güvenliği için kullandığımız özel bir şifreleme yoktur.
K-19: Web sitemizin güvenliği için kullandığımız uygulamalarla ilgili teknisyen arkadaşlarımız size daha detaylı bilgi verebilir. Ben bu konuda bilgi sahibi değilim.
K-20: Web sitemizin güvenliği için kullandığımız uygulamalar SSL, Firewall, Yerli İçerik Yönetim Sistemi, IP Bazlı Erişim, Akıllı Telefon Key Uygulamalarıdır.
K-21: Bu konuda detaylı bilgi sahibi değilim. Bilgi-işlem biriminden sorumlu müdürümüz size güvenlik sistemi ile ilgili kapsamlı bilgi verebilir.
K-22: Web sitemizin güvenliğini Firewall ve kodlamalarla sağlıyoruz. Veri transferinde ise şifreleme yöntemi kullanılmamaktadır.
K-23: Güvenlik ve şifreleme sistemleri ile ilgili çok bilgim yok. Bu konuda size teknisyen ekibimiz bilgi verebilir.
K-24: Web sitemizin güvenliği için kullandığımız özel bir şifreleme yoktur.
K-25: Web sitemizde güvenlik ve şifreleme sistemlerimiz var, ancak bu konuda birimim itibari ile kapsamlı bir bilgiye sahip değilim.
K-26: Güvenlik sistemi ve veri transferi için genelde standart prosedüre bağlı kalıyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güvenlik hizmetlerinin nasıl sağlandığı ve veri transferi şifreleme tekniklerini belirleme amacı taşıyan bu soruyaverdikleri cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak teknik ekibin ve bilgi –işlem departmanının bu konuda ayrıntılı bilgiler verdiği görülmüştür. Görüşme sonucunda; Karamürsel ve Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerin web sitelerinde güvenlik hizmeti sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, güvenlik amaçlı kullandıkları sistemler ve bu sistemlerin özellikleri farklılık göstermektedir. Veri transferi şifreleme sistemi ile ilgili olarak ise, sadece Gölcük ve Kartepe Belediyeleri'nde özel bir sistem kullanıldığı, Kandıra, Derince, Karamürsel ve Gebze Belediyeleri'nde ise bu sistemin kullanılmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Ayrıca, inceleme kapsamına alınan diğer belediyelerden katılımcılar, veri transferi şifreleme sistemi kullanma durumuna yönelik olarak bilgi paylaşımında bulunmamıştır. Bu bağlamda; inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin güvenlik hizmetlerini sağladığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

2. Web sitenizin güvenlik sertifikası var mıdır?

K-1: Web sitemizin güvenlik sertifikası var.
K-2: Evet, web sitemizin güvenlik sertifikası var.
K-3: Evet, vardır.
K-4: Evet, güvenlik sertifikamız bulunuyor.
K-5: Evet, güvenlik sertifikamız bulunmaktadır.
K-6: Evet, güvenlik sertifikamız vardır.
K-7: Evet, var.
K-8: Evet, bulunuyor.
K-9: Web sitemiz üzerinde yapılan e-belediyecilik hizmetleri için güvenlik sertifikamız bulunmaktadır.
K-10: Web sitemizin güvenlik sertifikası vardır.
K-11: Web sitemizin güvenlik sertifikası mevcuttur.
K-12: Web sitemizin güvenlik sertifikası bulunmaktadır.
K-13: Evet, güvenlik sertifikamız var.
K-14: Evet, güvenlik sertifikamız var.
K-15: Hayır, Web sitemizin güvenlik (SSL) sertifikası bulunmamaktadır.
K-16:Hayır, Web sitesinin güvenlik (SSL) sertifikası bulunmamaktadır.
K-17: Hayır, web sitemizin güvenlik sertifikası yok.
K-18: Hayır, web sitemizin güvenlik sertifikası bulunmuyor.
K-19: Evet, güvenlik sertifikamız var.
K-20: Evet, güvenlik sertifikamızbulunuyor.
K-21: Web sitemizin güvenlik sertifikası mevcuttur.
K-22: Evet, Web sitemizin güvenlik sertifikası bulunmaktadır.
K-23: Evet, güvenlik sertifikamız bulunmaktadır.
K-24: Evet, güvenlik sertifikamız bulunmaktadır.
K-25: Evet, güvenlik sertifikamız var.
K-26: Evet, güvenlik sertifikamızbulunuyor.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde güvenlik sertifikasının bulunup, bulunmadığını ölçme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kandıra ve İzmit Belediyeleri hariç tüm belediyelerin güvenlik sertifikası olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda; inceleme kapsamına alınan belediyelerin çoğunun güvenlik sertifikası ile e-belediyecilik hizmetlerinin işlem güvenliğini sağladığı söylenebilmektedir.

3. *Web sitenizde, yurttaşların kişisel verilerin güvenliği için; kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza vb. uygulamalar kullanıyor musunuz? Eğer kullanıyorsanız, bu uygulamalardan kısaca bahsedebilir misiniz?*

K-1: Web sitemizde yurttaşların veri güvenliği için şifreleme sistemi kullanılmaktadır. Kişisel verilerine ulaşabilmek üzere şifre talep eden yurttaşlardan başvuruda zorunlu tuttuğumuz T.C. kimlik doğrulama bilgilerini sorgulayıp bilgilerine erişim izni veriyoruz.

K-2: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler Birimi'nde görev aldığım için bu konuda detaylı bilgiye sahip değilim. İlgili birimden sorumlu personelimiz size daha detaylı bilgi verebilir.

K-3: Web sitemizde, Kullanıcı adı ve parolayla e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirilmektedir.

K-4: Kullanıcı adı ve parolayla, e-belediyecilik işlemleri sayfamız üzerinden gerçekleştirilebiliyor.

K-5: Hayır, bu güvenlik uygulamalarının hiç biri sitemizde kullanılmamaktadır.

K-6: Hayır, bu uygulamaları güvenlik amaçlı sitemizde kullanmıyoruz.

K-7: Web sitemizin girişlerinde, kullanıcı adı ve parola talep etmiyoruz.

K-8: Vatandaşların web sitemizdeki online işlemleri gerçekleştirirken; kullanıcı adı ve parola ile giriş yapmalarını sağlayan bir sistemimiz yok.

K-9: Web sitemizde, yurttaşların kişisel verilerinin güvenliği için; sisteme girişlerinde kullanıcı adı, parola ve mobil onay kodu uygulamalarını kullanıyoruz.

K-10: Yurttaşların kullanıcı adı ve parola ile girişlerinde mobil onay kodu kullanılmaktadır.

K-11: Kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza gibi uygulamalar kullanmıyoruz.

K-12: Hayır, parola ile site girişlerinde mobil onay kodu kullanmıyoruz.

K-13: Bu soru ile ilgili detaylı bilgiye sahip değilim, size bu konuda bilgi-işlem biriminden ilgili arkadaşlarımız daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-14: Hayır. Bu güvenlik uygulamaları web sitemizde kullanılmamaktadır.

K-15: Hayır, web sitesinde üyelik sistemimiz bulunmamaktadır.

K-16: Belediyemizin web sitesinde üyelik sistemi bulunmamaktadır. Bu nedenle herhangi bir kullanıcı adı veya parola ile giriş yapılan bir bölüm bulunmamaktadır.

K-17: Web sitemize giriş yapılırken; girişlerde kullanıcı adı ve parola talep etmemekteyiz.

K-18: Hayır, web sitemizde mobil onay kodu, dijital imza vb. uygulamalar kullanılmıyor.

K-19: E- belediyecilik işlemleri kullanıcı adı ve parola ile yapılmaktadır.

K-20: Web sitemize işlem için vatandaş girişi kullanıcı adı ve parola ile sağlanmaktadır.

K-21: Hayır, Bu uygulamalar sistemimizde kullanılmamaktadır.

K-22: Hayır, bu güvenlik unsurlarına sitemizde yer vermiyoruz.

K-23: Birimim itibari ile kişisel verilerin güvenliği için kullandığımız sisteme çok hakim değilim. Bu konuda size bilgi-işlem departmanından arkadaşlarımız daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-24: Web sitemize yurttaş girişi kullanıcı adı ve parola ile yapılmaktadır.

K-25: Web sitemizde vatandaşlar e-belediyecilik hizmetleri için giriş yaptıklarında kullanıcı adı ve parola ile üyelik sağlıyoruz. Ayrıca, e-devlet sistemi ile de e-belediyecilik sistemimiz entegredir.

K-26: Vatandaşlar e-belediyecilik sistemimize kullanıcı adı ve parola ile giriş yapabiliyorlar. Ayrıca, sistemimiz e-devlet sistemi ile de uyumludur.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde kullanıcıların kişisel verilerinin güvenliğinin sağlanması için kullanıcı adı ve parola ile girişlerde mobil onay kodu ve dijital imza gibi uygulamaların kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soruya verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Darıca, İzmit ve Kandıra Belediyeleri'nin web sitelerinde kullanıcı adı ve parola uygulaması olmadığı, Başiskele, Kartepe, Dilovası, Gebze, Körfez, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin web sitelerinde kullanıcı adı ve parola uygulaması olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer belediyelerden katılımcılardan ise, bu sistemin varlığına yönelik detaylı bir bilgi elde edilememiştir. Çayırova, Gölcük, Kandıra, Derince Belediyeleri'nden katılımcılar kullanıcı adı ve parola sistemine yönelik net bir bilgi vermemekle birlikte, kişisel veri güvenliği uygulamalarının sayfalarında yer almadığını yönünde görüş bildirmiştir. Kullanıcı adı ve parola uygulaması bulunan belediyelerden; Kartepe T.C. kimlik doğrulaması, Dilovası mobil onay, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ise e-devlet sistemi ile entegrasyonu nedeni ile veri güvenliği doğrulama sistemine sahip belediyeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerinin genelinin yurttaşların veri güvenliğinin sağlanması için işlem güvenliğine yönelik özel uygulamalara sahip olmadığı söylenebilmektedir.

4. ***Web sitenizde, yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılıyor mu?***

K-1: Web sitemizde yurttaşlara ait kişisel bilgiler 3.kişi olarak yalnızca adli birimler ve tapu kadastro müdürlüklerinden gelen yazılı talepler üzerine kısmen paylaşılır.

K-2: Ben Basın Yayın Halkla İlişkiler biriminde görev aldığım için size bu konuda ayrıntılı bilgi veremeyeceğim; ancak bildiğim kadarı ile ancak resmi talepler olduğu zaman kısmen bilgi paylaşımında bulunuyoruz.

K-3: Web sitemizde, yurttaşların kişisel verilerini üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşmıyoruz.

K-4: Hayır, web sitemizde yer alan yurttaşların kişisel bilgilerini üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşmıyoruz.

K-5: Hayır, bu bilgileri paylaşmıyoruz.

K-6: Web sitemizde, kurallar gereği yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşmıyoruz.

K-7: Hayır, bu bilgiler kurumumuz tarafından paylaşılmamaktadır.

K-8: Hayır, bu bilgileri belediyemiz diğer kurum ve kişilerle paylaşılmamaktadır.

K-9: Web sitemizde, yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılmamaktadır.

K-10: Web sitemizde, vatandaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılmamaktadır.

K-11: Web sitemizde yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişiler ve kuruluşlar ile kesinlikle paylaşılmamaktadır.

K-12: Belediye olarak, kesinlikle yurttaşların kişisel bilgilerini üçüncü kişiler ve kuruluşlarla paylaşmıyoruz.

K-13: Hayır, web sitemizde vatandaşların kişisel verilerini üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşmıyoruz.

K-14: Hayır; web sayfamız üzerinden yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlarla paylaşıma açmıyoruz.

K-15: Web sitemizde vatandaşların kişisel verileri üçüncü kişiler ve kuruluşlar ile kesinlikle paylaşılmamaktadır.

K-16: Web sitemizde, vatandaşlarımıza ait kişisel veri tutulmuyor. Sadece otomasyon firmamıza ait e-belediye online vezne sayfasında sicil numarasına göre vatandaşişlem yapılabilmekte ve hiç veri 3.parti uygulama veya şahıslar ile paylaşılmamaktadır.

K-17: Hayır, kişisel bilgileri kesinlikle başka kurum ve kişilerle paylaşmıyoruz.

K-18: Web sitemiz üzerinden vatandaşların kişisel verileri üçüncü kişiler ve kuruluşlar ile kesinlikle paylaşılmamaktadır.

K-19: Hayır, kurumumuz tarafından kesinlikle veri paylaşımı yapılmıyor.

K-20: Hayır, veriler paylaşılmıyor. Yeni çıkan kişiler verilerin korunması kanuna yönelik düzenlemeler yapıyoruz ve vatandaşların veri gizliliğine kurum olarak önem veriyoruz.

K-21: Hayır, hiç bir kişisel bilgi paylaşılmıyor.

K-22: Hayır, kurum olarak vatandaşlarımıza ait kişisel bilgileri paylaşmıyoruz.

K-23: Hayır web sitemizde, yurttaşların kişisel verilerini üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşmıyoruz.

K-24: Web sitemizde yurttaşların kişisel verilerini; üçüncü kişiler ve kuruluşlar ile kesinlikle paylaşılmamaktadır.

K-25: Hayır, kurum politikamız gereği vatandaşlarımızın veri gizliliğine önem veriyor ve üçüncü parti kurum/kuruluşlarla paylaşım yapmıyoruz.

K-26: Hayır, belediyemiz açısından vatandaşlarımızın verilerin gizli tutulması önemlidir. Bu nedenle, vatandaşlarımıza ait kişisel verileri herhangi bir kurum ya da kişiyle paylaşmıyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yurttaşların kişisel verilerinin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşılma durumunu ölçme amacı taşıyan bu soruya; Kartepe Belediyesi hariç tüm belediyelerden katılan katılımcılar kesinlikle bu bilgilerin paylaşılmadığı biçiminde cevap vermiştir. Kartepe Belediyesi'nde ise ancak resmi talepler karşısında resmi kurumlar ile kısmi düzeyde veri paylaşımı yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. İzmit Belediyesi'ne bağlı olarak çalışan katılımcılardan biri ise, zaten kişisel verilerin depolanmadığını belirtmiş olup; Körfez Belediyesi'nden görüşülen bir yetkili ise, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu dikkate alarak belediyesinin veri gizliliği çalışmaları yaptığını vurgulamıştır. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerinin genelinin yurttaşların veri güvenliğinin sağlanması için bilgilerinin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşmadığı söylenebilmektedir.

5. ***Web sitenizde, yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik, mobil onay kodu, dijital imza vb. kullanıyor musunuz? Eğer kullanıyorsanız bu uygulamalardan kısaca bahsedebilir misiniz?***

K-1: Web sitemizde, yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerde şifreli giriş, güvenlik sertifikası kullanıyoruz.

K-2: Ben birimim itibari ile bu alana çok hakim değilim. Size bu konuda Bilgi-İşlem Departmanımız daha detaylı bilgi verebilir.

K-3: Web sitemizde ödeme temelli çevrimiçi işlemler, 3D Secure sistemi ve Mobil Onay Kodu kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

K-4: Ben birimim itibari ile bu konuda size detaylı bilgi veremeyeceğim. Ancak bildiğim kadarı ile ödeme işlemleri için çeşitli güvenlik uygulamalarımız var.

K-5: Online tahsilat modülünde, ödemeler 3D Secure kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

K-6: Çevrimiçiödeme yapmak istediklerinde, vatandaşlarımız ödemelerini 3D Secure kullanarak gerçekleştirebilmektedir.

K-7: Bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim; ödeme işlemlerinde güvenlik süreci ile ilgili bilgi-işlem departmanından detaylı bilgi alabilirsiniz.

K-8: Vergi ödemeleri için kullanılan Online Ödeme Sistemizde, 3D Secure/Güvenlik onayı kullanılmaktadır.

K-9: Web sitemizde, yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır. Vatandaşlar ödeme yapmak için kredi kartı bilgilerini girdikten sonra cep telefonlarına banka tarafından gelen kod ile ödemelerini gerçekleştirmektedir.

K-10: Bu konuda ne yazık ki yeterli bilgi sahibi değilim ama bildiğim kadarı ile 3D secure/güvenlik sistemiile vatandaşlar ödeme işlemlerini güvenle gerçekleştirebiliyor.

K-11: Web sitemizdeki Online Vergi Ödeme kısmında, işlem güvenliği için 3D Secure güvenlik sistemi kullanılmaktadır.

K-12: Web sitemizdeki ödemeler bildiğim kadarı ile 3D Secure güvenlik sistemi ile gerçekleştirilmektedir.

K-13: Web sayfamızda, 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır.

K-14: Belediyemizin web sayfasında 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır

K-15: Evet, web sitemizde yurttaşların işlem güvenliği için çeşitli uygulamalar kullanılmaktadır.

K-16: Evet, kullanılmaktadır. Vatandaşın kredi kartı ile ödeme yapabildiği online vezne web sayfamızda 3D Secure ve mobil SMS doğrulamalı hizmetimiz bulunmaktadır.

K-17: Hayır, web sitemizde soruda bahsettiğiniz uygulamalar yer almıyor.

K-18: Hayır, bildiğim kadarı ile web sayfamızda işlem güvenliği uygulamalar bulunmuyor.

K-19: Online işlemler için geliştirmekte olduğumuz 3D Secure ve Mobil Onay Kodu uygulamalarımız var. Kurum içi olarak dijital imzaya bu yaz itibari ile geçeceğiz.

K-20: Yaz dönemine girdiğimizde, 3D Secure/güvenlik sistemi kullanmaya başlayacağız.

K-21: Evet, online ödemelerde 3D Secure ve mobil onay kodu kullanılmaktadır.

K-22:Evet, yurttaşlarımız çevrimiçi ödemelerini 3D Secure ve mobil onay kodu kullanarak gerçekleştirebilmektedir.

K-23: İşlem güvenliği için bazı sistemler kullanıyoruz, ancak detayı için bilgi işlem birimimizle görüşmeniz daha doğru olacaktır.

K-24: Evet, işlem güvenliği için çeşitli uygulamalar kullanıyoruz.

K-25: Belediyemizin ödemelerinde 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır.

K-26: Belediyemizin sistemi e-devlet sistemi ile entegre olduğu için, e-devlet şifresi, dijital imza ve mobil imza ile girişe uyumludur. Ayrıca, belediyemiz ödeme sisteminde 3D Secure/güvenlik sistemi kullanmaktadır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik 3D Secure/güvenlik sistemi, mobil onay kodu, dijital imza gibi uygulamaların varlığını ölçme

amacı taşıyan bu soruya; Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerden görüşülen yetkililer işlem güvenliği uygulamalarının mevcut olduğu biçiminde cevap vermiştir.

Kartepe ve Karamürsel Belediyeleri hariç incelenen belediyelerin tamamında 3D Secure işlem güvenliği sistemi bulunmakta olup; Karamürsel Belediyesi'nde çalışan iki katılımcı da işlem güvenliği uygulamaları ile ilgili detaylı bilgi paylaşımında bulunmamıştır. Kartepe Belediyesi'nde ise, işlem güvenliğinin şifreli giriş ile sağlandığı yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca, Başiskele, İzmit, Körfez ve Derince Belediyeleri'nde mobil onay doğrulaması da yapılabilmekte olup; Körfez Belediyesi'nden katılımcı dijital imza sistemine de geçeceklerini ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin ise, sistemi e-devlet sistemi ile entegre olduğu için işlem güvenliği açısından dijital imza ve mobil imza kullanımına da uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerinin genelinin işlem güvenliğine yönelik olarak ödeme sürecinde 3D Secure/Güvenlik sistemi uygulamasına yer verdiği görülmektedir. Ancak, sonuçlar incelenen belediyeler açısından diğer işlem güvenliği sistemlerinin kullanımının yeterli düzeyde olmadığı biçiminde değerlendirilebilir.

6. ***Belediyenizin sağladığı e-belediyecilik hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz? Bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi ile karşılaştınız mı? Eğer karşılaşıldı ise bu sorun neden kaynaklandı?***

K-1: E-belediyecilik hizmetlerimizle ilgili bugüne kadar hiçbir aksilikle karşılaşmadık. Dolayısıyla güvenlik açığı olduğunu düşünmüyorum.

K-2: Ben birimim itibarı ile hizmetlerin güvenliğine yönelik detaylı bir bilgiye sahip değilim. Ancak bildiğim kadarı ile herhangi bir güvenli açığından kaynaklanan bir sorun yaşamadık.

K-3: Belediyemizde, güncel teknolojilere göre düzenli sızma testi yapılmaktadır. Bugüne kadar da herhangi bir sorunla karşılaşılmadık.

K-4: Bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi yaşamadık. Dolayısıyla sistemimizin güvenli olduğunu söyleyebilirim.

K-5: Online ödeme sistemimizde, 3D Secure uygulaması aktif olmayan kullanıcıların kredi kartı ödemelerinde sıkıntılar yaşanabilmektedir. Ancak, yaşanan bu tarz problemler sistemimizi güvensiz bir hale getirmemektedir.

K-6: Bazen, çevrimiçi ödemelerimizde 3D Secure sistemi aktif olmayan kullanıcılar kredi kartı ödemelerinde sorun yaşayabilmektedir.

K-7: Bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi ile karşılaşmadık. Sistemimizin bu nedenle güvenli olduğunu düşünüyorum.

K-8: Bugüne kadar e-belediyecilik işlemlerimizle ilgili herhangi bir güvenlik sorunu ile karşılaşmadık.

K-9: Belediyemizin sağladığı e-belediyecilik hizmetlerinin güvenlidir. Çünkü bu alanda herhangi bir sorun ile karşılaşmadık.

K-10: E-belediyecilik hizmetleri güvenlidir ve bu alanda hiç bir problem yaşamadık.

K-11: Belediyemizin sağladığı e-belediyecilik hizmetlerinin oldukça güvenlidir. Bu alanda, belediye olarak bir sorun ya da sıkıntı ile karşılamadık.

K-12: E-Belediyecilik sistemimizin güvenli olduğunu düşünüyoruz. Daha önce güvenlik anlamında herhangi bir problemle karşılaşmadık.

K-13: Sistemimiz, en son güvenlik teknolojileri takip edilmektedir. Bu yüzden oldukça güvenlidir, geçmişte de bir sorun yaşamadık.

K-14: E-belediyecilik sistemimiz ve web sitemiz oldukça güvenlidir; son teknoloji ile uyumludur. Yaşadığımız bir güvenlik sıkıntısı da bulunmamaktadır.

K-15: Ben konumum itibarı ile bu konuda çok geniş bilgi sahibi değilim. Ancak sistemimizin güvenli olduğunu düşünüyorum ve bildiğim kadarı ile geçmişte yaşadığımız bir güvenlik sorunu olmadı.

K-16: E-belediyecilik hizmeti veren web uygulamamızda, belediyede çalıştığım süre içerisinde hiçbir şekilde güvenlik/veri açığı ile karşılaşmadım ve bu açığın kapatılması yönünde bir talep almadım.

K-17: Evet, sağladığımız hizmetlerin güvenli olduğunu düşünüyoruz. Hayır, bugüne kadar herhangi bir problemle karşılaşmadık.

K-18: Ben birimim itibari ile bu konuda detaylı bilgi sahibi değilim, ama sistemimizin güvenli olduğunu düşünüyorum. Fakat, size güvenlik alt yapısı ve güvenlik açıkları ile ilgili bilgi-işlem birimimiz ayrıntılı bilgi verebilir.

K-19: Bugüne kadar, belediye olarak herhangi bir güvenlik sorunu ile karşılaşmadık. Bu nedenle sistemimizin güvenli olduğunu düşünüyorum.

K-20: Güncel teknolojilere göre düzenli sızma testi yapılmaktadır. Daha önce de bir güvenlik sorunu ile karşılaşmadık.

K-21: Birimim itibari ile sistem güvenliği konusunda kapsamlı bir bilgim yok. Ancak hizmetlerimizin güvenli olduğunu düşünüyorum.

K-22: Belediyecilik sistemimiz oldukça güvenli olup; daha önce bir sorun ya da sıkıntı yaşamadık.

K-23: E-belediyecilik hizmetleri güvenlidir ve kurum olarak güvenlik açısından herhangi bir sorun ile karşılaşmadık.

K-24: Hayır, bu güne kadar herhangi bir e-belediyecilik sistemi güvenlik problemimiz olmadı.

K-25: Bugüne kadar, belediye olarak herhangi bir güvenlik sorunu ile karşılaşmadık. Sistemimizin de güvenilir olduğunu düşünüyorum.

K-26: Teknik olarak güvenlik anlamında bir sorun ve sıkıntı yaşamadık. Bu nedenle sistemimizin de güvenilir olduğunu söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinde sunulan hizmetlerin güvenliğine yönelik düşüncelerini ve işlemlerle ilgili herhangi bir güvenlik problemi yaşanıp/yaşanmadığını ortaya koymayı amaçlayan bu soruya, tüm belediyelerden katılımcılar sistemlerinin güvenli olduğu yönünde ve Çayırova Belediyesi hariç diğer belediyelerden katılımcılar hiç bir güvenlik sorunu yaşamadıkları biçiminde cevap vermiştir. Çayırova Belediyesi'nde ise, sadece 3D Secure temelli ödemelerde kullanıcılardan kaynaklanan bazı sorunlar yaşanabildiği tespit edilmiştir. Ayrıca, Başiskele Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nde sistemin güvenliğinin sürekli kılınması için gerekli testlerin düzenli olarak gerçekleştirildiği bilgisine de ulaşılmıştır. Gölcük Belediyesi'nde ise, sistemin teknolojik gelişmelerle uyumlu bir yapıda tutulduğu bilgisi

paylaşılmış olup; bu uygulamanın güvenlik sistemi üzerindeki etkisi vurgulanmıştır. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerinin tümünün e-belediyecilik sistemlerinin güvenli olduğu ve belediyelerden hiç birinin büyük bir güvenlik açığı ile karşılaşmadığı söylenebilmektedir.

3.3.5 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlere (E-Belediyecilik) Personel Etkisine Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan personelin etki düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) web sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının yönetim biçimleri, (2) e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin yetkinliği ve eğitim durumu, (3) e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin dijital becerilere sahip olma durumunu ve bu becerilerin geliştirilmesi için yürütülen faaliyetlerin varlığı sorulmuş, personel etkisi faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

1. ***Belediyenizin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi için profesyonel bir kurum dışı hizmet alıyor musunuz? Eğer alınmıyor ise belediye içinde bu hizmeti sağlayan özel bir birim, ekip ya da uzman kişi mevcut mudur?***

K-1:Dönemsel olarak profesyonel, uzman ajans hizmetinden destek alınmıştır. Yerel dinamikler, iç işleyiş yönetim beklenti ve talepleri dikte alındığında tam zamanlı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelleri tarafından yönetilmekte ve yürütülmektedir.

K-2: İhtiyaç olduğunda dışarıdan destek alıyoruz. Ancak, genelde kendi personelimiz web sitemizin ve sosyal medya hesaplarımızın yönetimi ile ilgileniyor.

K-3: Daha önce dışarıdan hizmet aldık ama yeterli verimi alamadık. Şu an bu konuda çalışan bir çalışma arkadaşımız var.

K-4: Bir dönem böyle bir hizmet aldık. Şu anda hesapların yönetiminden sorumlu bir çalışma arkadaşımız var. Kendisi Grafik Tasarım Bölümü, üniversite mezunudur.

K-5: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişilerin bu konu ile ilgili üniversite eğitimi yok, lise mezunu arkadaşlar. Biz bu arkadaşlara dışarıdan satın olarak eğitim verdik. İyi bildiğimiz sosyal medya uzmanları, firmalar gelip eğitim verdiler. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişiler belirli konularda yetiştirmiş kişiler, kimisinin metin yazarlığı kimisinin de tasarım yeteneği var.

K-6: Basın yayın ve halkla ilişkiler müdürlüğünce sosyal medya hesaplarımız yönetilmektedir.

K-7: Kurumumuzda özel kalem müdürümüze bağlı olarak Ar-Ge biriminde çalışan bir arkadaşımız tarafından koordine edilmektedir.

K-8: Bu konuda kurum dışı bir hizmet almıyoruz. Bu hizmeti sağlayan bir çalışanımız var.

K-9: Belediyenin sosyal medya hesaplarının yönetimi belediyemiz Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır.

K-10: Kurum dışı hizmet almıyoruz. Basın yayın ve halkla ilişkiler müdürlüğü hizmeti sağlanmaktadır.

K-11: Sosyal medya hesaplarının yönetimi belediye bünyesindeki personeller tarafından sağlanmaktadır. Bu alanda hizmet veren kişi sayısı yeterlidir.

K-12: Sosyal medya hesaplarının yönetimi için kurum dışı hizmet almıyoruz. Bu hizmeti sağlayan çalışanlarımız vardır.

K-13: Dışarıdan hizmet almıyoruz. Haber üreten personelimiz sosyal hesaplarını yönetmektedir.

K-14:Sosyal medya hesaplarını yöneten çalışma arkadaşımız var. Dışarıdan hizmet almıyoruz.

K-15: Sosyal medya hesaplarının yönetimi halkla ilişkiler müdürlüğü yapıyor. Toplam iki kişi. Birisi kurum ile ilgili çalışmaları takip ediyor birisi başkan ile ilgili hesapları takip ediyor. Bir arkadaşımız üniversite mezunu gazetecilik bölümü, diğeri lise mezunu. Sürekli kendisini yenileyen, geliştiren arkadaşlar. Vatandaşla iletişimimizi sağlıyorlar.

K-16: Sosyal medya hesaplarının yönetimi halkla ilişkiler müdürlüğünce yapılıyor. Bu konuda çalışan iki arkadaşımız var.

K-17: Sosyal medya yönetimi için dışarıdan bir destek almıyoruz. Kurum personellerimiz çalışmaları gerçekleştiriyor.

K-18: Hayır, kurum dışı profesyonel bir hizmet alınmıyor, kurum içinde de özel bir birim ekip ya da uzman kişi mevcut değil. Web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetilmesi Özel Kalem personeli ile Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personeli çalışmalarıyla gerçekleştiriliyor.

K-19: Sosyal medya hesaplarının yönetiminde dışarıdan hizmet almıyoruz çünkü gizlilik önemli. Basın yayın bölümümüz tarafından bu hizmetler yürütülüyor. Sosyal medyada bir kişi paylaşımlardan sorumlu. Sorumlu kişi çeşitli eğitimler aldı konu ile ilgili.

K-20: Sosyal medya yönetimi için dışarıdan hizmet almıyoruz. Çalışmaları basın yayın departmanımız yürütülüyor.

K-21: Dışarıdan hizmet almıyoruz. Sosyal medya yönetimi İlişkiler Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır. Çalışanlarımız eğitimlidir ve yeterli performansı göstermektedir.

K-22: Sosyal medya yönetimimiz Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

K-23: Dışarıdan hizmet almıyoruz. Sosyal medya hesaplarımızın yönetimi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.

K-24: Sosyal medya yönetimi için dışarıdan destek almıyoruz. Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ekibimizce çalışmalar yürütülmektedir.

K-25:Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın Şube Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan sosyal medya birimi tarafından resmi hesaplar yönetilmektedir. Ayrıca, kurumsal hesapların yanında bünyemizde yürütülen vizyon projelerin, bağlı kuruluşların ve birimlerin sosyal medya hesapları her birim tarafından bizzat yönetilmektedir. (Örnek: KOMEK, Kılavuz Gençlik, Antikkapı, İSU, İZAYDAŞ vb.)

K-26: Sosyal medya hesaplarımızın yönetimi için dışardan destek almıyoruz, bu hesapların yönetimi Basın-Yayın Şube Müdürlüğü Birimi tarafından sağlanmaktadır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının yönetim biçimlerini ortaya koyma amacı taşıyan bu soruya, katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; belediyelerin genel olarak bu hizmetleri kendi personelleri aracılığı ile gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kartepe, Çayırova, Dilovası, İzmit, Körfez, Derince, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya ve web sitesi yönetimini belediyelerde birimlerin isimleri farklı olsa da Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Departmanlarında çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, Kartepe Belediyesi'nin bu

sürecin yönetimi için geçmişte uzman ajanslardan destek aldığı verisine de ulaşılmaktadır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde çeşitli proje deaprtmanlarının ve birimlerin de kendi sosyal medya hesaplarını yönettiği görülmekle nirlikte, Başiskele, Darıca (AR-GE), Gebze, Gölcük, Kandıra Belediyeleri'nin ise sosyal medya ve web sitesi yönetimini bünyesinde çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği; ancak bir belediye hariç görüşmecilerin departman paylaşımında bulunmadığı da tespit edilmiştir. Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak tüm belediyelerin web sitesi ve sosyal medya yönetim süreçleri için dışardan profesyonel destek almadığı ve kendi kurum personeli ile yönetim işlemlerini gerçekleştirdiği söylenebilmektedir.

2. ***E-belediyecilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken temel yeterliliklere sahip midir? Personel alanda özel bir eğitim almış mıdır ya da ilgili yükseköğretim kurumlarının bu alanla ilgili bölümlerinden alınmış diploma ya da sertifikaları bulunmakta mıdır?***

K-1: E-belediyecilik programları ileri derece yazılım uzmanlığı gerektiren programlar olup; personelimiz bu alanda yetkindir. Personelimiz bu işlemlerin yapılabilmesi için yazılım firmasından eğitim almıştır.

K-2: Evet, personelimiz bu alanda gereken temel yeterliliklere sahiptir.

K-3. Evet, personelimiz gereken yeterliliklere sahiptir. Ayrıca, otomasyon firması da bize süreçle ilgili destek olmaktadır.

K-4: Evet, personelimiz bu alanda yetkindir. Otomasyon firması da ihtiyaca göre personelimize bilgi vermektedir.

K-5: Evet, ilgili personelimiz genel yeterliliklere sahiptir. Ancak, personel politikası gereği ayrıntılı bilgi veremeyeceğim.

K-6: Evet, e-belediyecilik hizmetlerimizi yürüten personel bu alanda yetkinlik sahibidir.

K-7: Kurumumuzda e-belediyecilik alanında görev yapan personel, yetkindir. Alanda sertifika ve diplomalara sahiptir.

K-8: Evet, birimimizde birlikte çalıştığımız ilgili arkadaşlar bu alanda gereken yetkinlikler ve donanıma sahiptir.

K-9: Evet, birimimizde çalışan personel bu alanda yetkin olup; gerektiğinde ilgili firmalar tarafından personelimize eğitim verilmektedir.

K-10: Evet, birimimizde çalışan personelin bu alanda yetkin olduğunu söyleyebilirim. Ancak, birimim itibari ile bu konuda size ayrıntılı bilgi vermem mümkün değil.

K-11:E-belediyecilik hizmetlerini sunan personelimiz alanda bilgili, tecrübeli ve gerekli yeterliliğe sahiptir. Bu personellerimiz ilgili yükseköğretim kurumlarından mezundur; ayrıca alanlarında bir çok eğitim sertifikasına da sahiptir.

K-12: Evet, personelimiz bu alanda oldukça yetkindir. Ancak eğitim durumları ile ilgili yönetim birimimiz size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-13: Personel bu alanda yetkindir. Ancak bu alanda eğitim almamıştır ve diploma/sertifika sahibi değildir.

K-14: Bu hizmeti sunan personelimiz alanda eğitim almamasına rağmen, işinde oldukça yetkindir.

K-15: Personelimiz bu alanda yetkin ve tecrübelidir. Aynı zamanda, e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili dışarıdan eğitim de almıştır.

K-16: Evet, personelimiz bu alanda yetkin olup; kendilerini geliştirmek için gereken eğitimleri almaktadır.

K-17: Evet, e-belediyecilik hizmetleri sunan personelimiz gereken temel yeterliliklere sahiptir. Ancak, alanda bir diploma veya sertifaları bulunmamaktadır.

K-18: Evet, personelimiz alanda yetkin olup; e-belediyecilik hizmetleri konusunda kendilerini yetiştirmişlerdir.

K-19: Evet, bu alanda yetkindir.

K-20: Evet, bu alanda personelimiz yetkindir. Ancak, eğitim durumları ile ilgili detaylı bilgim yok.

K-21: Evet, personelimiz temel yeterliliklere sahiptir ve alanda diplomaları da vardır.

K-22: Evet, personelimizin bu alanda yetkin olduğunu düşünüyorum. Bu alanda yükseköğrenim eğitimleri ve diplomaları bulunmaktadır.

K-23: Evet, yetkindir. Ancak personel politikamız gereği ayrıntılı bilgi veremiyorum.

K-24: Evet, personelimizin yetkin olduğunu düşünüyorum.

K-25: Evet personelimiz bu alanda yetkindir. Ancak size belediyemizin politikaları gereği detaylı bilgi veremeyeceğim.

K-26: Evet, belediyemizde görev alan personelin bu alanda yetkin olduğunu düşünüyorum. Ancak, size eğitim durumları ile ilgili detaylı bilgi veremiyoruz.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin yetkinliğini ve eğitim durumunu belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; tüm belediye personelinin bu alanda yetkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, sadece Darıca, Derince, Gebze Belediyesi'nden katılımcılar personellerinin bu alanda diploma ve sertifika sahibi olduğu yönünde bilgi paylaşmış olup; Gölcük ve Kandıra Belediyesi'nden katılımcılar ise, personellerinin diploma ve sertifika sahibi olmadığını ancak yetkin olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca, Kartepe, Başiskele, Dilovası ve İzmit belediyelerinde görevli personelin ise çeşitli dış kaynaklardan bu alanda eğitim aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Çayırova, Körfez, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile yapılan görüşmelerde ise, personelin eğitim durumuna yönelik ayrıntılı bir bilgi elde edilememiştir. Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak tüm belediye personelinin e-belediyecilik hizmetleri alanında yetkin olduğu ancak eğitim durumlarının değişiklik gösterdiği söylenebilmektedir.

3. ***E-belediyecilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken dijital kullanım becerisine sahip midir? Personelin dijital becerisini geliştirmeye yönelik ne gibi faaliyetler yürütülmüştür ve yürütülmektedir?***

K-1. Evet, gerekli dijital kullanım becerilerine sahiptir.

K-2. Evet, personelimizin bu alanda gereken dijital kullanım becerine sahip olduğunu düşünüyorum.

K-3: Evet, personelimizin dijital kullanım becerisine sahip olduğu görüşündeyim. Gerektiğinde dışarıdan da destek alınmaktadır.

K-4: Evet, personelimiz e-belediyecilik hizmetlerini sunmalarını sağlayacak tüm dijital becerilere sahiptir.

K-5: Evet, ilgili personelimiz gerekli dijital kullanım becerisine sahiptir. Bu becerilerini de geliştirmek için kurum içi eğitimler gerçekleştirilmektedir.

K-6: Evet, personelimizin dijital becerilerinin yerinde ve yeterli olduğunu düşünüyorum. Belediye olarak bu becerilerini geliştirmek için kurum içi eğitimler düzenliyoruz.

K-7: Evet, bu alanda çalışan personelimiz gerekli dijital becerilere sahiptir.

K-8: Evet, birimimizde görev yapan tüm personel gerekli dijital yetkinliğe sahiptir.

K-9: Evet, personelimiz e-belediyecilik hizmetlerini sağlayabilmesi için gereken dijital becerilere sahiptir. Gerekli olduğunda ise ilgili firmalar tarafından kendilerine bu alanda eğitim verilmektedir.

K-10: Evet, personelimizin bu alanda becerilerinin yeterli olduğunu düşünüyorum. İhtiyaç hasıl olduğunda, kendilerine bu alanda dışardan destek alınarak eğitim verilmektedir.

K-11: Vatandaşlarımıza e-belediyecilik hizmetleri sunan personelimiz bu alanda gereken dijital becerilere sahiptir.

K-12: Evet, personelimizin dijital becerilerinin e-belediyecilik hizmetlerinin sunumu ve alt yapısı açısından yeterli olduğunu düşünüyorum.

K-13: Evet, bu alanda çalışan personelimiz gereken dijital becerilere sahiptir. Ancak, bu becerilerinin geliştirilmesi için kurumumuz tarafından eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmemiştir.

K-14: Evet, ilgili birimde birlikte çalıştığımız tüm arkadaşlarımız gereken dijital beceri ve yeterliliklere sahiptir.

K-15: E-belediyecilik hizmetlerinin teknik alt-yapısı otomasyon firması tarafından sağlanmakta olup; bu alanda hizmet desteği aldığımız firma çalışanları gerekli dijital becerilere sahiptir. Belediyemiz ise bu hizmetlerin DNS ve hosting (alan) kısmı ile ilgilenmekte olup; bizim personelimiz de gereken dijital becerilere sahiptir.

K-16: Evet, personelimiz bu alanda gereken dijital becerilere sahiptir.

K-17: Personelin gerekli dijital kullanım becerisinin yetersiz olduğu düşünüldüğünden, belediye olarak bu konuda eğitimler düzenliyoruz.

K-18: Personelimizin daha iyi hizmet verebilmesi için, belediye olarak dijital becerilerinin geliştirilmesine yönelik çeşitli eğitimler gerçekleştiriyoruz.

K-19: Evet, bu alanda çalışan personel ihtiyaç duyulan dijital becerilere sahiptir.

K-20: Evet, personelimizin dijital becerilerinin yeterli olduğunu düşünüyorum.

K-21: Evet, e-belediyecilik hizmetleri alanında görev yapan personelimiz gerekli dijital beceri ve yeterliliklere sahiptir.

K-22: Evet, ilgili personelimizin bu alanda dijital becerilerinin gelişmiş olduğunu düşünüyorum.

K-23: Evet, ilgili personelimizin dijital becerilerinin yeterli olduğunu düşünüyorum.

K-24: Evet, bu alanda çalışan personelimizin dijital becerilerimizin yerinde ve yeterli olduğu görüşündeyim.

K-25: Evet, bu alanda hizmet sağlayan personelimizin dijital becerileri yeterlidir.

K-26: Evet, ilgili personelimiz e-belediyecilik hizmetlerini sağlamak için gerekli olan dijital kullanım becerilerine sahiptir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin dijital becerilere sahip olma durumunu ve bu becerilerin geliştirilmesi için yürütülen faaliyetlerin varlığını tespit etmeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerden görüşmecilerin personelin dijital becerilerinin yeterli olduğu yönünde görüş bildirdiği ortaya çıkmaktadır. Ayrıca; Kandıra Belediyesi'nin personelin bu alandaki eksikliğin giderilmesi amacıyla eğitimler verdiği; Dilovası ve Çayırova Belediyeleri'nin ise

personelin dijital becerilerinin gelişmesi amacıyla eğitimler verdiği sonucuna da ulaşılmıştır. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise, daha önce dijital becerilerin geliştirilmesine yönelik belediye olarak herhangi bir eğitim ya da etkinlik düzenlemediklerini ifade etmiş olup; görüşülen diğer belediyelerden katılımcılar bu becerilerin gelişimine yönelik eğitim/etkinlik düzenleme süreci ile ilgili herhangi bir bilgi paylaşımında bulunamamıştır. Bu bağlamda, genel olarak görüşülen belediyelerdeki ilgili personelin e-belediyecilik hizmetleri alanında dijital becerilere sahip olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Ancak, bu becerilerin gelişimi için yürütülen eğitim/etkinliklerle ilgili detaylı bilgiye ulaşılamamış olup; sınırlı sayıda belediyede bu programların varlığına yönelik veri elde edilmesi yönetişim süreci açısından eksiklik olarak değerlendirilebilir.

3.3.6 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlere (E-Belediyecilik) Bütçenin Etkisine Yönelik Veriler

Çalışmanın, Kocaeli İl ve İlçe Belediyeleri'nde sunulan e-belediyecilik hizmetlerine bütçenin etki düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısmında, katılımcılara toplam beş soru yöneltilmiş olup; katılımcıların cevapları her soru altında doğrudan verilmiştir. Verilen cevaplara yönelik ise her sorunun en alt kısmında örneklem dahilinde yer alan belediyelerin e-belediyecilik ve çevrimiçi hizmetlerinde bütçenin etkisine yönelik yorumlamalarda bulunulmuştur.

1. ***E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesi ne kadardır? Tüm bu harcamalar genel olarak belediye harcamalarının hangi yüzdelik dilimini kapsamaktadır?***

K-1: Bu sorunun cevabı değişken olmakla birlikte 2018 yılı itibarıyla belediyemizin e-belediyecilik bütçesi (Bilgi İşlem Müdürlüğü bütçesi) aylık yaklaşık 100.000 TL' dir. E-belediyecilik hizmetlerinin bütçeye oranı %1'dir.

K-2: Bu soruya yönelik net bir bilgi veremeyeceğim, çünkü rakamlar değişebilmektedir. Bu hizmetlerin bütçedeki oranı %1 civarındadır.

K-3: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesi 10.000 TL olduğunu düşünürsek eğer binde 1'den daha az diyebiliriz.

K-4: Belediyemizin bu alandaki bütçesi aylık olarak ortalama 10.000 TL civarındadır. Bu nedenle genel bütçe içerisindeki oransal dağılımın çok yüksek olmadığını söyleyebilirim.

K-5: Kurum politikamız nedeniyle bu bilgiyi sizlerle paylaşamıyoruz.

K-6: Belediyemizin, politikası nedeni ile bu konuda sizinle bilgi paylaşamayacağım.

K-7: Toplam e-belediyecilik hizmetlerine yıl bazlı ayırdığımız rakam 500.000 TL'dir ve bu rakamın bütçe içerisindeki oranı %1'in altındadır.

K-8: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyemizin yıllık bütçesi 500.000 TL'dir. Bu rakamın genel bütçeye oranı %0,27'dir.

K-9: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyemizin 2014 yılından beri harcadığı para yaklaşık 9.355,00 TL'dir. Ancak aylık, yıllık dağılım ve genel bütçe içerisindeki oranla ilgili detaylı bilgi veremeyeceğim.

K-10: E-belediyecilik hizmetlerine başladığımız ilk dönemden itibaren 9.000.00 TL'nin üzerinde bir bütçe harcaması gerçekleştirdik. Ancak aylık, yıllık ve genel bütçe oranı içerisindeki dağılımla ilgili ayrıntılı bir bilgim yok.

K-11: E-Belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyemizin toplam bütçesi 1.500.000 TL kadardır. Bu bütçenin büyük kısmı e-belediyecilik hizmetleri için harcanmaktadır. Bu rakam ise belediye toplam bütçesinin %0,4'üne tekabül etmektedir.

K-12: Birimim itibari ile e-belediyecilik hizmetlerine ayrılan toplam bütçeye çok hakim değilim; ancak genel bütçemizde çok yüksek bir oranda olmadığını söyleyebilirim.

K-13: Sosyal medya için ekstra ayırdığımız bir bütçemiz yok, ancak web sayfamız ve e-belediyecilik sistemi için aylık 20.000 TL civarı harcama yaptığımızı söyleyebilirim. Fakat genel bütçedeki dağılımı hakkında bilgiye sahip değilim.

K-14: Harcamalarımız aylık olarak web sayfası ve e-belediyecilik hizmetleri için 20.000 TL civarındadır. Sosyal medya yönetimi için ise ayırdığımız bir bütçe yoktur. Bu bütçeningenel bütçe dağılımı içerisindeki yeri hakkında detaylı bilgi veremeyeceğim.

K-15: Belediyemiz hem sosyal medya hem de web sayfamız için aylık olarak bir bütçe ayırmaktadır. Bu bütçe dağılımının genel bütçe içerisindeki oranını bilmemekle birlikte, sosyal medya için 4000 TL, web sayfası için 1200 TL olduğunu söyleyebilirim.

K-16: Sosyal medya için aylık ortalama 4000TL, web sitesi için aylık ortalama 1200TL belediyemizin ayırdığı bütçesi vardır.

K-17: Belediyemizde bu hizmetler için özel olarak ayrılmış bir bütçe mevcut değil. Bu alandaki tüm harcamalar genel belediye harcamalarının %01'inin altındadır.

K-18: Bütçe konusuna çok hakim değilim, ancak bu alana ayrılmış özel bir bütçemiz bulunmadığını söyleyebilirim.

K-19: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesi % 5'lik bir dilimi kapsamaktadır.

K-20: Tüm bu hizmet alanları için aylık bütçemizin %5'ini kullanıyoruz. Ancak net bir rakam veremeyeceğim.

K-21: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyemizin özel olarak ayırdığı bir bütçesi yoktur.

K-22: Özel olarak bir bütçe ayrılmamış olup; Bilgi İşlem ve Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün bütçelerinden giderler karşılanmaktadır.

K-23: E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyemizin özel olarak ayırdığı bir bütçesi yoktur.

K-24: Bu alanda belediyemizin ayırdığı bir bütçesi mevcut değildir.

K-25: Bütçemizle ilgili ayrıntılı bilgi veremiyoruz, ancak e-belediyecilik hizmetleri, sosyal medya ve web sitesinin gelişimine önem verdiğimizi ve bütçe payını bu doğrultuda ayarlamaya çalıştığımızı söyleyebilirim.

K-26: Bütçemizde bu kalemlerin payı ile ilgili detaylı bilgi veremiyoruz. Ancak, bu hizmet alanına yeterli ölçüde bütçe ayırdığımızı söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesini ve genel bütçe içerisindeki dağılımını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Çayırova, Kandıra, Derince ve Karamürsel Belediyeleri'nin bu alana özel bir bütçe ayırmadıkları, diğer belediyelerin

ayırdıkları bütçenin ise değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Derince Belediyesi'nin bu alandaki faaliyetleri Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile bütçelendirdiği yönünde bilgi edinilmiştir. Bütçe süreci ile ilgili yıl bazlı paylaşımda bulunan belediyeler Kartepe, Gebze, Darıca belediyeleri, ay bazlı bütçe paylaşımında bulunan Belediyeler Başiskele, İzmit ve Gölcük Belediyeleridir. Körfez Belediyesi'nden katılımcı ise bütçeye yönelik rakam belirtmeyip; sadece oran bildiriminde bulunmuştur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Çayırova Belediyeleri'nden katılımcılar ise bütçeye yönelik net bir rakam bildiriminde bulunmamıştır. Bütçeleri ile ilgili bilgi paylaşımında bulunan belediyelerde görev yapan katılımcılardan alınan bilgilere göre ise; e-belediyecilik bütçesinin tüm bütçe kalemleri içerisindeki dağılımının genel olarak %1 civarında olduğu değerlendirilmesinde bulunulabilir.Bu bağlamda, e-belediyecilik hizmetlerine ayrılan bütçenin incelenen belediyeler açısından genel olarak düşük tutulması; e-yönetişim paradigmalarına entegrasyon açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

2. E-belediyecilik hizmetleri kapsamında kullanılan bütçe hangi harcama kalemlerine dağılmaktadır? Bu dağılımın kalemlere oranı nedir? (Web sitesi tasarımı, alt yapı, teknik personel vb.)

K-1: E-belediyecilik hizmetleri için kullanığımız bütçenin kalemlere göre dağılımı değişiklik göstermekte olup; maaşlar %4,09, zamlar ve tazminatlar %2,27, ödenekler %2,73, sosyal haklar %1,82, ödül ve ikramiyeler %0,09, sosyal güvenlik ödemeleri %2,27, sarf malzemesi alımı %1, özel malzeme alımı %13,64, diğer tüketim malları ve malzemelerinin alımı %9,09, müşavir firma ve kişilere ödemeler %3,18, diğer hizmet alımları %2,55, menkul mal alım giderleri %22,27, gayri maddi hak alımları %28,18 ve bakım-onarım giderleri %6,82 civarında şekillenmektedir.

K-2: E-belediyecilik hizmetleri için bütçe kalem kullanımı değişiklik göstermekte olup; bu konuda harcama dağılımı ile ilgili detaylı bilgiye sahip değilim. Bu sorunuzun cevabına yönelik ilgili birimimizden daha ayrıntılı bilgi alabilirsiniz.

K-3: En çok alt yapı sistemleri için harcama yapılmaktadır.

K-4: Bu hizmetlerin harcama kalemleri ile ilgili detaylı bilgiye sahip değilim. Bu nedenle bu soruya cevap veremeyeceğim.

K-5: Kurum politikamız gereği bu bilgi paylaşılmamaktadır.

K-6: Belediyemizin politikaları gereği size bu konuda bilgi veremeyeceğim.

K-7: Bu konuda ayrıntılı bir bilgim yok, ancak bilgisayar, işletim, yazılım, bakım ve onarım kalemleri gibi farklı kalemlere bütçe ayırdığımızı söyleyebilirim.

K-8: E-belediyecilik hizmetleri bütçemiz, bilgisayar hizmet alımı, danışma, yönetim ve işletim, bilgiye abonelik giderleri, ilan giderleri, bilgi- yazılım giderleri, büro bakım ve onarım kalemlerine göre ihtiyaç dahilinde dağılım göstermektedir.

K-9: E-belediyecilik hizmetleri kapsamında kullanılan bütçe; ihtiyaç duyulan mal ve hizmet alımı kalemlerine dağılmaktadır. Ancak kalemler arasındaki dağılım konusunda ayrıntılı bilgim yok.

K-10: Bütçe dağılımı ile ilgili detaylı bir bilgim yok, ancak ihtiyaç duyulan tüm hizmet alımlarının gerçekleştirildiğini söyleyebilirim.

K-11: E-belediyecilik harcamalarımız, yazılım harcamaları adı altında tek kalemde toplanmaktadır.

K-12: Bu konuda ayrıntılı bir bilgim yok. İdari amirimiz size bütçe dağılımı ile ilgili daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-13: E-Belediyecilik hizmetleri bütçesinin alt kalemlere dağılımı ile ayrıntılı bir bilgim yok, ancak alt yapı ve güvenlik kalemlerinde yoğunlaştığını söyleyebilirim.

K-14: Bütçe dağılımımız,genel olarak alt yapı ve güvenlik kalemlerinde yoğunlaşmaktadır.

K-15: Bu alandaki bütçemiz Bilgi İşlem Müdürlüğü bütçesine bağlı olup; ihtiyaca göre şekillenmektedir.

K-16: Birimimiz bütçesi dahilinde e-belediyecilik hizmetleri finanse edilmekte olup; dağılım ihtiyaçlarımıza göre değişiklik gösterebilmektedir.

K-17: Bu hizmetler için kullanıldığımız özel bir bütçe olmamakla birlikte, alt-yapı harcamalarımıza öncelik verdiğimizi söyleyebilirim. Bu harcamanın da tüm kalemler arasındaki oranı %1 civarındadır.

K-18: Daha öncede belirttiğim gibi özel bir e-belediyecilik bütçemiz yok, ancak genel bütçemizden alt yapı hizmetlerimizi geliştirmeye çalışıyoruz.

K-19: Bildiğim kadarı ile e-belediyecilik bütçemizi genel olarak İnternet ödemeleri, yazılım ve donanım edinme gibi kalemler üzerine dağıtıyoruz. Harcama oranları ise ihtiyaca göre değişebiliyor.

K-20: E-belediyecilik bütçemiz yazılım alımı, donanım alımı, bilgi aboneliği gibi kalemler üzerine dağılmaktadır.

K-21: Bu alanda özel bir bütçemiz yok, ancak yazılım ve donamım ürünleri alımını bu kategoride değerlendirebiliriz.

K-22:Bilgisayar Yazılımları ve Büro/ İşyeri Makine /Teçhizat alımı işlemlerimiz için spesifik bir e-belediyecilik bütçemiz olmamasına rağmen bu kategoride değerlendirilebileceğini söyleyebilirim.

K-23: Bu bilgiyibelediyemizin politikaları dahilinde sizinle paylaşamayacağım.

K-24: Kurumumuzun gizlilik politikası dahilinde sizinle bu bilgiyi paylaşamayacağım.

K-25: Daha öncede belirttiğim gibi bütçemizle ilgili sizinle ayrıntılı bilgi paylaşamayacağım. Ancak, e-belediyecilik bütçemizin ihtiyaç duyulan hizmet ve ürünlere bağlı olarak değişiklik gösterdiğini söyleyebilirim.

K-26: Bütçemizle ilgili kurum politikamız nedeni ile detaylı bilgi paylaşımında bulunamayacağım. Ancak, alt kalemlere ayrılan bütçenin ihtiyaçlarımız doğrultusunda değiştiği yorumunda bulunabilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri bütçesinin harcama kalemlerine göre dağılımını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; Çayırova ve Karamürsel Belediyesi'nden katılımcılar bu dağılımla ilgili bilgi vermemiştir. Bu bütçe dağılımının ihtiyaca göre değişkenlik gösterdiği yönünde bilgi paylaşımında bulunan belediyeden katılımcılar ise, Dilovası, İzmit ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde görev almaktadır. Kartepe Belediyesi'nin ise, bu alana ayırdığı bütçenin çok sayıda farklı kaleme dağıldığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Bütçenin alt yapı hizmetlerine aktarıldığı yönünde bilgi veren katılımcılar ise, Başiskele ve Kandıra Belediyeleri'nde çalışmaktadır. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise, bütçenin alt-yapı ve güvenlik hizmetleri üzerine yoğunlaştığını ifade etmiştir. Hem yazılım hem de donanım odaklı bütçe harcamaları gerçekleştiren belediyelerin ise, görüşülen çalışanların verdiği bilgiler doğrultusunda Darıca, Körfez ve Derince Belediyeleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sadece yazılım alanında e-belediyecilik bütçe harcamalarının şekillendiğini ifade eden katılımcı ise Gebze Belediyesi'nde görev

almaktadır. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda incelenen belediyelerin e-belediyecilik bütçelerinin alt kalemlere göre dağılımının farklılık gösterdiği söylenebilmektedir.

3. ***Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine katılımı mali açıdan belediyeye bir tasarruf sağladı mı? Eğer tasarruf sağlandı ise; hizmet verilmeye başlanan tarihten itibaren işlemlerin dijital ortamlarda yapılması yıllara göre belediyeye ne kadar tasarruf sağladı?***

K-1: Vatandaşa sunulan e-belediyecilikte hizmetleri belediyeye kırtasiye, zaman bakımından ciddi kazançlar sağlamıştır. Zaman kazancı biz kamu hizmeti sunan kurumlarda daha önemli olmakla birlikte dosyalara evraklara erişim, hesaplama, toplu raporlama, dosya/destek yıpranma, dolap tasarrufu gibi ölçülmesi güç avantajlar sağlanmıştır.

K-2: Vatandaşa sunulan e-belediyecilikte hizmetleri hem personel, hem de zaman açısından bize önemli katkılar sağlamıştır.

K-3: Evet, e-belediyecilik hizmetleri kurumumuza pek çok açıdan tasarruf ve kazanç sağlamıştır. Ancak, bu kazanımların ayrıntısını size mail aracılığı iletebilirim.

K-4: Evet, e-belediyecilik hizmetleri kurumumuza çeşitli katkılar sağladı. Çok sayıda alanda tasarruf elde ettik, ancak bu fayda elde edilen alanlarla ilgili detaylı bilgileri ancak size mail aracılığı ile iletebiliriz.

K-5: Bu bilgi kurumumuz tarafından paylaşılmamaktadır.

K-6: Bu bilgiyi ne yazık ki belediye politikamız nedeni ile sizinle paylaşamayacağım.

K-7: Genel olarak, değişik alanlarda %30 oranında bir tasarruf elde ettiğimizi söyleyebilirim.

K-8: Bu konuya çok fazla hakim değilim, o yüzden bu soruyla ilgili size bilgi veremeyeceğim.

K-9: Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine katılımı, mali açıdan belediyeye şimdilik bir tasarruf sağlamadı.

K-10: Henüz, belediye olarak e-belediyecilik hizmetlerinden bir tasarruf elde etmedik.

K-11: Tasarruf sağlanmakla birlikte sağlanan tasarruf için herhangi bir maddi ölçüm hesaplaması yapılmamıştır.

K-12: Tasarruf sağlandı fakat sağlanan tasarrufun dağıldığı kalemler ve miktarı ile ilgili ayrıntılı bilgim yok.

K-13: E-belediyecilik hizmetleri ile hem belediye hem de vatandaş açısından zaman tasarrufu ettiğimizi söyleyebilirim.

K-14: Hem belediye hem de vatandaş açısından zaman tasarrufu sağlanmıştır. E-belediyecilik hizmetleri ile veznelerde ki yoğunluk azaldı. Böylece, orada kullanılan personeli farklı işlerde görevlendirdik.

K-15: Mali açıdan belediyenin bütçesi adına fazla bir değişiklik yaşanmadı. E-belediyecilik hizmetleri ile büyük bir tasarruf elde ettiğimizi söyleyemem.

K-16: Belediyemizi bu hizmetlerin mali açıdan çok bir getirisi olmamıştır. Ancak,bu hizmetler daha çok vatandaşa kolaylık sağlamıştır.

K-17: Evet, e-belediyecilik hizmetlerine yurttaşların katılımı belediyeye mali açıdan tasarruf sağladı. Bu yolla, 2015-2018 tarihleri arasında 419.706,22 TL tahsilat sağlandı. Ayrıca, 6360 sayılı yasa ile vergi mükellefi vatandaşlarımız edinmek istedikleri bilgilere ulaşarak ödemelerini de kolayca gerçekleştirebilmektedirler.

K-18: Evet, e-belediyecilik hizmetleri belediyemize mali açıdan önemli kazanımlar sağlamıştır.

K-19: Evet, belediyemiz e-belediyecilik hizmetlerinden mali açıdan tasarruf etti. Ancak, bu tasarrufun miktarı ile ilgili kurum politikamız gereği size bilgi veremeyeceğim.

K-20: Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine kullanımı, mali açıdan belediyemize bir tasarruf sağlanmıştır ama kurum politikamızdan ötürü net bir rakam paylaşımı yapamayacağım.

K-21: Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanımı, mali olarak belediyemize bir katkı ve tasarruf sağlamıştır.

K-22: E-belediyecilik hizmetlerinin belediyeye katkısına yönelik maddi bir ölçüm yapılmamış olmakla birlikte; çalışan ve kırtasiye giderleri açısından bir etkisi oldu. Özellikle, bu hizmetlerin ilçe dışındaki vatandaşların ödemelerini kolayca yapmalarını sağlayarak gelir artışı sağladığını söyleyebilirim.

K-23: Evet, belediyemize bir tasarruf ve katkı sağlamıştır. Ancak bu katkının boyutu ile ilgili detay paylaşamayacağım.

K-24: Evet, belediyemizin hizmetlerinin çevrimiçi sunumunun sağladığı tasarruflar söz konusudur. Ancak, bu tasarrufların oranına yönelik ayrıntılı bilgi paylaşımında bulunamayacağım.

K-25: Daha önce de belirttiğimiz gibi bütçe konusunda ayrıntılı bilgi paylaşımında bulunamıyorum. Ancak, e-belediyecilik hizmetlerinin personel ve dökümantasyon süreci açısından tasarruf sağladığını; yurttaşlarımıza da zaman açısından katkısı olduğunu söyleyebilirim.

K-26: Bütçemizle bağlantılı olarak tasarruf süreci ile ilgili detaylı bilgi veremeyeceğim. Ancak, pek çok açıdan belediyemize e-belediyecilik hizmetlerinin katkı sağladığı yorumunda bulunabilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin dijital olarak gerçekleştirilmesinin belediyeye mali tasarruf sağlama durumunu ve bu tasarrufun oranını belirlemeyi amaçlayan amaçlayan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; mali tasarruf oranının değişiklik arz ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Çayırova Belediyesi'nden katılımcı bu tasarruf miktarı ile ilgili bilgi vermemiş olup; Dilovası Belediyesi'nden katılımcı tasarruf etmediklerini ifade etmiştir. İzmit Belediyesi'nden ilgili çalışanlar ise, mali açıdan tasarruf ettiklerini ancak bu oranın çok yüksek olmadığını belirtmişlerdir. Mali anlamda belediye olarak e-belediyecilik hizmetleri ile tasarruf ettiklerine dair sonuçlara ulaşılan belediyeler ise; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Karamürsel, Derince, Körfez, Kandıra (yüksek mali tasarruf), Kartepe, Gebze (ancak bir ölçüm gerçekleştirmemiştir) Belediyeleri'dir. Ayrıca, Başiskele Belediyesi, Gölcük Belediyesi ve Kartepe Belediyeleri'nin ise elde ettikleri mali tasarrufun dışında; zaman ve personel kullanımına yönelik de çeşitli faydalar elde ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda incelenen belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçiş sürecinin bu belediyelere sağladığı mali tasarruf oranının değiştiği söylenebilmektedir. Ancak, tasarruf oranına yönelik belediyelerin büyük bölümünün oransal bir bilgi paylaşmaması ve bu konuda ayrıntılı analizler yapmaması e-yönetişim süreci açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

4. E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden oldu mu?

K-1: Hayır, personel sayımızda herhangi bir değişiklik olmadı. Çünkü eksilen personel kadar bilişim elemanı istihdamından da söz edilebilir.

K-2: Hayır, e-belediyecilik hizmetlerine geçişimiz personel sayımızda azalmaya neden olmadı.

K-3: E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden oldu, iş yükü azaldı. Örneğin imar işlerinde 3 kişi çalışıyordu şimdi ise dijitale geçmemizle birlikte çalışan sayısı sadece bir kişidir.

K-4: E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda gerçekleştirilebilmesi bazı birimlerde personel sayısında bir azalma yaratmıştır.

K-5: Hayır. E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden olmadı.

K-6: E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması, bizim açımızdan personel sayısında bir azalma yaratmamıştır.

K-7: E-belediyecilik işlemlerine geçiş süreci personel sayımızda azalmaya neden olmadı.

K-8: Hayır. Bu durum, personel sayımızda azalmaya neden olmadı.

K-9: E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden olmadı.

K-10: Hayır, işlemlerin dijital olarak yapılması personel sayımız açısından bir değişiklik yaratmamıştır.

K-11: Hayır, e-belediyeciliğe geçiş süreci personel sayısında herhangi bir azalma olmamıştır.

K-12: Hayır, belediyemizin personel sayısında dijitalleşme ile birlikte bir değişim yaşanmadı.

K-13: E-Belediyecilikle birlikte personel sayısında azalma olmadı fakat çalışanlar farklı birimlerde çalışmak üzere görevlendirildi.

K-14: Bazı iş ve işlemlerin İnternet üzerinden yapılması kurumda bu birimlerde çalışan personelleri boşa çıkarmıştır. Bu nedenle, personelin görev yeri değiştirilerek ihtiyaç duyulan diğer birimlerde görevlendirilmesi yolu tercih edilmiştir.

K-15: Evet, e-belediyecilik işlemleri personel sayısında azalmaya neden olmuştur.

K-16: Evet, e-belediyecilik süreci ile birlikte kurumumuzdaki personel sayısı azaldı.

K-17: İşlemlerin dijital ortamlarda yapılması, personel sayısında bir azalmaya neden olmadı.

K-18: Hayır, e-belediyecilik işlemleri belediyemizin personel sayısında herhangi bir değişim yaratmadı.

K-19: Hayır, işlemlerin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya sebep olmadı.

K-20: Hayır, e-belediyecilik işlemlerinin personel sayımızı azalttığını söyleyemem.

K-21: Belirli alanlarda, dijitalleşme ile birlikte bazı personellere olan gereksinimimiz azaldı.

K-22: Evet, e-belediyecilik hizmetleri bazı alanlarda personel ihtiyacımızı azalttı.

K-23: Hayır, belediyemiz açısından e-belediyecilik hizmetleri personel sayısını azaltmadı.

K-24: Hayır. Bu durum personel ihtiyacımızda bir değişime neden olmadı.

K-25: Kurumumuzun, personel politikası nedeni ile bu soruya ayrıntılı cevap veremeyeceğim. Ancak dijitalleşmenin personelimizi daha etkin kullanmak açısından belediyemize katkı sağladığını söyleyebilirim.

K-26: Bu konuda departmanım nedeni ile ayrıntılı bilgiye sahip değilim. Bu nedenle size bu sorunun cevaplanması için yardımcı olamayacağım.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçişin personel sayısı üzerinde bir azalmaya neden olup olmadığını belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar

analiz edildiğinde; genel olarak bu sisteme geçişin personel sayısında önemli bir değişiklik yaratmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Bu bağlamda, İzmit ve Derince Belediyeleri'nde (belirli alanlarda) çalışan katılımcılar bu hizmetlere geçişin personel sayılarında azalmaya neden olduğunu ifade ederken; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden görüşülen çalışanlar görüş belirtmemekle beraber e-belediyecilik hizmetlerinin personelin daha etkin kullanımına yol açtığını belirtmişlerdir. E-belediyecilik hizmetlerinin personel sayısında azalmaya neden olmadığına yönelik verilere ulaşılan belediyeler ise; Kartepe, Başiskele, Çayırova, Darıca, Dilovası, Gebze, Kandıra, Körfez, Karamürsel ve Gölcük (birimler arası değişiklik yaşanmıştır) Belediyeleri'dir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda genel olarak e-belediyecilik hizmetlerine geçiş sürecinin belediyelerin personel sayısından önemli değişimlere yol açmadığı ancak bazı belediyeler açısından personelin verimli kullanılmasına katkı sağladığı değerlendirmesinde bulunulabilir.

5. E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını (kağıt ve zaman tasarrufu) sağladı mı?

K-1: E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını sağladı.

K-2:E-belediyecilik hizmetleri ile büyük oranda kağıt ve zaman tasarrufu sağlamıştır.

K-3: Evet, e-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalması, kağıt ve zaman tasarrufu sağladı. Ayrıca iş yükünü azalttı.

K-4: E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını sağladı.

K-5: İşlemlerin dijitalleşmesi, belediyemiz içinöncelikle kağıt ve zaman tasarrufu sağlamıştır.

K-6: Evet, e-belediyecilikle, kağıt ve zamandan tasarruf sağladığımızı söyleyebilirim.

K-7: E -belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması birçok alanda tasarruf sağladı.

K-8: E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması, belediyemize %40 Zaman - %20 Kağıt - %10 İş Yükü olarak tasarruf sağlamıştır.

K-9: Evet, E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması birçok alanda tasarruf sağladı.

K-10: Belediyemiz açısından işlemlerin dijital olarak yapılabilmesi bürokratik iş yükünün azalmasına katkı sağlamıştır.

K-11: E-belediyecilik hizmetleri ile, bürokratik iş yükünde gözle görülür bir azalma sağlanmıştır.

K-12: E-belediyecilik hizmetlerine geçişimizle birlikte, bürokratik iş yükümüzün azaldığını söyleyebilirim.

K-13: Evet, e-belediyecilik hizmetlerine geçişimiz ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması belediyemize bürokratik iş yükünün de dahil olduğu çok sayıda alanda katkı sağlamıştır.

K-14: Evet, belediyemize e-belediyecilik hizmetlerini kullanmanın katkı sağladığını söyleyebilirim.

K-15: Evet, dijital işlem yapabilme belediyemiz için kağıt ve zaman tasarrufu sağlanmıştır.

K-16: Evet, e-belediyecilik süreci ile birlikte belediyemiz kağıt ve zamandan tasarruf sağlamıştır.

K-17: Evet, işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını sağladı.

K-18: Evet, işlemlerin yurttaşlar tarafından dijital olarak yapılması bürokratik iş yükünü azaltıp kurumumuza katkı sağladı.

K-19: E -belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda gerçekleştirilmesi büroktatik iş yükümüzü azalttı ve bize birçok alanda tasarruf sağladı.

K-20: Evet, dijital işlemler bize bir çok alanda katkı sağladı.

K-21: Evet, bürokratik iş yükünün azalması açısından e-belediyecilik işlemlerinin kurumumuza tasarruf sağladığını söyleyebilirim.

K-22: Evet, e-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamda yapılması kurumumuzda iş yükünü azaltarak, belediyemize katkı sağladı.

K-23: E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını neden oldu ve kağıt, zaman tasarrufu sağladı.

K-24: E-belediyecilik hizmetlerinin kurumumuza en büyük katkısının kağıt ve zaman tasarrufu olduğunu söyleyebilirim.

K-25: E-belediyecilik işlemleri ile kurum olarak hem kağıt hem de zamandan tasarruf ettiğimizi söyleyebilirim. Ancak, belediye politikamız gereğince bu konuda size detaylı bilgi veremeyeceğim.

K-26: E-belediyecilik işlemlerine geçişin, kağıt ve zaman tasarrufu açısından belediyemize katkı sağladığını düşünüyorum.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçişin kağıt/zaman tasarrufu sağlayarak bürokratik iş yükünün azalmasına katkı sağlayıp sağlamadığını belirlemeye yönelik bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; bu sisteme geçişin incelenen tüm belediyeler nezdinde oransal olarak değişiklik göstermekle birlikte kağıt/zaman ve bürokratik iş yükü açısından katkı sağladığı yönünde veriler elde edilmiştir. Ancak, bu tasarruf oranı ile ilgili sadece Darıca Belediyesi sayısal veri paylaşımında bulunmuştur.

3.3.7 Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerinin (E-Belediyecilik) Belediye-Yurttaş Etkileşimine Etkisi

Belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin belediye-yurttaş etkileşimine etkisini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara 13 soru yönetilmiş olup, etkileşim bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

1. ***Yurttaş talepleri ve iyi bir yönetişim süreci gerekliliği olarak yurttaşların kent yönetimine katılımları hangi yollar ile sağlanmaktadır? Bir sıralama yapmak gerekirse en çok katılım hangi araç ile sağlanmaktadır? (Doğrudan iletişim, dilekçe, telefon, web sitesi, sosyal medya)***

K-1: Yurttaşlar taleplerini daha çok BİMER ve CİMER gibi devlet bilgi edinme mekanizmalarına başvurarak gerçekleştirmektedir. Toplantılar, saha incelemeleri ve ziyaretler gibi doğrudan iletişim yöntemleri bunu takip etmektedir. En çok etkileşime geçilen diğer yöntemler ise sırasıyla dilekçe, telefon, web sitesi, sosyal medya ve çözüm masasıdır.

K-2: Dilekçeler, sosyal medyadan gelen mesajlar, çözüm masası ve telefon gibi yöntemlerle genel olarak bizimle iletişim kuruyorlar.

K-3: Belediye başkanımızın sürekli vatandaşlarla iç içe oluşu ve belirli aralıklarla birbirinden farklı gruplarla etkileşimde olması doğrudan iletişimi birinci sıraya getirmektedir. Bunu Facebook başta olmak üzere sosyal medya izlemektedir. Web sitesindeki talep-öneri formları ve mobil "çek gönder" uygulaması yurttaş ile etkileşimimiz noktasında çok önemlidir. Belediyemiz WhatsApp hattına da kayıtsız kalmamaktadır, bu hattan gelen mesajlara bakmakla görevli çalışanımız mesajları gerekli birimlere iletmektedir. Ayrıca diğer belediyelerden farklı olarak Başiskele Belediyesinin yürüttüğü BAŞTİM Projesi (Başiskele Kurumsal İletişim Merkezi) mevcuttur. Vatandaşlar çoklu iletişim kanallarından talep, istek, şikayetlerini tek bir çatı altında iletebilmektedir. Sadece vatandaşlara yönelik değil aynı zamanda kurum içi personelimize yönelik de talep ve değerlendirme komisyonumuz mevcut durumdadır. Personellerimiz de komisyonumuza dilek ve taleplerini iletebilmektedir.

K-4: İletişim sürecinde farklı kanalları bir arada kullandığımızı söyleyebilirim.

K-5: Belediyemiz için doğrudan ve yüz yüze iletişim çok önemlidir. Dolayısıyla, belediyemiz tarafından düğün ve cenaze gibi organizasyonlara katılım sağlanır; esnaf ziyaretleri gerçekleştirilir. Belediye başkanı yatırımları yakından izlemekte ve bu sırada halkla iletişim kurmaktadır.

K-6: Belediyemiz, doğrudan ve yüz yüze iletişime önem vermektedir.

K-7: Belediyemiz için en çok tercih edilen iletişim yolları sırasıyla sosyal medya, web sitesi, dilekçe, telefon ve doğrudan iletişim olarak sıralanmaktadır.

K-8: En çok tercih edilen iletişim yolları arasında öncelik sosyal medyada diyebiliriz.

K-9: Yurttaş talepleri ve iyi bir yönetişim süreci gerekliliği olarak yurttaşların kent yönetimine katılımları halk meclisleri, halk günü, sosyal medya, hizmet bülteni, basın yayın araç ve materyalleri ile sağlanmaktadır. Bir sıralama yapmak gerekirse en çok katılım beyaz masaya yapılan başvuru ve belediye başkanımızın katılımı ile halk günleri ile sağlanmaktadır.

K-10: Yurttaşlarımız bizimle öncelikli olarak beyaz masa aracılığıyla ve halk günlerine katılım sağlayarak iletişim kurmaktadır.

K-11: Belediyemizle yurttaşlar genellikle WhatsApp, dilekçe, web sitesi, telefon ve doğrudan iletişim yoluyla iletişim kurmaktadır. Bu iletişim yolları arasından en çok kullanılandan en aza doğru sıralama yapılırsa dilekçe, web sitesi, telefon ve whatsapp olarak sıralanması gerekir.

K-12: Birden fazla araçtan ve yöntemden yararlanarak yurttaşlarımız bizimle iletişim kuruyor.

K-13: Vatandaşlar belediyemiz ile iletişim kurarken en çok sosyal medya ortamlarını tercih etmektedir. Sosyal medyayı sırasıyla doğrudan iletişim, web sitesi, telefon ve dilekçeler izlemektedir.

K-14: Belediyemiz ile iletişim kurarken, vatandaşlarımız en çok sosyal medyayı tercih etmektedir.

K-15: Yurttaşlar belediyemize en ağırlıklı şekilde doğrudan, telefon ve sosyal medya üzerinden ulaşmaktadır. Ardından web sayfası üzerinden doldurulabilen başkana mektup kısmı bunları takip etmektedir. Bazen e-posta yoluyla iletişim sağlansa da; bu yol diğerlerine göre daha az tercih edilmektedir. BİMER aracılığıyla gelen başvurular da belediyemiz tarafından değerlendirilmektedir. Ayrıca valiliğin "açık kapı" uygulamasından belediyemiz ile alakalı olan başvurular da bize iletilmektedir.

K-16: Ben birimim itibarı ile bu sürece çok hakim değilim. İlgili birimimiz size bu konuda daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-17: Bilgi-işlem biriminde teknisyen olarak görev yaptığım için vatandaşların belediyemize ulaşma biçimleri hakkında ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Bu alanda çalışan arkadaşlarımız size daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-18: Yurttaşlar belediyemize en ağırlıklı şekilde doğrudan, telefon ve sosyal medya aracılığı ile ulaşmaktadır.

K-19: Vatandaşlar ile iletişimimizde telefon birinci sırada gelmektedir. İkinci sırada ise sosyal medya gelmektedir. Belediyemiz Twitter, Instagram ve Facebook'da 40 bin takipçiye sahip durumdadır. Facebook

halk arasında, Twitter siyasiler arasında, Instagram ise gençler arasında çok trend olan bir uygulama olduğundan dolayı bu mecralardan da zaten çok sık etkileşim ve mesaj alınmaktadır. Bu mecralardan gelen mesajların % 90'ı cevaplanmaktadır. En son sırada ise dilekçe ve e-posta gelmektedir.

K-20: Departmanım itibarı ile vatandaşların belediyeyle hangi araçları kullanarak iletişim kurduğu konusunda detaylı bilgi sahibi değilim. Bu yüzden size bu konuda ayrıntıı bilgi veremeyeceğim.

K-21: Belediyemizle vatandaşlarımız arasındaki iletişim sürecinde; en çok kullanılan iletişim yöntemlerisırasıyla doğrudan iletişim, telefon, dilekçe, sosyal medya ve web sitesidir.

K-22: Bilgi işlem biriminin yönetimi ile ilgilendiğim için sorduğunuz soruyla ilgili ayrıntılı bilgiye sahip değilim. İlgili departmandan arkadaşlarımız size bu konuda daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-23: Yurttaşlarımız daha çok doğrudan iletişim yöntemini tercih etmektedir. Bu nedenle doğrudan iletişim en sık kurulan iletişim konumundadır. Telefon görüşmeleri bu sıralamada ikinci sırayı alırken; e-posta ve dilekçeler de son sırada yer almaktadır.

K-24: Ben birimim itibarı ile ilgili bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Size yönetim kadrosunda görev yapan personelimiz bu konuda daha detaylı bilgi verebilir.

K-25: Vatandaşlarımızın belediye ile iletişim kurma kanalları çok boyutlu olup; bir sıralama yapmak gerekirse birinci sırada telefon, ikinci sırada İnternet (çağrı merkezi), üçüncü sırada ekomobil uygulaması, dördüncü sırada e-Kocaeli sistemi, beşinci sırada doğrudan iletişim ve son sırada sosyal medya gelmektedir. Ayrıca, Gebze ve İzmit'te bulunan çözüm masalarımıza da gelen başvuruların yapılma biçimleri de çağrı merkezi, İnternet, doğrudan başvuru ve mobil uygulamalar olarak sıralanabilir.

K-26: Birimim itibari ile bu sürece çok hakim olmadığımdan sorunuzu cevaplandıramayacağım. Size bu konuda basın ve halkla ilişkiler biriminde çalışan arkadaşlarımız yardımcı olabilir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde yurttaşların kent yönetimine katılımının hangi yollarla sağlandığını belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; yurttaşların-belediyelerle iletişim kurma biçimlerinin değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda yurttaşların belediye ile iletişim kurma biçimleri öncelik sırasıyla;

- Kartepe Belediyesi'nde BİMER-CİMER, doğrudan iletişim, dilekçe, telefon, web sitesi, sosyal medya ve çözüm masası
- Başiskele Belediyesi'nde doğrudan iletişim, sosyal medya, web sayfasında yer alan talep-öneri formları, mobil "Çek Gönder" uygulaması, Whatsapp hattı ve BASTIM birimi
- Çayırova Belediyesi'nde doğrudan iletişim
- Darıca Belediyesi'nde sosyal medya, web sitesi, dilekçe, telefon ve doğrudan iletişim
- Dilovası Belediyesi'nde halk meclisi/günü gibi doğrudan iletişim, sosyal medya, basın-yayın araç ve materyalleri ve Beyaz Masa
- Gebze Belediyesi'nde Whatsapp, dilekçe, web sitesi, telefon ve doğrudan iletişim
- Gölcük Belediyesi'nde sosyal medya, doğrudan iletişim, web sitesi, telefon ve dilekçeler

- İzmit Belediyesi'nde doğrudan iletişim, telefon, sosyal medya, web sitesi üzerinde doldurulabilir formlar, e-posta ve BİMER
- Kandıra Belediyesi'nde doğrudan iletişim, telefon ve sosyal medya aracılığı
- Körfez Belediyesi'nde telefon, sosyal medya, dilekçe ve e-posta
- Derince Belediyesi'nde doğrudan iletişim, telefon, dilekçe, sosyal medya ve web sitesi
- Karamürsel 'de doğrudan iletişim, telefon, e-posta ve dilekçeler
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde telefon, İnternet, ekomobil uygulaması, e-Kocaeli sistemi, doğrudan İletişim, sosyal medya, çözüm masaları, mobil uygulamalar ve çağrı merkezi

Bu sonuçlara bağlı olarak, yurttaşların belediye ile kent yönetimine katılımlarında kullanılan araçlar değişiklik göstermekte olup; yeni iletişim teknolojilerine bağlı olarak sosyal medya ve İnternet uygulamaları bu amaçla kullanılmakla birlikte doğrudan iletişim ve telefon gibi geleneksel yöntemlerin de hala önemini koruduğu söylenebilmektedir.

2. Yurttaşlar, belediye tarafından sağlanan e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyeden ne gibi taleplerde bulunmaktadır? Bu talepler belediyelerin çevrimiçi ortamlarda sundukları hizmetlerinin yüzde kaçını oluşturmaktadır?

K-1: Yurttaşların talepleri büyük oranda yol, asfalt ve parke taşları gibi ulaşım ihtiyaçları üzerindedir. İmar durumu ve yapı kontrolleri, çevre kirliliği ve temizliği ihtiyaçları, dönemsel olarak uygulama imar planı itirazları, iş talepleri, iş başvuruları, soyut eleştiriler ve şikayetler diğer talepleri oluşturmaktadır.

K-2: Yurttaş talepleri duruma ve ihtiyaca göre büyük ölçüde değişiklik göstermekte olup; belediyemizden öncelikli olarak ulaşım hizmetleri ile ilgili talepleri olmaktadır.

K-3: Belediyemizden talepte bulunulan alanları sıralamak gerekirse altyapı hizmetleri, temizlik hizmetleri ve daha sonra sosyal yardımlar ya da köy hizmetleri gibi sosyo-kültürel hizmetler gelmektedir.

K-4: Vatandaşlar belediyemizden genelde alt yapı, temizlik, sosyal yardım, kültürel hizmetler gibi farklı alanlarda çeşitli talep ve isteklerde bulunuyorlar.

K-5: Yurttaş talepleri ile ilgili ekstra söyleyebileceğimiz bir şey yok; çünkü bu talepler çok çeşitlidir. Vatandaşların bize ulaşabilmesi için sosyal medya ağlarımız, çağrı merkezimiz gibi iletişim kanallarımız sürekli açık tutulmaktadır ve yurttaşlarımız bu kanallardan bize ulaşmaktadır. Ayrıca billboardlarda iletişim kanallarımıza sürekli yer verilmektedir.

K-6: Vatandaşlar, farklı istek ve taleplerle bizimle devamlı olarak iletişim kurmaktadır.

K-7: Yurttaşlar CİMER, Whatsapp şikayet hattı gibi dijital başvuru noktalarından genel olarak şikayet, talep ve önerilerini iletmektelerdir.

K-8: Ben Bilgi İşlem dairesinde çalışmaktayım, bu nedenle vatandaşların belediyemizden ne gibi isteklerde bulunduğuna dair ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Size bu konuda ilgili birimde çalışan arkadaşlarımız daha detaylı bilgi verebilir.

K-9: Yurttaşlar, belediyemiz tarafından sağlanan e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyeden sosyal yardım, cenaze hizmetleri, bakım ve onarım taleplerinde bulunmaktadır. Bu talepler belediyemizin çevrimiçi ortamlarda sundukları hizmetlerinin % 90 oluşturmaktadır.

K-10: Vatandaşlarımızın bizden talepleri çeşitlilik göstermekte olup; yardım, cenaze hizmetleri, bakım ve onarım gibi çeşitli isteklerde bulunup dijital araçlar yardımı ile bizimle iletişim kurmaktadırlar.

K-11: Vatandaşların belediyemizden veteriner hizmetleri, alt yapı ve üst yapı hizmetleri, cenaze hizmetleri gibi talepleri olmaktadır. Bu hizmetler belediyemizin çevrimiçi ortamlarda sunduğu hizmetlerin neredeyse %50'sini oluşturmaktadır.

K-12: Vatandaşlarımızın bizden talepleri alt yapı hizmetleri, cenaze hizmetleri, veteriner hizmetleri gibidir. Genelde bu alanlardaki istek ve talepleri ile ilgili bizimle dijital ortamdan iletişime geçiyorlar.

K-13:Vatandaşın genelde İnternet aracılığı ile bizimle iletişim kurduğu konular, yaşadıkları sorunlar ve sıkıntılardır.

K-14: Yurttaşlarımızın bizimle iletişim kurduğu konular genel olarak problem yaşadıkları konular olup; bunlar arasında çöp, sokak hayvanları ve yardım talepleri gibi çeşitli istekler bulunmaktadır. Bu talepler sunduğumuz çevrimiçi hizmetlerin ortalama olarak %1'ini oluşturmaktadır.

K-15: Genelde, yurttaşlar tarafından üst yapı ile ilgili parke tamiri, asfalt onarımı gibi şeyler isteniyor.

K-16: İnternetten çok farklı taleplerde gelebiliyor. Genelde yol ile ilgili parke tamiri, asfalt onarımı isteniyor. Sokak köpekleriyle ilgili şikayetler geliyor. Sivrisinek ile ilgili ilaçlama konusunda talepler geliyor. Park ve bahçeler konusunda istek geliyor. Temizlik işleri ile ilgili bazen istekler geliyor. Zaman zaman vatandaşların bireysel sorun ve dertleri ile ilgili istekler geliyor. Mahallerde hurda araç oluyor onun kaldırılması isteniyor. Emniyet ile ilgili istekler oluyor, kamuya açık alanlarda uyuşturucu, alkol kullanan kişiler şikâyet ediliyor. Biz bu talepleri alıp çözüme kavuşturmakla mükellefiz. "Hizmet Kapınızda" projesi ile ilgili vatandaşın evlerine kadar gidip herhangi bir sıkıntıları, sorunları var mı diye soruyoruz.

K-17: Vatandaşlarımızın her birinin farklı talepleri var işi olmayan iş istiyor, kişisel problemleri olanlar dahi onların sorunlarını çözüme kavuşturmamızı istiyorlar. Bu yüzden belediye olarak elimizden geldiğinden daha fazlasını yapıyoruz.

K-18: Yurttaşlar, belediye tarafından sağlanan e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyeden sokak hayvanlarının korunması ve barınakların yapılması gibi sosyal duyarlılığı olan çeşitli taleplerde bulunmaktadır.

K-19: İnternetten, vatandaşlarımızın bize gelen istek ve talepleri değişiklik gösteriyor. Bizimle en fazla Facebook yoluyla iletişim kuruyorlar, bazen günde 20-30 mesaj aldığımız oluyor. Bu talepler ise daha çok iş talebi olup; daha sonra ise zabıta hizmeti gelmektedir.

K-21: Yurttaşlarımız genel olarak sağladığımız e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili taleplerde bulunmaktadır.

K-22: Vatandaşlarımızın talepleri genel olarak sunduğumuz e-belediyecilik hizmetleri üzerine şekillenmektedir.

K-23: İnternet ve sosyal medyadan bize daha çok yol yapımı ve çevre problemlerinin çözülmesi gibi konularda talepler geliyor.

K-24: Vatandaşlarımızın istekleri ve talepleri, genelde çözülmesini istedikleri problemlerden oluşmaktadır.

K-25: Vatandaşlarımızın genelde ulaşımla ilgili talep ve şikayetlerde bulunmaktadır. Otobüslerin çalışma saatlerine uymaması, yolcu almaması ve araç kullanım biçimleri gibi bize gelen şikayetlerin tamamı neredeyse toplu taşıma ve otobüslerle ilgilidir. Çevrimiçi ortamlarda sunulan hizmetler bu taleplerin ortalama olarak %10'unu oluşturmaktadır.

K-26: Birimim itibari ile bu konuya çok hakim değilim. Size Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi'nde görev yapan arkadaşlarımız bu konuda daha detaylı bilgi verebilir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerde, yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyelerden hangi hizmetlere yönelik taleplerde bulunduklarını belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; bu hizmet taleplerinin değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, Kartepe Belediyesi'nde; ikamet eden yurttaşların belediyelerden dijital ortamlarda talepleri; ulaşım, alt-yapı, üst-yapı, imar, çevre temizliği, imar itirazları gibi temel hizmet alanlarında yoğunlaşırken; ayrıca bireysel talepler, eleştiri ve şikayetler de yapılmaktadır. Başiskele Belediyesi'nde ise yurttaş talepleri alt-yapı, temizlik, sosyal yardımlar, köy hizmetleri ve sosyo-kültürel hizmetler olarak şekillenmektedir. Çayırova Belediyesi'nden katılımcılar ise yurttaşların dijital olarak kendilerine ulaşan taleplerine yönelik bu isteklerin değişiklik göstermesi nedeniyle; özel bir alan bildiriminde bulunmamış; ancak iletişim kanallarını belediye olarak açık tuttukları vurgusunda bulunmuştur. Darıca'dan katılımcılar ise yurttaşların genel olarak şikayet, talep ve önerilerini ilettiğini ifade etmiştir; ancak bu isteklere yönelik özel bir hizmet alanı bildiriminde bulunmamıştır. Dilovası Belediyesi'nde ise yurttaşların hizmet talebinde bulunduğu alanların sosyal yardım, cenaze, bakım ve onarım hizmetleri temelinde şekillendiği sonucuna ulaşılmıştır. Gebze Belediyesi'nde yurttaşların çevrimiçi olarak hizmet talebinde bulunduğu alanlar, veterinerlik, alt yapı-üst yapı ve cenaze hizmetleri olarak şekillenmektedir. Gölcük Belediyesi'nde yurttaşlar belediye ile daha çok sorun ve şikayetlerini iletmek amacı ile çevrimiçi yollardan iletişim kurmaktadır. İzmit Belediyesi'nde ise yurttaşların belediye ile iletişim kurduğu hizmet alanı yol ve bakım çalışmaları olarak şekillenmektedir. Ayrıca, yurttaşların taleplerinin değişiklik gösterdiği ilaçlama, park-bahçe bakımı, temizlik, yurttaşların bireysel sorunları, emniyet-güvenlik talepleri gibi alanlarda da talep geldiği yönünde veriler elde edilmiştir. Körfez Belediyesi'nde ise çöp toplama, sokak hayvanlarının bakımı ve yardım talepleri gibi konularla bağlantılı olarak yurttaşların belediye ile iletişim kurduğu yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Körfez Belediyesi'nden katılımcılar ise yurttaşların talep ve isteklerinin farklılık gösterdiği yönünde bilgi vermiş olup; vatandaşların sosyal medya aracılığı ile bireysel istekleri ve zabıta hizmetine yönelik taleplerde bulunduğunu vurgulamıştır. Derince Belediyesi'nden katılımcılar ise hizmet taleplerinin çevrimiçi olarak sunulan e-belediyecilik hizmetleri üzerinde şekillendiği yönünde bilgi vermiştir. Karamürsel Belediyesi'nde ise taleplerin üst-yapı ve çevre problemleri üzerinde temellendiği yönünde veriler elde edilmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde ise dijital ortamlarda yurttaş taleplerinin ve şikayetlerinin genel olarak ulaşımla ilgili olduğu yönünde bir sonuca ulaşılmıştır. Bu sonuçlara bağlı olarak, yurttaşların dijital ortamlarda belediyelerden talep ve isteklerinin yoğunlaştığı alanlar değişiklik göstermekte olup; ana hizmet alanları ile ilgili isteklerin yanı sıra kişisel talep ve

beklentilerin de dijital mecralardan belediyeye ulaştırıldığı yönünde bir değerlendirmede bulunulabilmektedir.

3. Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve yurttaş ile etkileşimi artırabilmek için e-belediyecilik hizmetleri dışında gerek web sitesinde gerek sosyal medya aracılığıyla bir uygulama mevcut mudur? Eğer, böyle bir uygulama bulunmuyor ise, bu durumun nedenlerini kısaca açıklar mısınız?

K-1: Evet, bu amaçla düzenli olarak sosyal medya üzerinden anketler yapılmaktadır.

K-2: Evet, vatandaşla iletişimimizi güçlendirmek için kurumsal web sayfamız ve sosyal medya üzerinden anketler yapıyoruz.

K-3: Vatandaşlarımızla iletişimimizi güçlendirmek için, sosyal medya üzerinden çeşitli anketler yapıyoruz.

K-4: Web sitesinde "Başiskele İçin Projeni Sun" yarışması gibi uygulamalarımız var. Sosyal medyada, anketler aracılığıyla, yapılacak projeler (Park, Spor Salonu vb). için vatandaşlarımızabirden çok alternatif sunarak hangilerinin yapılmasına istediklerine yönelik görüş alıyoruz. Bu projelerle ilgili vatandaşlara; "Sizce hangisi Başiskele'ye daha çok yakışır?" gibi sorular yöneltiyoruz.

K-5: Bu amaçla hayata geçirdiğimiz, herhangi bir uygulama mevcut değildir.

K-6: Vatandaşla iletişimimizi güçlendirmek için özel olarak yaptığımız herhangi bir uygulama mevcut değildir. Zaten tüm iletişim kanallarımız açık olduğu için ulaşılabilir durumdayız.

K-7: Yurttaşların istek, talep ve beklentilerine daha kolay ulaşabilmemiz için; Whatsapp şikayet hattımız bulunmaktadır.

K-8: Birimim itibari ile bu konuya çok hakim değilim. O yüzden sorunuzla ilgili bu alanda çalışan birimimizden arkadaşlar daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-9: Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve vatandaşile etkileşimimizi arttırabilmek için mail uygulamamız mevcuttur.

K-10: Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve yurttaş ile etkileşimimizi güçlendirebilmek için e-belediyecilik hizmetleri dışında, web sitesinde bulunan iletisim@dilovasi.bel.tr mail adresinden tüm vatandaşların bizimle iletişim kurmasına olanak sağlayan mail uygulaması bulunmaktadır. İnternet kullanabilen ve mail adresi olan vatandaşlarımız için bu uygulama oldukça hızlı ve pratiktir.

K-11: Bu amaçla, Android ve İOS yazılımlı elektronik cihazlar için Gebze Mobil isimli bir uygulamamız bulunmaktadır.

K-12: Gebze Mobil isimli uygulamamız mevcuttur. Bu sistem ile yurttaşlarımızın taleplerine daha hızlı cevap verebilmekteyiz.

K-13: Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve yurttaş ile etkileşimi artırabilmek için e-belediyecilik hizmetleri dışında herhangi bir uygulama mevcut değildir.

K-14:Hayır, e-belediyecilik hizmetleri dışında belediyemizde bu amaçla aktif olan herhangi bir uygulama bulunmamaktadır.

K-15: Web sayfası aracılığıyla yurttaşlarımıza öneri ve şikayet anketleri yapılmaktadır.

K-16: Web sayfamız aracılığı ile yurttaşlarımızla iletişimimizi güçlendirmek amacıyla anket çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

K-17: Bilgi işlem biriminde görev aldığım için e-belediyecilik uygulamaları dışında belediyemizin vatandaşla etkileşimini güçlendirmek için herhangi bir projesi olup olmadığı konusuna çok hakim değilim. Size bu konuda yönetici pozisyonunda olan yetkili kişi, daha ayrıntılı bilgi verebilir.

K-18: Bu amaçla sosyal medya üzerinden anketler gerçekleştiriyoruz.

K-19: Biz, belediye olarak bazen yurttaşlara bir proje sunuyoruz o projenin ismini belirlemek için anketler yapıyoruz. “Körfez Bunu Biliyorum” mobil oyun uygulamasını bu yolla hayata geçirdik. Düzenlediğimiz çekilişler ve yarışmalar kapsamında sorduğumuz soruları doğru cevaplayanlara ödüller veriyoruz. Hak kazananvatandaşlardan; 3 kişiye tablet 3 kişiye bisiklet verildi şu ana kadar. Ayrıca, projelerini bizimle paylaşmak isteyen vatandaşlarımızdan fikirlerini kısaca yazmalarını ve bizimle paylaşmalarını istiyoruz. Anketler de yapıyor ve bu anketleri genellikle Facebook üzerinden gerçekleştiriyoruz. Kent konseyi aracılığıyla da belediye olarak gençlere dijital eğitimler veriyoruz.

K-20: Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve yurttaş ile etkileşimi artırabilmek için bildiğim kadarı ile anketler yapıyoruz. Ancak bu konuda size ilgili birimde görev yapan çalışma arkadaşlarımız daha kapsamlı bilgi verebilir.

K-21: Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak için e-bülten programımız var. Ayrıca, şuan yapım aşamasında olan Mobil Belediye uygulamasını da yakın zamanda hayata geçirmeyi amaçlıyoruz.

K-22: E-bülten programımızla yurttaşların belediyemizle etkileşimimizi arttırmaya çalışıyoruz. Ayrıca, geliştirmeye çalıştığımız mobil belediye uygulamamız var.

K-23: Genel olarak sosyal medya aracılığı ile yurttaşlarımızla iletişime geçmeye çalışıyoruz.

K-24: Vatandaşla iletişimimizi sosyal medyadan sağlamaya çalışıyoruz. Bildiğim kadarı ile bu amaçla yapılmış özel bir uygulamamız yok.

K-25:Evet, bu amaçla hayata geçirdiğimiz çok sayıda uygulamamız var. Bu uygulamalar arasında ilk sırada bence mobil uygulamalar yer alıyor. Kocaeli ve belediye ile ilgili birçok bilginin bulunduğu ve online işlemlerin yapılabildiği mobil uygulamaya i-OS, Android ve Windows Phone işletim sistemli tüm cihazlarla ulaşılabilmektedir. Mobil cihaz kullanımının her geçen gün arttığı ve insanların hızla mobiliteye geçtiği dünyamızda belediyemizi çağın gereksinimlerine ayak uydurarak, kurumumuzu vatandaş nezdinde ulaşılabilir kılmak, hizmet ve projelerimizi halkımıza duyurmak amacıyla mobil uygulamalara büyük önem verilmiştir. Dolayısıyla, bu kapsamda kurumumuz birçok mobil uygulamayı halkımızın kullanımına sunulmuştur. Diğer bir uygulamamız ise E-Kocaeli’dir. Kurumumuzla ilgili haber, faaliyet, duyuru, ulaşım gibi her türlü içeriğin yayınlandığı uygulama olan e-Kocaeli mobil uygulamasını son yıllarda yenileyerek yeni tasarım ve yeni teknolojik alt yapısıyla birlikte halkımızın kullanımına sunduk. Toplamda yaklaşık 100 bine yakın kullanıcı tarafından indirilen uygulama sayesinde ulaşım bilgileri, şehir rehberi, kurumsal haber ve duyurulara anında ulaşma imkanı bulan vatandaşlarımız, nöbetçi eczane ve diğer kurum ve kuruluşlara uygulama içinde yol tarifi alarak kolayca erişim sağlayabilmektedir. Ayrıca, belediyemiz tarafından yurttaşların kent politikalarına katılımını sağlamak ve onlarla etkileşimimizi güçlendirmek amacı ile hayata geçirilen diğer bir uygulama da Doğa Kocaeli uygulamasıdır. Yeşil Kartepesi’yle, mavi deniz ve Körfezi ile bir doğa harikası olan kentimiz, gerek şehir içi ve gerekse de şehir dışından gelen ziyaretçilerin adeta uğrak yeri haline gelmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından halkımızın sanayiden ve stresten uzak bir şekilde vakitlerini değerlendirebilecekleri mesire alanları ve yürüyüş yolları yapılmaktadır.Yapılan bu yatırımlar sayesinde halkımız doğayla buluşturulmakta, sağlıklı kent ve sağlıklı toplumun temelleri atılmaktadır. Bu kapsamda; ziyaretçilerimize ve halkımıza kentimizin doğa ve yürüyüş parkurlarını daha yakından tanıtmak ve bu doğa harikası rotalara kolay erişimlerini sağlamak amacıyla Kocaeli Yürüyüş Parkurları mobil uygulamamızı hazırladık ve doğaseverlerin kullanımına sunduk. İki ay gibi çok kısa bir sürede 2.000’in üstünde kullanıcı tarafından mobil cihazlarına yüklenen uygulama sayesinde Kocaeli’nin 1.500 km’lik yürüyüş parkurları tüm detaylarıyla artık mobil cihazlardan takip edilebilmektedir. Ayrıca, etkinlik uygulamalarımızın da vatandaşlarımızla etkileşimimiz için önemli olduğunu düşünüyorum. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olarak her geçen gün nitelik ve nicelikleri artarak devam eden fuar ve festivallerin tanıtımını ve ziyaretçiler tarafından erişimini daha kolay hale getirebilmek amacıyla mega etkinliklerimiz için mobil uygulamalar geliştirdik. Bu sayede ziyaretçiler fuar için online kayıtlarını yaptırıp, konferans ve

panelleri canlı olarak uzaktan takip edebilmektedirler. Ayrıca Push-Notification mesajlarla ziyaretçiler etkinlik ve içerikler hakkından anlık olarak bilgilendirilmektedir.

K-26: Birimim itibarı ile bu konuya çok hakim değilim. Size bu konuyla ilgili olarak basın ve halkla ilişkiler biriminde görev yapan arkadaşlarımız daha doğru ve ayrıntılı bilgi verebilir.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin yurttaşların kent politikalarına katılımını ve yurttaş etkileşimini arttırmak için e-belediyecelik hizmetleri dışında hayata geçirdikleri dijital uygulamaları belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; bu uygulamaların değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda Çayırova, Gölcük ve Karamürsel Belediyeleri'nde bu amaçla geliştirilen bir uygulama olmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Ancak, Karamürsel Belediyesi'nden katılımcı belediye yurttaş etkileşimi amacıyla sosyal medyayı aktif olarak kullandıklarını ifade etmiştir. Ayrıca, Kartepe, İzmit Başiskele Belediyesi'nin bu amaçla çevrimiçi anketler düzenlediği sonucuna ulaşılmış olup; Körfez Belediyesi de anket uygulamaları gerçekleştirmektedir. Anket uygulamasına ek olarak Körfez Belediyesi hayata geçirilmesini istedikleri projelerin yazımı ile ilgili yurttaşlardan bilgi talep etmektedir. Ayrıca, Derince Belediyesi'nin e-bülteni ve hayata geçirmeyi planladığı mobil belediye uygulaması olduğu sonucuna ulaşılmış olup; Gebze Belediyesi'nin de yurttaşla etkileşim bağlamında mobil uygulaması bulunmaktadır. Darıca ise, bu süreçte whatsapp uygulamasını aktif olarak kullanırken; Dilovası Belediyesi mail sistemine ağırlık vermiştir. Bu amaçla çok sayıda uygulaması olan ve en kapsamlı bilgi paylaşımında bulunan belediye ise, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'dir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin uygulamaları ise, mobil uygulama sistemi, duyuru, haber gibi çok sayıda içeriğin paylaşıldığı e-Kocaeli, turizm ve tanıtım amacı taşıyan Doğa Kocaeli ve etkinlik duyurumu/takibine izin veren mobil uygulamadır. Bu sonuçlara bağlı olarak, belediyelerin yurttaşların kent politikalarına katılımını ve yurttaş etkileşimini arttırmak amacıyla hayata geçirdiği e-belediyecilik hizmetleri dışındaki uygulamaların değişiklik gösterdiği; ancak genel olarak anket çalışmalarının yoğun olarak kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, üç belediyenin (Çayıroava, Gölcük, Karamürsel) bu konuda herhangi bir uygulamasının bulunmaması da e-yönetişim süreci ve dijital teknolojilere kurumların hakimiyeti açısından bu belediyeler için bir eksiklik olarak değerlendirilmekle birlikte, anketler ve mobil uygulamalar gibi farklı yöntemlerde örneklem dahilinde yer alan diğer dokuz belediyenin belediye-yurttaş etkileşimini ve yurttaş katılımını arttırmak açısından çeşitli çalışmalarda bulunması, kurumların e-yönetişim sürecini içselleştirmeleri açısından önemli adımlar olarak görülmektedir.

4. Belediyenin stratejik planında, orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için bir proje yapılması planlanmakta mıdır? Eğer böyle bir proje planlanıyorsa, kısaca bilgi verebilir misiniz?

K-1: 2019-2024 yılı içinbelediyemiz henüz stratejik plan çalışmalarına başlamadı.

K-2: Henüz, ilerleyen dönemin stratejik planını oluşturma çalışmalarımıza başlamadık.

K-3: Belediye ve yurttaş etkileşimini kolaylaştırmak ve ulaşılabilir hale getirmek için oluşturmaya çalıştırdığımız projelerimiz var. Ancak, henüz detayları netleştiremedik.

K-4: Hizmetler açısından belediyecilik bundan 20 yıl öncesi gibi değil. Ayrıca, belki 5 sene sonra bugünkünden de farklı olacak. “Biz vatandaşa VIP hizmetler sunabilir miyiz?” bunu düşünüyoruz. “Örneğin vatandaşımız kapıda kaldı diyelim, çilingir göndermek gibi, su şebekesi-borusu patladı tesisatçıya ulaşamıyor bu noktada bize ulaşarak bizim anlaşmalı olduğumuz yerleri vatandaşın hizmetine yönlendirip daha uygun fiyata daha hızlı hizmet verebilir miyiz?” bunu hayal ediyoruz. “Belediye bu noktada asistan hizmeti sunabilir mi?”, bunları yapmalıyız. Bu istekler ise; ancak verilerin daha da dijitalleşmesiyle mümkün olabilir. Çünkü bireyler giderek mobilize hale geldi ve gelmeye de devam ediyor. Bu nedenle, geliştirmeyi planladığımız çeşitli projelerimiz var.

K-5: Belediyenin stratejik planında, orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için bir proje yapılmasını şimdilik planlamıyoruz.

K-6: Orta ve uzun vadede belediye olarak stratejik planımıza böyle bir projeyi dahil etmedik.

K-7: Şu an için belediye-yurttaş etkileşimimizin geliştirilmesi amaçlı bir proje yapmayı planlamıyoruz.

K-8: Birimim itibari ile bu konuya çok hakim değilim. Ancak, bildiğim kadarı ile bu alanda belediyemiz tarafından geliştirilen bir proje bulunmuyor.

K-9: Belediyemizin stratejik planında, orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için bir proje yapılması planlanmaktadır. Bu proje, vatandaşların yaşadıkları sorunlarla ilgili akıllı telefon uygulamasında bulunan WhatsApp uygulaması üzerinden çekip yolladıkları fotoğrafların kurumumuzda kullanılan yazılım üzerinden ilgili birimlere ulaştırılması üzerine şekillenmekte olup; sorunun daha hızlı çözülmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca, bu projenin her aşamasında vatandaşı SMS ile bilgilendirmeyi de hedefliyoruz.

K-10: Evet, vatandaşların sorunlarını bize daha hızlı ve teknolojik biçimde iletmelerini sağlayacak bir proje geliştirmeyi amaçlıyoruz.

K-11: Gebze Belediyesi olarak, ilerleyen dönemlerin Stratejik planlama çalışmalarına henüz başlamadık.

K-12: Henüz belediyemiz, gelecek dönemin stratejik plan çalışmalarına başlamadı. Bu nedenle, sorduğunuz soruyla ilgili detaylı bilgi veremeyeceğim.

K-13: Gölcük Belediyesi olarak 2019-2024 yılı Stratejik Plan çalışmalarına henüz başlamadık.

K-14: Birimim itibarı ile sorduğunuz soruya çok hakim değilim. Bu nedenle, size bu konuda detaylı bilgi veremeyeceğim. Ancak, bildiğim kadarı ile belediyemiz stratejik planlama çalışmalarına henüz başlamadı.

K-15: Belediye ve yurttaş etkileşiminin geliştirilmesine yönelik projelerstratejik planında yer alabilir. Sosyal medya hesaplarımızdaki takipçi sayılarını arttırmak istiyoruz. Başkanımızın şu anda takipçi sayısı 100.000 civarında. Bu sayı kısa sürede 30.000’lerden 100.000’e çıkmıştır. Bu konuda sponsorlu gönderilerde etkili oldu. Sponsorlu gönderide yaş, cinsiyet, bölge seçimi yapabiliyoruz.

K-16: Bu konuda bildiğim kadarı ile tam olarak şekillenmiş bir projemiz yok. Ancak, sosyal medya hesaplarında takipçi sayısının arttırılmasına yönelik çalışmalarımız var. Bu çalışmaların stratejik plana eklenme süreci ile ilgili size yönetim departmanında görev yapan arkadaşlarımız daha kapsamlı bilgi verebilir.

K-17: Birimim itibarı ile konuya çok hakim değilim. Stratejik planın durumu ve gelişimi ile ilgili, yönetici pozisyonunda görev alan çalışma arkadaşlarımız size daha doğru bilgi verebilir.

K-18: Stratejik planımıda henüz böyle bir projeye yer verilmemekle birlikte; bizler Kandıra Belediyesi çalışanları olarak yurttaşın sorunlarına çözüm olmak bunu da yeni teknolojiden yararlanarak daha hızlı bir hizmet sunmak istiyoruz.

K-19: Stratejik planımızda net bir biçimde belediye ve yurttaş etkileşimini arttıran bir projeye yer verilmemekle birlikte; mevcut sistemi daha ileri götürmeyi hedefliyoruz. Bu sistemi yeni teknolojiden yararlanarak daha kullanışlı hale getirmeyi hedefliyoruz.

K-20: Çalıştığım birimi itibari ile bu konu hakkında ayrıntılı bilgim yok. Ancak, E-belediyecilik sistemini geliştirmek ve ilerletmek istediğimizi söyleyebilirim.

K-21: Derince belediyesi olarak, Kocaeli Büyük Şehir Belediyesi Ortaklığı ile Mezarlık bilgi ve yönlendirme sistemi geliştirmeye çalışıyoruz.

K-22: Bildiğim kadarıyla, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile ortak çeşitli çalışmalarımız var. Ancak, detayına hakim değilim ve bu projelerin stratejik planda yer alma durumu ile ilgili ayrıntılı bilgim yok.

K-23: Belediyemizin stratejik planında, orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için iyileştirmeler yapılmasına yönelik çeşitli çalışmalar bulunmaktadır ama şuan yeni bir proje planlaması yapılmamıştır.

K-24: Bildiğim kadarı ile bu alanda yeni bir projemiz bulunmuyor. Ancak, stratejik planımızda da yer alan ve bu hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik çeşitli çalışmalarımız var.

K-25: Web sitemizde Büyükşehir 153 başvuru formu ve başvuru takibi hizmeti bulunmaktadır. Bu alanı daha da etkin bir yapı oluşturarak; vatandaşlarımızdan belediye hizmetlerinin iyileştirilmesine dair proje fikirleri ve öneriler de alarak etkileşimi daha etkin kılmayı planlamaktayız.

K-26: Bu konuda çok bilgi sahibi değilim. Bu nedenle stratejik planda bu projelerin yer alma durumu ile ilgili detaylı bilgi veremeyeceğim. Bu alanda çalışan arkadaşlarımızdan konuyla ilgili bilgi almanız daha doğru olacaktır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin stratejik planlarında orta ve uzun vadede belediye ve yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için herhangi bir projenin varlığını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; stratejik planda bu özellikte bir projenin varlığının incelenen belediyeler nezdinde değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda henüz gelecek dönemin stratejik planı ile ilgili çalışmalara başlamadıkları tespit edilen belediyeler; Kartepe, Çayırova, Gebze ve Gölcük Belediyeleri olarak tespit edilmiştir. Bu nedenle, bu belediyelerde çalışan katılımcılardan stratejik planlarında belediye-yurttaş etkileşiminin gelişimine yönelik bir projenin durumu ile ilgili bilgi elde edilememiştir. Darıca Belediyesi'nin ise, stratejik planında böyle bir projenin mevcut olmadığına yönelik verilere ulaşılmıştır. Başiskele Belediyesi'nden ise, dijitalleşme ve mobilizasyonu geliştirmeye yönelik çeşitli projelerin varlığına yönelik bilgi alınmış olup; Dilovası Belediyesi'nden katılımcılar whatsapp'dan yurttaşların belediyeye sorunlarını daha etkin bir biçimde iletilmesine yönelik bir projeleri olduğu bilgisini paylaşmıştır. Derince

Belediyesi'nden katılımcılar ise, stratejik planda bu tarzda bir projenin varlığına yönelik net bir bilgi vermemekle birlikte, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile ortaklaşa mezarlık sistemine yönelik bir projeleri olduğunu ifade etmiştir. İzmit Belediyesi'nin ise stratejik planına bu tarzda bir proje ekleyebileceği yönünde bulgulara ulaşılmış olup; sosyal medyanın bu projelerin odak noktası olabileceği yönünde bir bilgi elde edilmiştir. Kandıra Belediyesi'nden katılımcılar ise, stratejik planlarında belediye-yurttaş etkileşimini geliştirecek herhangi bir proje olmadığını belirtmekle birlikte, geliştirebileceklerini ifade etmiştir. Karamürsel Belediyesi'nde ise, bu alanda çalışmaların olduğuna yönelik ancak stratejik planlarında böyle bir projenin var olmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde görev alan katılımcılardan stratejik planda böyle bir projenin varlığına yönelik net bir bilgi edinilememekle birlikte; daha etkili bir belediye-yurttaş etkileşimi için yurttaşlarla iletişimin güçlendirilmesine yönelik çalışmalar yapılacağına dair sonuçlara ulaşılmıştır. Körfez Belediyesi'nden ise, böyle bir projenin stratejik planlarında yer almadığı ancak mevcut sistemin ileri götürülmesine yönelik çalışmaları olduğuna dair bilgiler elde edilmiştir.

Bu sonuçlara bağlı olarak, belediyelerin stratejik planda orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşimininin gelişimine yönelik projelerin varlığının incelenen belediyeler nezdinde değişim göstermekle birlikte; bu tarz projelere stratejik planlarında yer veren belediye sayısının sınırlı sayıda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu temel eksikliğe ek olarak bazı belediyelerin stratejik planlama çalışmalarına henüz başlamaması da; yönetişim pratikleri açısından önemli bir problem olarak değerlendirilebilir. Bazı belediyelerin, bu özelliği taşıyan projelere stratejik planlarında yer vermediği ancak bu yönde projeleri olduğunu bilgisine ulaşılması ise, e-yönetişim sürecinin geliştirilmesinin belediyelerin gündeminde yer aldığı ancak stratejik bir yönetim unsuru olarak görülmediği biçiminde yorumlanabilir.

5. Yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda ne gibi faaliyetler yürütülmekte ve bu faaliyetlere katılım oranı nasıldır? (Çevrimiçi anket, forum tartışması vb.)

K-1: Yurttaşların kent yönetimine katılımı ve kent yönetiminde söz sahibi olabilmeleri için çeşitli anket çalışmaları gerçekleştirmektedir.

K-2: Bu amaçla, sanal ortamda anket çalışmaları yapılmaktadır ancak vatandaşların istenilen düzeyde katılımı sağlanamamaktadır.

K-3:Web sitesinde "Başiskele İçin Projeni Sun" yarışması gibi uygulamalarımız var. Sosyal medyada, anketler aracılığıyla, yapılacak projeler için birden çok alternatif sunarak hangilerinin yapılmasını istediklerine yönelik vatandaşlarımızın görüşünü alıyoruz. Vatandaşlarımızın sanal ortamlarda gerçekleştirilen bu anketlere katılımı ve görüş bildirme oranları yüksektir.

K-4: Yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda anket uygulamarını hayata geçiriyoruz ve böylece istek ve taleplerini bizimle paylaşmalarını sağlamaya çalışıyoruz.

K-5: Belediye olarak bu amaçla herhangi bir uygulama düzenlemedik.

K-6: Belediyemizin, vatandaşlarımızın kent yönetiminde daha etkin olabilmesi için çevrimiçi anket gibi herhangi bir uygulaması olmamıştır.

K-7: Henüz, belediye olarak bu amaçla çevrimiçi anket veya form araştırması gibi bir uygulama gerçekleştirmedik.

K-8: Belediyemizin, bildiğim kadarıyla bu amaçla gerçekleştirilen herhangi bir faaliyeti bulunmamaktadır.

K-9: Yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için çevrimiçi anket veya dijital form gibi herhangi bir uygulama gerçekleştirmiyoruz.

K-10: Henüz, vatandaşlarımızın kent yönetiminde söz sahibi olması için herhangi bir dijital uygulamayı hayata geçirmedik.

K-11: Belli aralıklarla, belediyemiz tarafından dijital ortamda çevrim içi anket uygulaması yapılmaktadır; fakat katılım oranının hesaplanmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmedik.

K-12: Belirli periyotlarla bu amaçla çevrimiçi anketler gerçekleştiriyoruz. Ancak, bu uygulamalara vatandaşlarımızın katılımına yönelik bir ölçüm mekanizmamız bulunmuyor.

K-13: Bu amaçla, sosyal medya ve web sitemiz üzerinde çeşitli anketler yapılmaktadır.

K-14: Vatandaşlarımızın kent yönetiminde daha fazla söz sahibi olması için web sayfamız ve sosyal medyadan bildiğim kadarı ile anketler düzenliyoruz.

K-15:Bu amaçla vatandaşlara çeşitli çevrimiçi anketler yapıyoruz. Örneğin, onlara “Tarih koridorumuzu gezdiniz mi?” “Cephanelik mesire alanına gidip keyfini yaşadınız mı?” gibi sorular soruyoruz. Ancak, sağlıklı veri alabilmek için yüz-yüze anket uygulamasını daha doğru bulduğumuzu da söyleyebilirim.

K-16: Birimim itibari ile bu konuda detaylı bilgim yok. Ancak, bu amaçla çeşitli dijital anketler düzenlediğimizi söyleyebilirim.

K-17: Belediyemiz, sanırım çeşitli projeleri ile ilgili vatandaşlara çevrimiçi anketler yapıyor. Ancak, çalıştığım departman nedeni ile bu anketlerin detayı hakkında bilgim yok.

K-18: Belediye olarak vatandaşlarımıza çevrimiçi olarak proje sunuyoruz o projenin ismini belirlemek için anketler yapıyoruz.

K-19: Projelerinizi bizimle paylaşın uygulaması aracılığıyla vatandaşlarımızdan projelerini bize yazmalarını istiyoruz. Ayrıca, genelde Facebook üzerinden gerçekleştirdiğimiz anket çalışmamız da var. Bir de; vatandaşlarımıza geliştirdiğimiz projeleri duyurup; bu çalışmaların isminin belirlenmesi amacıyla da anket yapabiliyoruz.

K-20: Birimim itibarı ile konuya çok hakim değilim. Ancak, belediyemizin vatandaşlara yönelik farklı konularda çevrimiçi anketler gerçekleştirdiğini söyleyebilirim.

K-21: Bu amaçla genelde anket yapıyoruz. Vatandaşlarımızın sanal ortamlarda gerçekleştirilen bu anketlere katılımı ve görüş bildirme oranlarının yüksek olduğunu söyleyebilirim.

K-22: Yurttaşlarımızın kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda anket çalışmaları yapılmaktadır. Bilgi-işlem birimi olarak alınan sonuçları üst-yönetimle paylaşıyoruz.

K-23: Bu amaçla genelde çevrimiçi anket uygulamaları gerçekleştiriyoruz.

K-24: Yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için sanal ortamlarda anket çalışmalarımızın bulunduğunu söyleyebilirim.

K-25:Dijital ortamlarda vatandaşlarımızın kent yönetiminde aktif bir biçimde yer alabilmesi için genelde anket çalışmaları yapıyoruz. Bence, Akçaray Tramvay projesi, bu uygulamalara verilebilecek en güzel örnekler arasında yer alıyor. Tramvayın rengi, ismi ve hatta yerel basın aracılığıyla güzergahına kadar çok sayıda önemli faktör, vatandaşlarımızın katılımına açık bir oylama sonucunda belirlenmiştir. Akçaray anketine de vatandaşların katılımı oldukça yüksek olmuştur. Bu nedenle, çevrimiçi anket çalışmaları; belediyemizin birçok projesinde planlanmaktadır.

K-26: Birimim itibarı ile bu konuya çok hakim değilim. Ancak, pek çok projeyle ilgili yurttaşlarımızın kent yönetiminde daha fazla söz sahibi olabilmesi için çevrimiçi anket yaptığımızı söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamda yürüttükleri faaliyetleri ve bu faaliyetlere katılım oranını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; bu faaliyetlerin varlığının ve bu çalışmalara yurttaş katılım oranının değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, böyle bir uygulama gerçekleştirmeyen belediyelerin Çayırova, Darıca ve Dilovası Belediyeleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başiskele Belediyesi web sitesi aracılığıyla "Projeni sun" uygulamasıyla yurttaşlar ile etkileşime geçmekte olup; vatandaşlar ile fikir alışverişinde bulunmaktadır. Bu amaçla çevrimiçi anket uygulaması gerçekleştiren belediyeler ise Kartepe, Gebze, Başiskele, Gölcük, İzmit, Kandıra, Körfez, Derince, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'dir. Yurttaşların çevrimiçi anketlere katılımı ile bilgi vermeyen belediyeler ise İzmit, Körfez, Kandıra, Gebze Belediyeleridir. Yurttaşlardan çevrimiçi anketlere yüksek katılım elde ettikleri yönünde bilgilere ulaşılan belediyeler ise, Derince ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'dir. Ayrıca, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden katılımcı, yurttaş katılımının yüksek olmasını Akçaray Tramvay projesi üzerinde örneklendirmiştir. Kartepe Belediyesi'nden katılımcılar ise, çevrimiçi anketlerin gerçekleştirildiğini; ancak katılımın istenen düzeyde olmadığını ifade etmiştir. Bu sonuçlara bağlı olarak, yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda yürütülen faaliyetlerin genel olarak çevrimiçi anketler biçiminde şekillendiği görülmektedir. Ancak, bazı belediyelerin bu uygulamalarının bulunmaması ve anket uygulaması gerçekleştiren belediyelerin bir kısmında katılımın istenen düzeyde olmaması ve gerekli ölçümlemeleri gerçekleştirmemesi e-yönetişim pratikleri açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

6. Dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent politikalarına katılımını sağlamak amacıyla çevrimiçi anket çalışmaları yapılmakta ise; anketler daha çok hangi başlık ve konular üzerinde şekillenmektedir?

K-1: Bu alanda gerçekleştirdiğimiz anket çalışmalarında, hayata geçirilecek hizmetlerin öncelik sıralamasına göre konu ve başlıklar değişebilmektedir.

K-2: Çevrimiçi anket çalışmaları gerçekleştiriyoruz, ancak bu anketleri gerçekleştirdiğimiz konular iş yoğunluğumuza ve gündeme aldığımız projelere bağlı olarak değişebiliyor

K-3:Sosyal medyada gerçekleştirdiğimiz anketler aracılığıyla, yapılacak projeler için birden çok alternatif sunarak hangilerinin yapılmasına yönelik vatandaşlardan görüş alıyoruz. (Park, Spor Salonu vb). Vatandaşlarımıza dijital ortamlarda ilçemize hangi projenin daha çok yakışacağı gibi çeşitli sorular yöneltiyoruz.

K-4: Projelerle ilgili çeşitli dijital anketler gerçekleştiriyoruz. Bu amaçla genelde yurttaşlarımıza anketler aracılığı ile projelere yönelik alternatifler sunuyoruz ve seçim yapmalarını istiyoruz.

K-5: Belediye olarak yaptığımız projelerden memnun olup olmadıklarını; anket aracılığıyla yurttaşlarımıza soruyoruz.

K-6: Genelde proje ve çalışmalarımızdan yurttaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik çeşitli çevrimiçi anketler düzenliyoruz.

K-7: Bu amaçla herhangi bir çevrimiçi anket çalışmasıdüzenlemiyoruz.

K-8: Bu konuda çok bilgi sahibi değilim. Ama bildiğim kadarı ile belediye olarak bu amaçla gerçekleştirdiğimiz herhangi bir çevrimiçi anket uygulamamız bulunmuyor.

K-9: Anketler genellikle vatandaşların memnuniyeti ve öncelikli taleplerinin belirlenmesi gibi konular üzerinde şekillenmektedir.

K-10: Halkımızın istek ve şikayetlerini öğrenmek amacıyla çevrimiçi anketler yapıyoruz.

K-11: Genelde vatandaşlarımızın bizimle ilgili beklentilerini ve taleplerini belirlemek amacıyla anketler gerçekleştiriyoruz.

K-12: Vatandaşlarımızın isteklerini beklentilerini ve şikayetlerini belirlemek amacıyla anket çalışmalarında bulunuyoruz.

K-13: Bu anketlerle genel olarak, yapılan projelerin vatandaş tarafından değerlendirilmesini sağlamayı çalışıyoruz.

K-14: Belediyemiz bildiğim kadarı ile gerçekleştirdikleri hizmet ve projelerin olumlu ve olumsuz değerlendirilen yönlerini belirlemeye yönelik anket çalışmaları gerçekleştiriyor.

K-15: Hizmetlerden memnuniyet düzeyi ve vatandaşların belediyemizden beklentileri gibi konular bu anketlerde öncelikli olarak değerlendirmeye sunulmaktadır.

K-16: Bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Ancak, bildiğim kadarıyla vatandaşların belediyemizden talep ve isteklerini belirlemeye yönelik anket çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

K-17: Bu amaçla belediyemiz tarafından; herhangi bir anket çalışması yapılmamaktadır.

K-18: Belediyemizin soruda ifade ettiğiniz amaçlarla, çevrimiçi anket uygulamaları gerçekleştirmemektedir.

K-19: Genelde, halkımızın istek ve şikayetlerini belirlemek amacıyla gerçekleştiriyoruz anket çalışmalarımızı.

K-20: Ben teknisyen olarak görev yaptığım için bu konuda bir bilgim yok. Bu nedenle, ilgili birim ya da yönetim departmanı sorduğunuz soruyla ilgili istediğiniz bilgileri verebilir.

K-21: Evet belediyemiz tarafından bu amaçla çevrimiçi anketler yapılmaktadır. Bu anketlerde sunulan hizmetler ve vatandaşımızın bizden beklentilerigibi konular, öncelikli olarak değerlendirmeye sunulmaktadır.

K-22: Bu amaçla gerçekleştirdiğimiz anketler genelde; sağladığımız hizmetlerin değerlendirilmesi ve yurttaşlarımızın belediyemizden talepleri gibi alanlarda şekillenmektedir.

K-23: Yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent politikalarına katılımlarını sağlamak amacıyla; belediyemiz tarafından çevrimiçi anket çalışmaları yapılmaktadır.

K-24: Birimim itibarı ile bu konuda çok da fazla bilgi sahibi değilim. Ancak farklı konularda bu amaçlarla anketler yapıldığını söyleyebilirim.

K-25: Dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent politikalarına katılımını sağlamak amacıyla çeşitli konularda çevrimiçi anket çalışmaları yapılmaktadır.Bu anket çalışmalarına örnek olarak Tramvay ismi ve rengi isimli dijital anket çalışmasını verebilirim.

K-26: Ben bilgi-işlem departmanında görev aldığım için bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Ancak, bu amaçla çeşitli anketler yapıldığını söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin yurttaşların kent yönetimine katılımları ve görüşlerinin öğrenilmesi amacıyla gerçekleştirilen çevrimiçi anketlerin varlığını ve bu anketlerin hangi alan/konularda yapıldığını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; bu anketlerin yapılma durumunun ve yapıldığı konu/başlıkların değişim gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonuçlarına bağlı olarak Kandıra ve Darıca Belediyeleri'nin bu alanda çevrimiçi anket çalışmaları olmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Anket yapıldığına yönelik görüş bildiren belediye çalışanlarında ise; Kartepe Belediyesi'nden katılımcılar çeşitli konularda anket yapıldığını ve konuların değişiklik gösterdiğini; Başiskele Belediyesi'nden katılımcılar uygulanacak projelere yönelik görüş alma amaçlı; Çayırova Belediyesi'nden katılımcılar yurttaşların belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini belirleme amaçlı; Dilovası, Derince ve İzmit Belediyeleri'nden katılımcılar hizmet memnuniyeti ve yurttaş taleplerini belirlemeye yönelik; Gebze ve Körfez Belediyeleri'nden katılımcılar vatandaşların istek ve taleplerini belirleme amaçlı; Gölcük Belediyesi'nden katılımcılar uygulanan projelere yönelik değerlendirme amaçlı; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden katılımcılar ise çeşitli alanlar ve farklı konularda (Akçaray tramvay projesi gibi) anketlerin uygulandığına yönelik bilgi paylaşımında bulunmuştur. Karamürsel Belediyesi'nin ise, anket çalışmaları bulunduğuna yönelik verilere ulaşılmakla birlikte, bu anket çalışmalarının hangi konu ve alanlarda yapıldığına yönelik net bir bilgiye ulaşılamamıştır. Bu sonuçlara bağlı olarak, dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent yönetimine katılımlarını sağlamak amacıyla gerçekleştirilen çevrimiçi anketlerin incelenen belediyelerin genelinde yapıldığı ve bu anketlerin yapılma amaçlarının genelde hizmet değerlendirme ve yurttaşların istek/taleplerinin belirlenmesi alanlarına yoğunlaştığı sonucuna ulaşılabilir. Bazı belediyelerin hayata geçirilmesi planlanan projelerle ilgili yurttaşlardan görüş istemesi yurttaşların kent yönetimine katılımı açısından bir avantaj sağlamakla birlikte; bazı belediyelerin (Kandıra ve Darıca Belediyeleri) bu uygulamalarının bulunmaması ve anketlerin konusal sınırlılıkları e-yönetişim süreci açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

7. Belediyenizin resmi olarak kullandığı sosyal medya hesapları mevcut mudur? Eğer mevcut ise, belediye hangi mecralarda yer almaktadır? (Facebook, Twitter, Instagram vb.)

K-1: Belediyemizin resmi olarak kullandığı sosyal medya hesapları Facebook, Twitter, Instagram'dır.

K-2: Belediye olarak resmi olarak kullandığımız sosyal medya hesaplarımız şunlardır:Facebook, Twitter, Instagram.

K-3:Belediye olarakFacebook, Twitter, LinkedIn ve YouTube üzerinde resmi hesaplarımız var.

K-4: Facebook,Twitter, Instagram, YouTube gibi sosyal ağlar üzerinde resmi hesaplarımız var ve her gün düzenli olarak paylaşım yapıyoruz.

K-5: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube üzerinde resmi sosyal medya hesaplarımız var. Bu hesaplarımız aktif hesaplardır. Bizim için belediyemizin sosyal medyasının yaşayan bir sosyal medya olması önemlidir. Ayrıca, çok sayıda projesi olan yatırım odaklı bir belediye olduğumuz için paylaşım sürecinde zorluk yaşamıyoruz. Sponsorlu paylaşıma da belediye olarak çok önem veriyoruz. Haftada bir sponsorlu gönderi oluştururuz. Alanını da Çayırova ve civarı olarak belirliyoruz (Kocaeli ve İstanbul Anadolu Yakası). Bu gönderilerin yaş aralığını ise 14 yaş aralığından itibaren tüm yaş grupları (Lise 1 dönemi) olarak belirliyoruz. Belediye olarak, gençlere ulaşma anlamında sosyal medya kullanımını önemsiyoruz. Kocaeli'de sponsorlu gönderiyi kullanan ilk belediyeyiz. Bilinirlik, görünürlük ve tanınırlık önemli olduğu için Kocaeli ve çevresinde konuşulmamız lazım. Belediye başkanı ile gelecek dönemlerde devam edilebilmesi için, belediye olarak bizim de sağlam durmamız gerekiyor. Kocaeli'de bir kamuoyu yoklaması yapıldığında; "Şevki başkanı tanır mısınız?" dendiğinde vatandaşların "Evet, Tanırız" demesini hedefliyoruz. Sadece Çayırova da değil, Kandıra da bile başkanımızın hizmet sağlayan/götüren başkan olarak tanınmasını hedefliyoruz, bu amaçla sosyal medyayı da aktif kullanıyoruz.

K-6: Belediyemizin,Facebook, Twitter, Instagram ve YouTube üzerinde resmi hesapları bulunmaktadır.

K-7: Belediyemizin, popüler olan tüm sosyal medya sitelerinde hesapları bulunmaktadır.

K-8: Belediyemizin, tüm sosyal medya sitelerinde hesapları bulunmaktadır.

K-9: Belediyemizin resmi olarak kullandığı sosyal medya kanalları Facebook, Twitter ve Instagram'dır.

K-10: Belediyemiz, Facebook, Twitter ve Instagram'daki hesapları ile sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-11: Belediyemizin Twitter, Instagram, Facebook üzerinde aktif olarak kullandığı sosyal medya hesapları mevcuttur.

K-12: Belediyemiz, Facebook, Twitter ve Instagram'da yer alan resmi hesapları ile sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-13: Belediyemiz tarafından Facebook ve Instagram sık kullanılmakta olup; Twitter ve YouTube üzerinde de hesaplarıda bulunmaktadır.

K-14: Birimim itibarı ile belediyemizin sosyal medya kullanımı hakkında ayrıntılı bilgi sahibi değilim; ancak belediyemizin sosyal medyayı aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

K-15:Belediye olarak,Facebook, Twitter, Instagram, Google Plus, Youtube, LinkedIn gibi farklı kanallarda resmi hesaplarımız var.Bu hesapların hepsini aynı anda etkin kullanmıyoruz. En çok Facebook, Instagram ve Twitter'ı aktif olarak kullanıyoruz.

K-16: Bilgi işlem biriminde çalıştığım için bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Ancak, bildiğim kadarıyla belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır. Bu konuda ilgili birimden daha detaylı bilgi alabilirsiniz.

K-17: Belediyemizin resmi olarak kullandığı Facebook, Twitter, Instagram sosyal medya hesapları mevcuttur.

K-18: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır. Belediye olarak, Facebook, Twitter ve Instagram'ı aktif sosyal medya platformları olarak kullanıyoruz.

K-19: Facebook, Twitter, Instagram gibi sosyal medya mecralarını belediye olarak aktif bir biçimde kullanıyoruz.

K-20: Bilgi-işlem biriminde görev aldığım için bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Ancak, sosyal medyada aktif olarak kullandığımız hesaplarımız mevcuttur.

K-21: Belediyemizin resmi olarak kullandığı sosyal medya hesapları vardır. Bu hesaplar, Twitter ve Facebook hesaplarıdır.

K-22: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır. Ancak birimim itibari ile bu konuda ayrıntılı bilgim yok. Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Departmanı'ndan bu konuda daha kapsamlı bilgi alabilirsiniz.

K-23: Belediye olarak, Facebok ve Instagram'ı aktif olarak kullanıyoruz.

K-24: Pozisyonum dolayısı ile teknik işlerle ilgileniyorum. Bu nedenle, yönetim birimimizden sorduğunuz soruyla ilgili bilgi almanız daha doğru olacaktır.

K-25:Belediyemizin Facebook, Instagram, YouTube, Vimeo ve Dailymotion gibi farklı sosyal medya mecralarında resmi hesapları bulunmaktadır. Bu hesaplar, Facebook/kocaelibld, twitter/kocaelibld, instagram/kocaelibld, youtube/kocaelild, vimeo.com/kocaelibld ve dailymotion/kocaelibld'dir.

K-26: Birimim itibarı ile bu konuda ayrıntılı bilgim yok. Ancak, aktif olarak belediyemizin kullandığı sosyal medya hesapları olduğunu söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin sosyal medya hesaplarının varlığını ve bu hesapların hangi mecralarda yer aldığını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm belediyelerin çeşitli sosyal medya hesaplarında hesapları olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mecra sayısı açısından sosyal medyada en fazla hesaba sahip olan belediye Kocaeli Büyükşehir Belediyesi olup; bu mecralar Facebook, Instagram, YouTube, Dailymotion ve Vimeo'dur. Ayrıca araştırma sonucunda; Kartepe Belediyesi'nin Facebook, Twitter, Instagram, Başiskele Belediyesi'nin Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube; Çayırova ve Gölcük Belediyeleri'nin Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Darıca Belediyesi'nin tüm popüler sosyal medya meraları, Dilovası Belediyesi'nin Facebook, Twitter ve Instagram; Gebze, Körfez, Kandıra Belediyeleri'nin Twitter, Instagram, Facebook, Derince Belediyesi'nin Facebook ve Twitter, Karamürsel Belediyesi'nin Facebook ve Instagram üzerinde resmi sosyal medya hesaplarının bulunduğu bilgisine ulaşılmıştır. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerin genellikle Facebook, Twitter, Instagram ve YouTube üzerinde resmi sosyal medya hesapları olduğu görülmektedir. Ayrıca, LinkedIn, Vimeo, Dailymotion üzerinde de sınırlı sayıda da olsa belediyelerin hesaplarının bulunduğuna dair bulgulara ulaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonuçlarına bağlı olarak yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi doğrultusunda incelenen tüm belediyelerin yurttaşlarla etkili iletişim kurabilmeleri açısından sosyal medyada hesaplarının bulunduğu söylenebilmektedir.

8. Belediyenizin sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmakta mıdır? Eğer kullanılıyorsa hangi sıklıkla içerik paylaşımları yapılmaktadır?

K-1: İstinasız sosyal medya tarafımızdan her gün aktif bir biçimde kullanılmaktadır. Ortalama olarak günlük 6-8 paylaşım belediyemiz tarafından gerçekleştirilmektedir.

K-2: Belediyemiz, sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-3: Kocaeli'de yer alan ilçe belediyeler arasında aktif olarak sosyal medya kullanan belediyelerden birisi olduğumuzu söyleyebiliriz. Günde ortalama olarak en az 10 paylaşım yapıyoruz. Paylaşımlarımızda özel içeriklerin yanı sıra haftalık belirli rutinler söz konusudur. Örneğin, "Günaydın, İyi Akşamlar, Hayırlı Cumalar" gibi paylaşımlar yapıyoruz. Ayrıca nöbetçi eczaneler ile ilgili de sosyal medyada rutin paylaşımlar yapılmaktadır. Belediyemiz tarafından YouTube kanalında paylaşmak amacıyla, Başiskele ile ilgili kısa

videolar çekimleri de gerçekleştiriyoruz. Bütün bu çalışmalarımıza ek olarak, belirli aralıklarla sponsorlu (reklamlı) içerik paylaşımları yapıyoruz böylelikle daha geniş hedef kitleye ulaşabiliyoruz.

K-4: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-5: Belediyemiz tarafından her gün sosyal medyada paylaşım yapılıyor. Kesinlikle paylaşım yapmadan gün geçirmiyoruz. Sosyal medyada en çok Facebook'u kullanıyoruz ama son zamanlarda Instagram'ın öne çıktığını görüyoruz; bizde belediye olarak Instagram'a da ağırlık vermeye başladık. Twitter'a ikinci derecede önem veriyoruz. Çayırova'nın halkı daha çok Facebook ve Instagram kullanıyor. Bu nedenle, bu mecralara ağırlık veriyoruz. Ayrıca, Başkanımızın kendine ait sosyal medya hesapları da var. Kendi isteğiyle bu hesapları açmıştır, kendi yönetmektedir.

K-6: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-7: Sosyal medya hesaplarımız aktif olarak kullanılmaktadır ve eksiksiz olarak her gün tarafımızdan paylaşım yapılmaktadır.

K-8: Belediyemiz; sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-9: Gündem yoğunluğuna göre gün içinde sıklıkla içerik paylaşımı yapılmaktadır. Bu nedenle belediyemizin sosyal medyayı aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

K-10: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır.

K-11: Belediyemiz sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktadır. Gündem yoğunluğuna göre gün içerisinde tarafımızdan sıklıkla içerik paylaşımı yapılmaktadır.

K-12: Belediye olarak sosyal medyayı oldukça aktif kullanıyoruz. Gündemimiz değişkenlik gösterdiği için, önemli gördüğümüz konulara göre günlük olarak içerik paylaşımı yapıyoruz.

K-13: Belediyemizin sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmaktadır; her gün paylaşım yapılarak daha etkin bir hale getirmeye çalışıyoruz.

K-14: Birimim itibarı ile bu konuya çok hakim değilim. Ancak, belediyemizin sosyal medyayı aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

K-15:Sosyal medyada her gün en az dört paylaşım yapıyoruz. Halkımıza yönelik; sosyal medya üzerinden günlük olarak en azından bir günaydın mesajı paylaşıyoruz. Ayrıca, gün içerisinde belediyemizin çalışmaları ve faaliyetlerimiz hakkında duyurumlar ve bilgilendirici içerik paylaşımı yapıyoruz.

K-16: Bu konuda ayrıntılı bir bilgim yok çünkü birimim itibari ile bu alanda çalışmıyorum. Fakat, belediyemizin sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

K-17: Belediyemiz tarafından sosyal medya aktif olarak kullanılmakta, her gün içerik paylaşımı yapılmaktadır.

K-18: Belediyemiz sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadır. Bu amaçla günlük olarak sosyal medyada içerik paylaşımı yapıyoruz.

K-19: Facebook, Twitter ve Instagram'ı oldukça aktif kullanıyoruz, bu mecralardan her gün içerik paylaşımı gerçekleştiriyoruz.

K-20: Bu konuya çok hakim olmamakla birlikte, belediyemizn sosyal medyayı aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

K-21: Evet belediyemizin sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmaktadır.Genellikle bu hesaplardan saat başı çeşitli paylaşımlar yapılmaktadır.

K-22: Belediye olarak sosyal medya hesaplarımızı aktif olarak kullanıyoruz.

K-23: Belediyemizin sosyal medya hesapları aktif olarak her gün kullanılmaktadır.

K-24: Belediyemiz sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktadır ve günlük içerik paylaşımı gerçekleştirmektedir.

K-25: Sosyal medya hesaplarımız aktif olarak her gün kullanılmaktadır. Facebook'ta takipçi sayımız 133.911'dür. Bu mecrada içerik paylaşım sayımız haftalık olarak 15-20 paylaşımdır. Twitter'da 49.000'in

üzerinde takipçimiz var, bu mecrada da haftalık ortalama 15-20 paylaşım gerçekleştiriyoruz. Instagram'da ise 22.000'i aşkın takipçi sayısına sahibiz ve bu kanalda da diğer mecralara benzer bir biçimde ortalama 15-20 içerik paylaşımı gerçekleştiriyoruz. Ancak, sizinle paylaştığım bu verilere tematik proje hesaplarının paylaşımları ve takipçi sayıları dahil değildir.

K-26: Bu konuda çalıştığım departman itibari ile ayrıntılı bilgim yok. Ancak, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medyayı aktif olarak kullandığını söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin sosyal medya hesaplarını aktif kullanım durumunu ve içerik paylaşım sıklığını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm belediyelerin sosyal medyayı aktif olarak kullandığı ancak içerik paylaşım sıklığının değiştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tüm belediyeler sosyal medyayı aktif olarak kullanmakla birlikte, günlük paylaşım sıklığı ile ilgili çalışanları tarafından sayısal veri paylaşımında bulunan belediyeler; Kartepe Belediyesi (günlük ort. 6-8 içerik paylaşımı), Başiskele Belediyesi (günlük ort. 10 içerik paylaşımı), İzmit Belediyesi (günlük ort. 4 içerik paylaşımı), Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (günlük ort. 15-20 içerik paylaşımı) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, bu belediyelerin günlük olarak içerik paylaşım yaptığı sosyal medya mecralarının da değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Diğer belediyelerden katılımcılar ise; günlük içerik paylaşım ile ilgili net bir veri paylaşımında bulunmamış ve belediyelerinin sosyal medyayı aktif olarak kullandığı yönünde görüş bildirmiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin sosyal medyayı aktif olarak kullandığı sonucuna ulaşılması; yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi bağlamında belediye-yurttaş etkileşimini geliştirilecek dijital mecraların etkin kullanımı açısından önemli bir faktör olarak değerlendirilebilmekle birlikte, dört belediye hariç diğer belediyelerin içerik paylaşım sıklığı ile ilgili bilgi paylaşımında bulunmaması, sosyal medyada e-yönetişim sürecinin doğru yapılandırılması açısından bir eksiklik olarak yorumlanabilir.

9. Eğer herhangi bir sosyal medya sitesinde belediyenizin hesabı bulunmuyorsa; bu durumun nedenini kısaca açıklayabilir misiniz?

K-1: Belediye olarak, tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktayız.

K-2: Belediyemiz, tüm sosyal medya sitelerini aktif olarak kullanmaktadır.

K-3: Genelde popüler olan tüm mecralarda hesabımız var. Ama, Instagram hesabımız bulunmuyor. Uygulamanın genel olarak kullanıcı sayısı fazla olsa da Başiskele de popüler değil ve de hedef kitlemiz kullanmıyor. Ayrıca İzmit, Gölcük ve Kocaeli gibi belediyelerin de sosyal medya hesaplarınıtakip ediyoruz. Bu belediyelerin; hesaplarını incelediğimizde en fazla kullanıcı ve takipçi sayılarının Facebook ve Twitter'da olduğunu görüyoruz. Bu durum da; bize takipçisi fazla olan platformlara odaklanmamız hususunda yönlendirici bir veri oluşturuyor.

K-4: Hedef kitlemize uygun olmadığını düşündüğümüz için Instagram kullanmıyoruz. Ana sosyal medya kanalları olarak Facebook ve Twitter'a odaklanıyoruz.
K-5: Belediyemiz tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktadır.
K-6: Tüm sosyal medya hesaplarını, belediye olarak aktif olarak kullanmaktayız.
K-7: Tüm sosyal medya mecralarında hesaplarımız mevcuttur.
K-8: Belediyemiz, tüm sosyal medya mecralarını aktif olarak kullanmaktadır.
K-9: Belediye olarak, tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktayız.
K-10: Tüm sosyal medya mecralarında hesaplarımız mevcuttur.
K-11: Belediyemiz tarafından tüm sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmaktadır.
K-12: Tüm sosyal medya mecralarında aktif olarak kullandığımız hesaplarımız mevcuttur.
K-13: Tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktayız.
K-14: Tüm sosyal medya mecralarında hesaplarımız mevcuttur.
K-15: Belediyemiz önemli gördüğü tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktadır.
K-16: Birimim itibarı ile bu konuya çok hakim değilim. Ancak, tüm sosyal medya mecralarında hesaplarımızın mevcut olduğunu söyleyebilirim.
K-17: Tüm sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktayız.
K-18: Belediye olarak hesabımız bulunan tüm sosyal medya kanallarını aktif olarak kullanıyoruz.
K-19: Belediyemiz tarafından tüm sosyal medya platformları aktif olarak kullanılmaktadır.
K-20: Genel olarak, önemli olan tüm sosyal medya kanallarında hesabımız olduğu ve bunları aktif olarak kullandığımızı söyleyebilirim.
K-21: Belediyemiz, çalışma alanımızla ilgili tüm sosyal medya kanallarını etkin bir biçimde kullanmaktadır.
K-22: Bildiğim kadarı ile tüm sosyal medya platformlarını aktif bir biçimde belediye olarak kullanıyoruz.
K-23: Belediye olarak, bütün sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanmaktayız.
K-24: Tüm sosyal medya mecralarında hesaplarımız mevcuttur.
K-25: Genelde popüler sosyal medya mecralarında hesaplarımız var. Ama, Snapchat sosyal medya sitesinde hesabımız bulunmuyor. Bunun nedeni genelde kurumların yer almadığı bir mecra olması ve ayrıca 24 saat içinde paylaşımların silinmesidir. Ayrıca, kalıcı bir tanıtım alanının olmaması nedeni ile ne bu mecrayı kullanmıyoruz.
K-26: Bildiğim kadarı ile Snapchat dışında bütün sosyal medya platformlarında aktif hesaplarımız bulunmaktadır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin herhangi bir sosyal medya sitesinde hesapları bulunmuyorsa bu durumun nedenini ortaya koymayı amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm belediyelerin genel olarak sosyal medya platformlarının birçoğunda hesabı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu belediyelerden Başiskele Belediyesi'nden katılımcılar, Instagram'ın hedef kitlesine uygun olmaması ve bu mecranın hedef kitle tarafından Facebook ve Twitter'a göre daha az kullanılması nedeniyle hesaplarının bulunmadığı yönünde bir bilgi paylaşımında bulunmuşlardır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden katılımcılar ise, Snapchat sosyal medya platformunda hesaplarının bulunmadığını ifade etmiştir. Bu durumun nedenini ise, bu mecranın kurumların yer aldığı bir

kanal olmaması ve içeriklerin 24 saat içerisinde silinmesine bağlı olarak kalıcı tanıtım olanağı sağlamaması olarak açıklamıştır.

Katılımcıların araştırmanın yedinci sorusu ve bu soruya verdikleri cevaplar birlikte incelendiğinde ise; incelenen belediyelerin tüm sosyal medya mecralarında hesapları bulunmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak, bu soruda iki belediye hariç tüm belediyelerden katılımcıların tüm sosyal medya mecralarında hesaplarının bulunduğunu ifade etmesi; ilgili mecraları popüler kanallar olarak görmeleri ve önemli gördükleri tüm mecralarda hesaplarının bulunduğu görüşünde olmaları ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda araştırma sonucunda; inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin bazı mecralar hariç sosyal medya platformlarında hesaplarının bulunması yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ile bu kanalları belediye-yurttaş etkileşimi açısından etkin bir biçimde kullandıkları biçiminde değerlendirilebilir. Ancak, iki belediye hariç (Başiskele ve Kocaeli Büyükşehir) diğer belediyelerden kullanmadıkları sosyal medya platformları ile ilgili ayrıntılı bilgi edinilememesi, belediyelerin çeşitli platformlara ve kullanım amaçlarına yönelik bilgi eksikliği olarak yorumlanabilmekle birlikte, belediyelerin stratejik iletişim süreçlerinin planlanmasında eksiklik yaratabilecek bir unsur olarak değerlendirilebilmektedir.

10. Belediyenin sosyal medya hesaplarının yönetimi hangi kişi veya kurumlar tarafından sağlanmaktadır? Bu alanda hizmet veren kişi veya ekibin yeterlilik düzeyi nedir?

K-1: Sosyal medya hesaplarının yönetiminde, dönemsel olarak profesyonel, uzman ajans hizmetinden destek alınmıştır. Yerel dinamikler, iç işleyiş yönetim beklenti ve talepleri dikkate alındığında; sosyal medya hesaplarımız tam zamanlı olarak Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelleri tarafından yönetilmektedir.

K-2: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelleri tarafından sosyal medya hesaplarımızın yönetimi gerçekleştirilmektedir.

K-3: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir. Daha önce dışarıdan hizmet aldık ama bizim açımızdan verimli olmadı. Şu anda hesapların yönetiminden sorumlu kişi Grafik Tasarım Bölümü mezunudur. İlgili çalışan ayrıca yıllık olark belirli aralıklarla eğitim de almaktadır. Personelimiz yakın zamanda İstanbul Teknik Üniversitesinde 6 hafta süren bir sosyal medya eğitim programına katılmıştır.

K-4: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personeli tarafından; sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir.

K-5: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personeli tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişilerin bu konu ile ilgili üniversite eğitimi yoktur; kendileri lise mezunu arkadaşlarımızdır. Biz, belediye olarak bu arkadaşlara dışarıdan satın alarak eğitim verdik. Alanında sosyal medya uzmanları, firmalar gelip personelimize eğitim verdiler. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişiler belirli konularda kendilerini yetiştirmiş çalışanlardır. Bir kısmının metin yazarlığı

bir kısmının da tasarım alanında yeteneği var. Beğenilerimiz tamamen organiktir (Belediyemiz tarafından çeşitli sosyal medya mecralarında takipçi satın alma işlemi gerçekleştirilmemektedir).

K-6: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelimiz tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir.

K-7: Kurumumuzda Özel Kalem Müdürlüğümüze bağlı olarak bulunan Ar-Ge Biriminde görevli arkadaşımız tarafından tarafından sosyal medya hesaplarımızın yönetimi koordine edilmektedir.

K-8: Birimim itibarı ile bu konuda ayrıntılı bilgi sahibi değilim. Sosyal medya hesaplarımızın yönetim süreci ile ilgili yönetim birimimizden detaylı bilgi alabilirsiniz.

K-9: Belediyemizin sosyal medya hesaplarının yönetimi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğümüz tarafından sağlanmaktadır.

K-10: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü olarak belediyemizin sosyal medya hesaplarının yönetiminden sorumluyuz.

K-11: Sosyal medya hesaplarının yönetimi belediye bünyesinde çalışan personeller tarafından sağlanmaktadır. Bu alanda hizmet veren kişi sayısı yeterlidir.

K-12: Sosyal medya hesaplarımızın yönetimi, belediyemiz personeli tarafından gerçekleştirilmekte olup; bu alanda hizmet veren arkadaşlarımız alanında yetkindir.

K-13: Sosyal medya hesaplarımızın yönetiminde sorumlu birim Basın Yayın Müdürlüğü'dür. Bu birimde, uzman personel bulunmamaktadır. Haber üreten personel sosyal hesaplarını yönetmektedir.

K-14: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir.

K-15: Sosyal medya hesaplarının yönetimi ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü ilgileniyor. Bu alanda toplam iki kişi görev yapıyor. Bir arkadaşımız kurum ile ilgili çalışmaları takip ediyor; bir arkadaşımız da belediye başkanı ile ilgili hesapları takip ediyor. Bu ekipte yer alan personelden biriüniversite mezunu olup; İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölümünde eğitim almıştır.Diğer personelimiz ise lise mezunudur. Ancak, bu arkadaşlarımızın ikisinin de sürekli kendisini yenileyen ve geliştiren personeller olduğunu söyleyebilirim. İkisi de vatandaşlar iletişimimizi sağlıyorlar.

K-16: Bildiğim kadarı ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından, belediyemizin sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir. Ancak, ilgili personelin yetkinliği ile ilgili ayrıntılı bir bilgim yok.

K-17: Basın Yayın birimimiz tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir.

K-18: Belediyemizin resmi sosyal medya hesaplarının yönetimi, basın yayın bölümümüz tarafından sağlanmaktadır.

K-19: Sosyal medya hesaplarının yönetiminde dışarıdan hizmet almıyoruz çünkü bizim için gizlilik önem arz ediyor. Bu nedenle, bu işlemler Basın-Yayın birimimiz tarafından yürütülüyor. Sosyal medyada bir personel paylaşımlardan sorumludur.Ayrıca, bu personelimiz konu ile ilgili çeşitli eğitimler almıştır.

K-20: Basın yayın bölümümüz tarafında yürütülüyor.

K-21: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sağlanmaktadır. Eğitimli kişilerden oluşmakta ve yeterli sayıdalar.

K-22: Konu hakkında detaylı bilgim yok; ancak sosyal medya hesaplarımızın Basın Yayın Bölümümüzde ilgili bir personel tarafından yürütüldüğünü söyleyebilirim.

K-23: Sosyal medya hesaplarımızın yönetimi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır.

K-24: Daha çok teknik işlerle ilgilendiğim için bu konuda ayrıntılı bilgim yok, ancak sosyal medya hesaplarımızın Basın, Yayın ve Halkla ilişkiler Müdürlüğü personeli tarafından yönetildiğini söyleyebilirim.

K-25: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın Şube Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan sosyal medya birimi tarafından resmi sosyal medya hesapları yönetilmektedir. Kurumsal hesapların yanında

bünyemizde yürütülen vizyon projelerin, bağlı kuruluşların ve birimlerin sosyal medya hesapları her birim tarafından bizzat yönetilmektedir. (Örnek: KOMEK, Kılavuz Gençlik, Antikkapı, İSU, İZAYDAŞ vb.)
K-26: Bu konuyla ilgili çalıştığım birim itibarı ile ayrıntılı bilgim yok. Ancak, Basın Yayın Şube Müdürlüğü personelinin bu alanda etkin bir görev üstlendiğini söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin sosyal medya hesaplarının hangi kişi ve kurumlar tarafından yapıldığı ve bu alanda hizmet veren kişi/kurumların yetkinliğini belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm belediyelerin genel olarak bu süreci kendi personelleri aracılığıyla yönettiği ve personel yetkinlik düzeylerinin değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Personel yetkinlik düzeyi ile ilgili verilen cevaplar incelendiğinde; tüm belediyelerin sosyal medya hesaplarının kurum içi olarak sağlandığı, ancak ilgili personelin departmanları ve yetkinlik düzeylerinin değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Darıca Belediyesi'nin sosyal medya hesaplarının Özel Kalem Müdürlüğü'ne bağlı AR-GE birimi tarafından yönetildiği ve personelin yetkinlik durumu ile ilgili bu belediye çalışanlarının bilgi vermediği; Gebze Belediyesi'nin sosyal medya hesaplarının kurumiçi olarak yeterli sayıda kişi tarafından yönetildiği ancak birim ve personelin yetkinlik durumu ile ilgili bu belediye çalışanlarının bilgi vermediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Kartepe, Gölcük Kandıra, Karamürsel ve Dilovası Belediyeleri'nden görüşülen personelden alınan bilgilere göre, Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sosyal medya hesaplarının yönetildiği ancak bu konuda personelin yetkinlik durumu ile ilgili bilgi verilmediği sonucuna ulaşılmıştır. Çayırova Belediyesi'nde görevli personelden alınan bilgilere göre, Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı personel tarafından sosyal medya hesaplarının yönetiminin gerçekleştirildiği ve ilgili personele aralıklarla eğitim verdiği yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Başiskele Belediyesi'nden görüşülen personelden alınan bilgilere göre ise, sosyal medya yönetim sürecinin Basın, Yayın ve Halkla ilişkiler birimi tarafından gerçekleştirildiği ve bu personelin ilgili alanda üniversite eğitimine sahip olduğu ve dönemsel olarak sosyal medya eğitimleri aldığı yönünde verilere ulaşılmıştır. İzmit Belediyesi'nden görüşülen personelden alınan bilgilere göre ise, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler birimi tarafından sosyal medya yönetiminin gerçekleştirildiği ancak personelin eğitim durumunun değişkenlik (lise ve üniversite) gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Körfez ve Derince Belediyeleri'ndengörüşülen personelden alınan bilgilere göre ise; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler birimi tarafından sosyal medya yönetiminin gerçekleştirildiği; ancak personelin eğitim durumları ile ilgili bilgi verilmediği buna rağmen bu birimde sosyal medya hizmeti veren kişilerin alanında uzman olduğu ve eğitim aldığına yönelik bilgilere ulaşılmıştır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nden

görüşülen personelden alınan bilgilere göre ise; Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı sosyal birimi tarafından sosyal medya yönetiminin gerçekleştirildiği; ancak bu personelin yetkinlik durumuna yönelik ayrıntılı bilgi paylaşımında bulunulmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, bu belediyenin proje birimleri tarafından da özel alanlarda sosyal medya yönetimi gerçekleştirildiği ile ilgili de sonuçlar tespit edilmiştir.

Bu bağlamda araştırma sonucunda; inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin sosyal medya yönetimlerinin kurum içi gerçekleştirilmesinin yanı sıra ağırlıklı olarak Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi personeli tarafından bu sürecin koordine edildiği görülmektedir. Personelin eğitim/yetkinlik durumu da değişkenlik göstermekte olup; bazı belediyelerin bu hususta bilgi paylaşımında bulunmaması ve bazı personellerin alanında doğrudan eğitim almamış olması, alanında yetkin personel tarafından sosyal medyada belediye-yurttaş etkileşimi sürecinin koordinasyonu sağlanması açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

11. Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarına (bilgi istemek, şikâyet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek vb.) katılım düzeyini değerlendirebilir misiniz?

K-1: 120.000 nüfuslu ilçemiz için sosyal medyada çok düşük düzeyde katılım gerçekleşmektedir.

K-2: Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların katılım düzeyi düşük şimdilik ama yaptığımız çalışmalarla artacağını düşünüyorum.

K-3:Vatandaşlar genellikle talep ve şikayette bulunmak için (%70-80) sanal ortamlar aracılığı ile bizimle iletişim kuruyorlar ve oldukça yüksek bir katılımın söz konusuolduğunu söyleyebilirim. Genel olarak hizmet alımı sonrasında olumlu geri dönüşler (teşekkür) alıyoruz. Bu noktada; kurum içinde işini yapan personel de yöneticileri tarafından ödüllendiriliyor.

K-4: Sanal ortamlarda katılım sağlıyorlar ve oldukça yüksek bir katılım söz konusu.

K-5: Gelen mesajları değerlendirdiğimizde şikâyet ağırlıklı olduğunu söyleyebilirim. Genelde bizim paylaştığımız gönderileri vatandaşlar beğeniyorlar ve olumlu duygularını belirtmek için yorum yapıyorlar. Paylaşımlarımıza çok sayıda beğeni geliyor.

K-6: Yurttaşlarımız sosyal medya aracılığıyla kent politkalarına katılım sağlıyor ve oldukça yüksek bir katılım olduğunu söyleyebilirim.

K-7: Yurttaş katılımı özellikle sosyal medya ve Whatsap şikayet hattımız üzerinden çok yüksektir.

K-8: Birimim itibari ile konuya çok hakim olmamakla birlikte, vatandaşlarımızın sosyal medya aracılığı ile bizimle yoğun bir biçimde iletişim kurduklarını söyleyebilirim.

K-9: Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarına (bilgi istemek, şikayet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek vb.) katılım düzeyi çok düşük seviyededir.

K-10: Vatandaşlarımız sosyal medya hesaplarımız ve web sitesi aracılığı ile bizimle düşük düzeyde iletişim kuruyorlar.

K-11: Web sitesi ve sosyal medya hesapları üzerinden belediyemize ulaşan vatandaş sayısında son 5 yılda büyük bir artış olmuştur. Hem teknolojiye daha kolay ulaşma hem de sunulan hizmetlerin bir çoğunun internet ortamına taşınması sebebiyle bu artış belirgin bir şekilde gözlenmektedir.

K-12: Genelde,sosyal medya aracılığıyla yurttaş katılımı sağlanıyor ve oldukça yüksek bir katılım var.

K-13: Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarına bilgi istemek, şikâyet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek için katılım düzeyinde %20 olarak artış görünmektedir.

K-14: Bu konuda çalıştığım birim itibari ile ayrıntılı bir bilgim yok. Ancak bilgi istemek veya şikayet/taleplerini dile getirmek amacıyla vatandaşlarımızın sosyal medya ve web sitemizi etkin bir biçimde kullandığını söyleyebilirim.

K-15: Yurttaş katılımı, paylaşılan gönderiye göre değişiyor. Yorumlar da paylaştığımız gönderinin içeriğine göre şekilleniyor. Bazen de olumsuz yorumlarda olabiliyor. Sosyal medyadan çok anlık dönüşleralabiliyoruz. Vatandaş bizden her konuda istekte bulunabiliyor. Olumlu ya da olumsuz geri dönüş yapıyoruz. Vatandaştan gelen mesaj ve yorumlara cevap verilmesi gerekiyorsa veriyoruz verilmemesi gerekiyorsa cevap vermiyoruz.

K-16: Yurttaşlar farklı konularda sosyal medya aracılığı ile bizimle iletişim kurabiliyorlar; ancak yurttaşların dönüşleri gönderilerimize göre değişiklik gösterebiliyor.

K-17: Vatandaşlarımızın katılım düzeyi (web sitesi) gayet yüksektir. Belediye olarak temel amacımız yurttaşlarımızın bu katılımını daha etkileşimli bir hale getirmektir.

K-18: Web sitemizden yurttaşlarımızla iletişim kurma düzeyimizin yüksek olduğunu söyleyebilirim.

K-19: Bize web sitesi ve sosyal medyadan en çok, yurttaşların talep ve istekleri ile ilgili mesajlar geliyor. İkinci sırada şikâyet üçüncü sırada ise bilgi isteme amaçlı mesajlaryer alıyor. Kent yönetimi, yönetişim önemli bir kavram ama belediyecilik anlamında yeni yeni gelişen bir kavram. Kent konseyi aracılığıyla yönetişimi geliştirmek için çaba içerisindeyiz. Tabi, yönetişime geçiş halkın eğitim düzeyiyle alakalı bir süreç.Burası bir işçi kenti, eğitim düzeyi çok gelişmiş bir kent değil o yüzden şikayetleri olmadan yönetime şunu sunayım diyen sadece genç bir kitlemiz var. Geri kalan vatandaşlarımız bize sadece şikayet ve sorunları olduğunda ulaşıyor.

K-20: Birimim itibari ile konuya hakim değilim, ancak sosyal medya aracılığıyla vatandaşlarımız ve belediyemiz arasında karşılıklı iletişimin gerçekleştiğini söyleyebilirim.

K-21: Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarına bilgi istemek, şikâyet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek gibi amaçlarla katılım düzey olarak gayet iyi durumdadır.

K-22: Özellikle sosyal medya üzerinden yurttaşlarımızın kent politikalarına katılım amacıyla belediyemizle iletişim kurma düzeyinin yüksek olduğunu söyleyebilirim.

K-23: Vatandaşlarımızın bir konu hakkında görüş bildirmek amacıyla belediyemizle çevrimiçi iletişim kurma düzeyi yüksektir.

K-24: Hem sosyal medya hem de web sitesi üzerinde yurttaşlarımız farklı amaçlarla bizimle düzenli olarak iletişim kuruyorlar

K-25: Yurttaşlarımız aktif durumda olan sosyal medya kanallarımız ve web sitemiz aracılığıyla kent politikalarına katılım amacıyla belediyemizle sıklıkla iletişim kuruyorlar. Farklı konularda başvuru sayısı açısından iletişim kanallarının frekans sayısına baktığımızda web sitemiz ikinci sırada yer almaktadır.

K-26: Web sitemiz ve sosyal medya üzerinden vatandaşlarımız, belediyemize çeşitli konularda başvurular yapmaktadır. Ayrıca, iletişim kanalı olarak yurttaşlarımız web sitemizi yoğun olarak kullanmaktadır.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarını katılım düzeylerini belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; incelenen belediyelere bağlı olarak yurttaş katılım düzeyinin değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, yurttaşların kent politikalarına katılım için web

sitesi ve sosyal medya aracılığı ile belediye ile iletişim kurma oranı düşük olan belediyeler; Kartepe ve Dilovası Belediyeleri'dir. Yurttaş katılımı orta düzeyde olan belediyeler ise; Gölcük (%20 artış), Körfez (talep, şikayet ve bilgi amacıyla iletişim), İzmit (gönderinin içeriğine göre yurttaş katılımı değişkenliği) Belediyeleri'dir. Yurttaşların kent politikalarına katılım amacıyla dijital mecralardan yüksek düzeyde iletişime geçtiği belediyeler ise Başiskele (Talep, Şikayet), Çayırova (Şikayet ve sosyal medya gönderilerine beğeni/yorum), Darıca (whatsapp, sosyal medya), Gebze (son beş yılda ciddi ölçüde yurttaş katılımı artışı), Kandıra (web sitesinden yüksek iletişim ancak etkileşimli hale getirilmesi isteniyor), Derince ve Karamürsel (genel olarak yüksek), Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (genel olarak web sitesi ve sosyal medya kullanımı yüksek, web sitesi başvurularda ikincil kanal) olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda; araştırma sonucunda; inceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinde yurttaşların dijital olarak kent politikasına katılım oranlarının orta düzeyde ve yüksek olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Ancak, vatandaşların bilgi edinme, şikayet ve talepte bulunma veya bir konu hakkında görüş bildirme amacı ile belediyelerle iletişim kurma düzeyleri ve kullandıkları mecralar (web sitesi-sosyal medya) değişiklik göstermektedir. Araştırma sonuçlarına bağlı olarak genel olarak incelenen belediyeler açısından yurttaşların dijital mecralardan kent yönetimine katılım düzeyleri belediyelerin arzu ettiği düzeyde olmakla birlikte; bazı belediyelerin istenen dijital iletişim düzeyine erişememesi e-yönetişim süreci açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

12. En çok hangi sosyal ağlar üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir? Sosyal medya üzerinden talepte bulunan yurttaşların talepleri nasıl değerlendirilmekte ve nasıl bir işleme tabi tutulmaktadır? Yurttaştan gelen içeriklere (mesaj, tweet, gönderi yorumu vb.) geri dönüş yapılmakta mıdır? Bu içeriklerin tamamına yönelik (otomatik mesajlar dışında) dönüş sağlanmakta mıdır, yoksa belirli içeriklere mi cevap verilmektedir?

K-1: Genellikle, Facebook ve Twitter sosyal ağları üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir. Bu taleplerin ciddiyet, önem ve öncelik değerlendirmesi yapıldıktan sonra, vatandaş talepleri Çözüm Masasına aktarılmaktadır. Çözüm Masası görevlileri çözüm üretebilecek yetkili müdürlükle irtibata geçerek sonucu, istek sahibini bildirmektedir. Ayrıca, belediye olarak yurttaştan sosyal medya üzerinden gelen içeriklere genelde geri dönmeye çalışıyoruz. Spesifik, acil, ehemmiyetli konularda vatandaşlarla belediyemiz tarafından direkt iletişim kurulmaya çalışılır ve vatandaşa çözüm üretilir. Her talep ilgili müdürlükte değerlendirildikten sonra; ilgili birimin bağlı bulunduğu başkan yardımcısı onayı ile olumlu-olumsuz sonuçlandırılır. Ayrıca, talep sahibine tarafımızdan sonuç bildirilmektedir.

K-2: Daha çok Facebook ve Twitter kanalları üzerinden, yurttaşlarımızdan talepler alıyoruz. Bu talepler ise değerlendirme yapıldıktan sonra çözüm masasına aktarılmakta ve ardından gerekli işlemler yapıldıktan sonra talep sahibine ilgili birim tarafından bilgi verilmektedir. Genelde sosyal medyada yurttaşların oluşturduğu içeriklere geri dönüş yapmaya çalışıyoruz. Tüm talepleri ilgili birimlere iletiyoruz ve çözüm

üretmeye çalışıyoruz. Ayrıca, belediyemiz tarafından istek sahibi vatandaşımıza talebinin durumu ile ilgili geri dönüş yapılıyor.

K-3:Vatandaşlar özellikle Facebook aracılığıyla (%70 oranında) belediyemizden talepte bulunmaktadırlar. Örnek vermek gerekirse, bulunduğunuz alanda çukur problemiyle ilgili belediyeyi aradınız veya sosyal medyada (Facebook, Whatsapp, e-posta vb.) belediyeye ulaştınız. Öncelikle sosyal medyadan sorumlu çalışanımız gelen içeriği alır ve belediyenin kullandığı sisteme yükler, sistemden sorumlu kişi de bunu ilgili birime yönlendirir (Fen işleri vb.). 128 saat yani 7 günlük süre zarfında gelen talep ile ilgilenilmesi yani geri dönüşün sağlanması gerekiyor. Bu durum aciliyet gerektiriyorsa; 1- 6 saat içerisinde de işlem yapıldığı oluyor. Örnekten yola çıkarsak; sizin talebiniz doğrultusunda ekiplerimiz bulunduğunuz bölgeye gelerek çukur ile ilgili incelemelerini gerçekleştirmiştir, 1 hafta sonra veya 3 ay sonra gibi (yapı planı nasıl yapılmışsa) gerekli düzenlemeler yapılacaktır şeklinde size geri dönüşte bulunacaklardır. Vatandaşın talebi yerine getirildikten sonra, talepte bulunan vatandaş aranacak ve talebin yerine getirildiğine dair bilgi verilecektir. Bu işlem kapsamında, vatandaşın memnuniyetini ölçmek için 4 soruluk kısa bir anket gerçekleştirilecektir. Sonrasında ise işlem kapatılacaktır. (Bu uygulamayı Kocaeli'de uygulayan ilk belediyeyiz. Ayrıca BAŞTİM'e ait 2 gezici aracımız var. Personelimiz sahaya inerek de vatandaşlar gibi sorunları tespit etme sürecine aktif olarak katılıyor. Sorun varsa tablet ile çekip sisteme yüklüyorlar). Evet, belediye olarak sosyal medyadan gelen tüm içeriklere cevap vermeye çalışıyoruz. Mesaj geldiğinde kurumumuz tarafından cevap verilmektedir ve bu cevap içeriği otomatik mesaj değildir. Belediyemiz tarafından, vatandaşlarımıza bizimle iletişim kurdukları tüm konularda taleplerinin dikkate alınacağına dair veya işlem yapılacağına dair dönüş yapılır. Eğer kullanıcının gönderdiği mesaj belediyenin ilgi alanına girmiyorsa, bu durumda bile kullanıcıya konunun belediyeyle ilgili olmadığına yönelik içerik oluşturularak geri dönüş sağlanır.

K-4: Belediyemize, en çok Facebook üzerinden yurttaş talebi gelmektedir. Bu talepler belediyemiz tarafından ilgili birime aktarılmakta ve sorunun çözümüne yönelik gerekli çalışmalar yapılmaktadır. Genelde belediyemize sosyal medyada yurttaşlardan gelen tüm içeriklere cevap veriyoruz ve bu cevap verme sürecini otomatik mesajlarla gerçekleştirmiyoruz. Vatandaşlarımızı taleplerinin işleme alındığına dair onları bilgilendiriyoruz ve bize çalışma alanımıza girmeyen bir konu ile ilgili talepte bulunurlarsa; isteklerinin çalışma alanımızda yer almadığı konusunda da kendilerine geri dönüş yapıyoruz.

K-5: Vatandaşlarımız bizimle genellikle Facebook aracılığı ile iletişim kurmaktadır. Gelen talepleri, belediye başkan yardımcısı olarak, sosyal medya sayfalarında yönetici olduğum için tüm mesajları görüp takip edebiliyorum. Aksi bir durum varsa; müdahale ediyorum. Ayrıca, Personelimiz gelen mesajları okuyup gerekli birimlere iletiyorlar. Belediyemiz tarafından sosyal medya aracılığı ile vatandaşlardan gelen mesajların tamamına cevap yazılmakta ve içeriklerin hepsine dönüş yapılmaktadır.

K-6: Genellikle, belediyemize Facebook üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir. Bu talepleri sosyal medyadan sorumlu personel okuyup gerekli birimlere iletmektedir. Ayrıca,belediye olarak ayrım yapmadan vatandaşların sosyal medya üzerinden bizimle paylaştıkları tüm içeriklere ve mesajlara geri dönüş yapıyoruz.

K-7: Belediyemize yüksek oranda, Facebook ve Whatsapp şikayet hattı üzerinden talep gelmektedir. Bu talepler, ilgili birimlere EBYS üzerinden gerekli evrak oluşturularak iletilmekle ve taleple ilgili işlem süreci başlamaktadır. Sosyal medyadan yurttaşlarımızın yaptığı yorumlara, paylaştığı içeriklere ve gönderdiği mesajlara da tarafımızdan doğrudan geri dönüş sağlanmaktadır.

K-8: Genelde Facebook ve Whatsapp şikayet hattı üzerinden vatandaşlarımız bizimle iletişim kurmaktadır. Bu talepler bildiğim kadarı ile belediyemizin resmi evrak takip sistemine yüklenerek ilgili birimlere iletilmektedir. Ayrıca, sosyal medyadan gelen vatandaşlarımızın tüm paylaşım ve mesajlarına belediye olarak doğrudan geri dönüş yapmaya çalışıyoruz.

K-9: Belediyemize, en yoğun biçimde Facebook sosyal ağı üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir. Sosyal medya üzerinden talepte bulunan yurttaşların talepleri ilgili birime iletilerek çözümü sağlanmaktadır.Yurttaştan gelen içeriklere (mesajlara, Tweetlere, gönderi yorumlarına) kurumumuz tarafından geri dönüş yapılmaktadır. Sosyal medyada yurttaşların oluşturduğuiçeriklerin bir kısmına cevap verilmektedir. Cevap verilirken otomatik yanıt yerine, vatandaşlara özel cevap oluşturulmaktadır.

K-10: Daha çok Facebook gibi sosyal ağlar üzerinden, vatandaşlarımızdan talepler alıyoruz. Sosyal medyadan aldığımız talepleri halkla ilişkiler birimi olarak ilgili birimlere iletiyoruz ve böylece çözüm sürecinin başlamasında aktif bir rol üstleniyoruz. Yurttaşlarımızın sosyal medyada oluşturdukları tüm içeriklere cevap vermeye çalışıyoruz, ancak bazı talepler, yorumlar ve mesajlar daha anlamlı olduğu için genelde bu içeriklere geri dönüş yapmaya çalışıyoruz.

K-11: Genellikle, Facebook ve Twitter sosyal medya platformları üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir. Sosyal medya üzerinden talep yapan vatandaşların bu taleplerinin, belediyemiz web sayfasındaki beyaz masa başvuru sayfasına yönlendirilmesi yapılmaktadır. Genelde, yurttaşlarımızın sosyal medyada oluşturduğu içeriklere geri dönüş sağlıyoruz. Talep, istek ve şikayetleri için kendilerini e-belediyecilik sistemi ve uygulamalarımıza yönlendiriyoruz.

K-12: Vatandaşlarımız bizimle, daha çok Facebook ve Twitter hesaplarımız üzerinden iletişim kuruyorlar. Bu talepler, birimimiz tarafından beyaz masa başvuru sayfasına yönlendirilmektedir. Genel olarak; yurttaşlarımızın sosyal medyada bizimle paylaştığı içeriklere dönüş yapıyoruz. Bu içeriklerle ilgili olarak kendilerini kullandığımız e-belediyecilik sistemi ile işlem yapmaya teşvik etmeye çalışıyoruz.

K-13: Belediyemize, en çok Facebook aracılığı ile yurttaş talepleri gelmektedir. Sosyal medya hesapları üzerinden gelen vatandaş istek ve şikayetlerini Çözüm Masası takip etmektedir. Tarafımızdan istek-şikayet sisteminde kişiye ait sicil kaydına talep işlenir ve ilgili birime gönderilir. Gönderilen talebin iç süreci çözüm masası tarafından takip edilir ve kısa sürede sonuçlanması sağlanarak vatandaşa SMS, telefon ve e-mail yoluyla bilgilendirme yapılır. Evet, sosyal medyadan gelen tüm talepler, ilgili ekibimiz tarafından CRM sistemimize eklenir ve tamamına süreli bir şekilde dönüş yapılır. Süresinde cevap verilmeyen talepler için ise vatandaşa sürecin neden uzadığı ile ilgili bilgilendirme yapılır.

K-14: En çok Facebook sosyal ağı üzerinden belediyemize vatandaş talepleri gelmektedir. Bu talepler, Çözüm Masamıza iletilmektedir. Evet, belediye olarak bildiğim kadarı ile yurttaşlarımızın sosyal medyada oluşturduğu çalışma alanımızla ilgili içeriklerin tamamına cevap vermeye ve geri dönüş yapmaya çalışıyoruz.

K-15: Öncelikle Facebook ve ardından Twitter son zamanlarda da Instagram aracılığıyla da yurttaşlar taleplerini bizlere aktarıyorlar. Sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerine olumlu ya da olumsuz geri dönüş yapıyoruz. Cevap verilmesi gerekiyorsa veriyoruz; verilmemesi gerekiyorsa cevap vermiyoruz. Ama genel olarak vatandaşlarımıza tatmin edici cevaplar vermeye çalışıyoruz. Eğer talepleri yerine gelmeyecek bir istekse, vatandaşlarımıza bu konuda da geri dönüşte bulunuyoruz. Bizler, yurttaşının taleplerine önem veren bir belediyecilik anlayışı geliştirdiğimiz için, sosyal medyadan gelen mesajları sırasıyla yanıtlamaktayız ve vatandaşlarımızın oluşturdukları içeriklere cevap vermekteyiz.

K-16: Vatandaşlarımız Facebook, Twitter ve Instagram aracılığı ile istek ve taleplerini belediyemize iletmektedir. Yurttaş talepleri değerlendirme yapıldıktan sonra; talepleri konusunda vatandaşlarımıza olumlu-olumsuz geri dönüşler sağlanmaktadır. Evet, genel olarak yurttaşların sosyal medyada oluşturduğu tüm içeriklere bildiğim kadarı ile ilgili birim tarafından geri dönüş yapılmaktadır.

K-17: Daha çok Facebook üzerinden talepler alıyoruz. Bu talepleri de ilgili birimlere aktararak çözüme kavuşturmaya çalışıyoruz. Sosyal medyada vatandaşlarımızın oluşturduğu içeriklere genelde geri dönmeye çalışıyoruz. Bu amaçla, bizimle ilgisi olmayan içeriklere dahi geri dönüş yapıp; vatandaşlarımızı bilgilendirmeye çalışıyoruz.

K-18: Vatandaşlarımız bizimle daha çok Facebook üzerinden iletişim kuruyor. Öncelikle sosyal medyadan gelen talepler ve şikayetler değerlendiriliyor, daha sonra yetkili birime aktarılıyor. Ardından bu istek ve talepler, Çözüm Masasında sonuca bağlanılıyor. Belediye olarak vatandaşlarımızın sosyal medyada paylaştığı bütün içeriklere geri dönüş sağlamaya çalışıyoruz. Bu nedenle, bazen ilgi alanımız olmayan konularda bile yurttaşı yanıtsız bırakmamak için ne yapması gerektiğini anlatarak geri dönüş yapıyoruz; böylece halkına gerçek anlamda hizmet sağlayan bir belediye olmaya çalışıyoruz.

K-19: En çok Facebook üzerinden yurttaşlarımızdan talep gelmektedir. Sosyal medyadan gelen talepler ekibimiz tarafından alınıyor ve ilgili birimlerin yöneticilerine gönderiliyor. Temizlik işleri, Fen İşleri BİP grubumuz var ve bu taleplerle ilgili mesajları yetkili arkadaşlarımıza buradan gönderiyoruz Yurttaşlarımızın memnuniyeti adına, talepleri ile ilgili yetkili arkadaşlarla birebir görüşmeler de gerçekleştiriyoruz. Ancak, genelde kullanımı kolay olduğu için BİP kullanıyoruz. Sosyal medyadan gelen tüm mesajlara ve içeriklere belediye olarak cevap vermeye çalışıyoruz. Bizim çalışma alanımızda yer alan ya da yer almayan tüm taleplere yanıt veriyoruz. Bazen, belediyemize sosyal medyadan çok ilginç mesajlar da geliyor. Bu mesajlara örnek olarak ablası ile eniştesini barıştırmamızı isteyen bir vatandaşımızın mesajını verebilirim.

K-20: Daha çok, Facebook ve Twitter sosyal ağları üzerinden talepler alıyoruz. Bu talepler, ilgili departman tarafından yetkili birimlerin yöneticilerine gönderilmektedir. Bildiğim kadarıyla belediyemiz ayrım yapmadan sosyal medyada vatandaşlardan gelen tüm mesajlara ve vatandaşların yaptığı tüm yorumlara cevap vermeye çalışıyor.

K-21: En çok, Facebook üzerinden talep gelmektedir. Bu talepler veya şikayetler ilgili birimlere iletilerek çözüm üretilmektedir. Vatandaşlarımızdan sosyal medyada paylaştığı mesaj, tweet, gönderi ve yorum gibi çok sayıda içeriğe belediyemiz tarafından geri dönüş yapılmaktadır.

K-22: Sosyal ağlardan en çok Facebook ve Twitter üzerinden talepler gelmektedir. Bildiğim kadarı bu talepler ilgili birimlere aktarılıyor ve çözüm oluşturulmaya çalışılıyor. Vatandaşlarımızın sosyal medyada paylaştığı mesaj, yorum gibi içeriklere genel olarak geri dönüş yapmaya çalışıyoruz

K-23: Kullanıcısı daha fazla olduğu için genelde vatandaşlarımızdan Facebook üzerinden talepler alıyoruz. Sosyal medya üzerinden talepte bulunan yurttaşların talepler konusuna göre ilgili birimlere havale edilip; sonuç hizmet masası aracılığıyla vatandaşlara bildirilmektedir. Yurttaşların sosyal medyada paylaştığı içeriklerin tamamı belediyemizin doğru bilgilendirme yapma amacı doğrultusunda cevaplanıyor. Özellikle vatandaşlarımız çoğunlukla yatırım projelerimizle ilgili görüşmeleri merak ettiği ve bizden bilgi talep ettiği için bu amaçla bilgi ve fotoğraf da yayınlıyoruz.

K-24: Facebook üzerinden genel olarak vatandaşlarımızdan talepler alıyoruz. Bu taleplerin değerlendirilmesi hakkında detaylı bilgiye sahip değilim. Ancak, bildiğim kadarı ile bu istekler ilgili birimlere aktarılarak çözüm oluşturulmaya çalışılmaktadır. Vatandaşlarımızın sosyal medyada paylaştığı içeriklere genelde belediyemizin ilgili birimi tarafından geri dönüş yapılıyor.

K-25: Sosyal ağlardan belediyemize en çok Facebook ve Twitter üzerinden talepler gelmektedir. Bu talepler, Büyükşehir-153 projesinin başlaması ile birlikte diğer kanallardan gelen başvuru ve taleplere uygulandığı gibi kayda alınmaktadır. Ardından, başvuru ilgili birime iletilerek çözüm süreci ve onay süreci aşamalarına geçilmektedir. Bu işlemin son aşamasında ise yurttaşlara talepleri ile ilgili geri bildirimde bulunulmaktadır. Vatandaşların sosyal medyada oluşturduğu içerikler anlık olarak takip edilip; belediyemiz tarafından gerekli yanıtlar verilmekte ve çözüm için süreçler başlatılmaktadır.

K-26: Genel olarak Facebook ve Twitter üzerinden belediyemize yurttaş talepleri ulaşmaktadır. Bu taleplerin değerlendirme aşamasına detaylı olarak hakim değilim. Ancak, bildiğim kadarı ile farklı kanallardan gelen tüm başvurular ve talepler Büyükşehir-153 birimine iletilmektedir. Belediyemizin sosyal medyada yurttaş içeriklerine geri dönüş sağlama sürecine hakkında da ayrıntılı bilgi sahibi olmamakla birlikte, genel olarak bu içeriklere geri dönüş sağladığını söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelere yurttaş taleplerinin en çok hangi sosyal ağlardan geldiğini, bu taleplerin belediye tarafından nasıl değerlendirildiği; yurttaşların sosyal meydada oluşturduğu içeriklere belediyelerin geri dönüş yapma durumunu belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; araştırma kapsamına alınanbelediyeler açısından ilgili sorunun bölümlerine verilen yanıtların değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, yurttaş taleplerinin en yoğun olarak belediyeye iletildiği sosyal ağların dağılımı incelendiğinde; Başiskele, Gölcük, Kandıra, Dilovası, Çayırova Körfez ve Karamürsel belediyelerinde yurttaşların belediye taleplerini ilettikleri ana mecranın Facebook olduğu, Kartepe, Gebze, Derince, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde ise ana mecraların Facebook ve Twitter olduğu, Darıca Belediyesi'nde ise yurttaşların Facebook'a ek olarak Whatsapp da kullandığı; İzmit Belediyesi'nde ise yurttaşların taleplerini iletme amaçlı kullandığı mecraların Facebook, Twitter ve Instagram olduğu yönünde veriler elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarına bağlı olarak inceleme kapsamına alınan belediyelerde yurttaşların taleplerini iletme amacıyla kullandıkları sosyal medya araçlarının değişiklik göstermekle birlikte, bu amaçla en yoğun kullanılan mecranın Facebook olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.

Araştırma sonuçlarına bağlı olarak belediyelerin sosyal medya üzerinden talepte bulunan yurttaşların taleplerini değerlendirme biçimleri ve gerçekleştirdikleri işlemler incelendiğinde ise; Kandıra, Körfez, Derince, Karamürsel ve Dilovası Belediyeleri'nin sosyal medyadan gelen talepleri ilgili birimlere ilettiği, yurttaşa taleple ilgili geri bildirim sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Başiskele Belediyesi'nde yurttaşların sosyal medyadan gelen taleplerinin belediyenin sistemine yüklendiği ve ardından ilgili birime aktarılarak yurttaşa taleple ilgili geri bildirim sağlandığı; Darıca Belediyesi'nde bu taleplerin EBYS sistemine aktarılarak ilgili birimlere yönlendirildiği tespit edilmiştir. Kartepe Belediyesi'nde ise yurttaşların sosyal medyadan gelen talepleri Çözüm Masası ve yetkili müdürlükler aracılığı ile değerledirmeye alınmakta olup (yurttaşa taleple ilgili geri bildirim sağlanmakta), Çayırova Belediyesi'nde ise sosyal medyadan gelen mesajlar yönetici kadrosu tarafından değerlendirilmekte ve müdahale sağlanmaktadır. Ayrıca bu belediyede çalışan personel de yurttaş taleplerini ilgili birimlere aktarmaktadır. Araştırma sonucunda Gebze Belediyesi'nin sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerini "Beyaz Masa"ya aktardıkları, Gölcük Belediyesi'nde sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerinin Çözüm Masası tarafından takip edilerek ilgili birimlere aktarıldığı bilgisine (yurttaşa taleple ilgili geri bildirim sağlanmakta) ulaşılmıştır. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde ise sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerinin Büyükşehir-153 uygulamasına aktarıldığı ve işlem sonucunun yurttaşlara geri bildirim yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçlarına bağlı olarak, belediyelerin sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerini inceleyerek farklı yöntemlerle ilgili birimlere aktardığı değerlendirmesinde bulunulabilir. Bu bağlamda, belediyelerin genelinin sosyal medyadan yurttaş taleplerini değerlendirmesi ve işleme alması sosyal medyanın e-yönetişim uygulamaları bağlamında etkin kullanımı açısından önemli bir veridir. Dolayısıyla sosyal medyanın, inceleme kapsamına alınan belediyeler açısından belediye-yurttaş etkileşimini arttıran önemli bir kanal olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.

Araştırma sonuçlarına bağlı olarak belediyelerin, yurttaşların sosyal medyada oluşturduğu içeriklere geri dönüş yapma durumlarının ve bu içeriklerin tümüne (otomatik cevap kullanımı) /bir kısmına cevap verme düzeylerinin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kartepe Belediyesi'nde genellikle bu içeriklere geri dönüş sağladığı (aciliyete göre yurttaşla doğrudan iletişime de geçilebiliyor), Başiskele Belediyesi'nde ise otomatik mesaj kullanılmaksızın ilgili/ilgisiz tüm içeriklere geri dönüş yapıldığı, Çayırova Belediyesi'nde tüm içeriklere geri dönüş sağlandığı ve cevap yazıldığı, Darıca, Karamürsel ve Derince Belediyeleri'nde sosyal medya temelli yurttaş içeriklerine genelde doğrudan dönüş yapıldığı, Dilovası Belediyesi'nde otomatik mesaj kullanılmadan sosyal medya içeriklerinin bir kısmına geri dönüş sağlandığı, Gebze Belediyesi'nde genellikle yurttaş kaynaklı sosyal medya içeriklerine geri dönüş yapıldığı ve yurttaşların e-belediyecilik sistemine yönlendirildiği, İzmit Belediyesi'nde içeriklere aciliyet sırasına göre cevap verildiği, Kandıra Belediyesi'nde genellikle bu içeriklere geri dönüş yapıldığı, Körfez Belediyesi'nde ise ilgili-ilgisiz ayrımı yapmadan tüm içeriklere geri dönüş sağlandığı, Gölcük Belediyesi'nde ise tüm taleplerin CRM sistemine yüklenerek cevaplandırıldığı ve genelde içeriklerin tamamına geri dönüş yapıldığı biçiminde sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde ise sosyal medya içeriklerinin anlık olarak takip edildiği ve belediye tarafından gerekli geri dönüşlerin sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda genel olarak değerlendirildiğinde, tüm belediyelerin yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklere kısmen ve tamamen geri dönüş yaptığı söylenebilmektedir. Ancak, otomatik mesaj kullanımı ile ilgili sadece iki belediyeden katılımcıdan ayrıntılı bilgi alınmış olup; dolaylı olarak bazı belediyelerden katılımcılar geri dönüş içeriklerini özelleştirdikleri yönünde görüş bildirmiştir. Bu bağlamda, belediyelerin genelinin yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklere geri dönüş yapması, sosyal medyanın e-yönetişim uygulamaları bağlamında etkin kullanımı açısından önemli bir veridir. Dolayısıyla sosyal medyanın, inceleme kapsamına alınan belediyeler açısından belediye-yurttaş etkileşimini arttıran önemli bir platform olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.

13. Yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinden belediye ile iletişim kurarken gönderdiği mesaj vb. içeriklerin cevaplanıp cevaplanmamasında hangi unsurlara dikkat edilmektedir?

K-1: Web sitesi üzerinden gönderilen taleplere genellikle kurumumuz tarafından cevap verilir. Ancak bu mesajların gerçekçi, içi dolu, dikkate alınacak nitelikte olması önem taşımaktadır. Sosyal medyada iletilen yorum veya mesajlarda daweb sitemize benzer bir biçimde gerçekçi, içi dolu olmayan, dikkate alınmayacak nitelikteki içeriklere cevap verilmemektedir.

K-2: Genellikle web sitemiz ve sosyal medya üzerinden tüm mesajlara ve içeriklere cevap vermeye çalışıyoruz. Ancak, cevap verirken alakasız paylaşımlara/içeriklere geri bildirim sağlamıyoruz..

K-3: Belediyemiz tarafından web sitemize ve sosyal medya hesaplarımıza gelen tüm mesajlar cevaplanmaktadır. İlgili birim tarafından, en alakasız olanlara bile dönüş sağlanmaktadır. Eğer kullanıcının gönderdiği mesaj belediyenin ilgi alanına girmiyorsa, bu durumda bile kullanıcıya konunun belediyeyle ilgili olmadığına yönelik içerik oluşturularak geri dönüş sağlanmaktadır.

K-4: Belediyemiz web sayfamıza ve sosyal medya kanallarına gelen ilgili/ilgisiz tüm mesajlara cevap vermektedir.

K-5: Belediyemiz tarafından, dijital kanallardan bize gelen her mesaj bir şekilde cevaplanmaktadır. Vatandaş alakasız bir şey yazmışsa ve hatta saçmalamışsa bile ona güzel bir dille cevap yazıyoruz. Mesajlar toplumsal konularla ilgiliyse ya da belediyenin asli kamusal hizmetleriyle alakalı ise, bu mesajlara öncelik vererek cevaplamaya çalışıyoruz.

K-6: Belediye olarak yeni medya aracılığı ile tarafımıza ulaşan alakasız mesajları/içerikleri bile cevaplandırmaya çalışıyoruz.

K-7: Kurumumuz tarafından web sitesinden belediyemize ulaşan tüm talep ve mesajlar cevaplanmaktadır. Olumsuz cevap vermenin de bir cevap olduğu gerekçesine dayanarak;tüm mesaj ve içeriklere işlem yapmaya çalışıyoruz.

K-8: Birimim itibari ile sosyal medya kaynaklı mesaj ve içeriklerin cevaplandırılma sürecine çok hakim değilim. Ancak, belediyemizin ilgili biriminin tüm mesajlara cevap vermeye çalıştığını söyleyebilirim.

K-9: Yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinden belediye ile iletişim kurarken gönderdiği mesaj ve içeriklerin cevaplanıp cevaplanmamasında, mesajların ve içeriklerin taşıdığı aciliyet durumu ve yaşanan aksaklığın giderilmesinin içerdiği ehemmiyet önem taşımaktadır.

K-10: Yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinden belediyemize gönderdiği mesajların ve kurumumuzla ilgili içeriklerin tümünü aciliyet sırasına göre yanıtlamaktayız.

K-11: Vatandaşların gönderdiği dijital ortamlardan mesaj ve içerikler cevaplanırken talebin içeriğine, muhatabının kurumumuz olup olmadığına, saygı çerçevesini aşıp aşmadığına gibi unsurlara dikkat edilmektedir.

K-12: Yurttaşlarımızın sosyal medyadan ve web sitemizden bize gönderdiği mesajları ve paylaştıkları içerikleri cevaplandırırken; mesaj içeriği, kurumumuzla ilgisi ve saygı sınırlarına uygunluğu gibi temel faktörler dikkate alınmaktadır.

K-13: Belediyemiz tarafından sosyal medyadan bizimle iletişim kuran, ismi ve iletişim bilgileri belli olan tüm yurttaşlarımıza dönüş yapılmaktadır. Kimliği belirsiz, iletişim bilgilerini göndermemiş kişilere sosyal medya üzerinden cevap verilmeye çalışılmaktadır; fakat bazı durumlarda niyeti talep veya öneri de bulunmak olmayan kişilere cevap verilmeyebilmektedir.

K-14: Birimim itibarı ile bu konuda ayrıntılı bilgim yok. Size üst-yönetimimiz sorduğunuz soruyla ilgili daha detaylı bilgi verebilir. Ancak, genelde sosyal medya ve web sitesinden kurumumuza ulaşan içerik/mesajlara cevap vermeye çalıştığımızı söyleyebilirim.

K-15:Sosyal medya kaynaklı mesajların ve içeriklerin cevaplanması sürecinde,kurumsallığa dikkat ediyoruz. Biz, sosyal medyada İzmit Belediyesini temsil ediyoruz. Bu nedenle, bu içeriklere İzmit Belediyesi'nin nasıl cevap vermesi gerekiyorsa, o şekilde cevap veriyoruz. İçeriklere ve mesajlara cevap verirken, vatandaşın isteğinin talebinin yerinde bir istek/talep olmadığını inceliyoruz. Eğer, vatandaşımız, kurumsal bir soru yönelttiyse tabi ki cevap veriyoruz. Hakaret yazılınca ise, gerekli hukuki prosedürü uyguluyoruz. Biz bir belediye olarak kurumuz, kişi değiliz. Bu nedenle sosyal medya mesaj ve içeriklerini kurum olmanın gerekliliklerine göre cevaplıyoruz.

K-16: Birimim itibari ile sorduğunuz soruyla ilgili ayrıntılı bilgim yok. Ancak, sosyal medyadan ve web sitemizden bize ulaşan yurttaş mesaj ve içeriklerinin cevaplanmasında kurumsal bir anlayışla hareket ettiğimizi söyleyebilirim.

K-17: Bu konuya çalışma alanım itibari ile çok hakim olmamakla birlikte, kurumumuza web sitemizden ulaşan tüm mesaj ve içeriklerin cevaplanmaya çalışıldığını söyleyebilirim.

K-18: Belediyemiz tarafından sosyal medya ve web sitesi kaynaklı olan hemen hemen tüm mesajlar yurttaş memnuniyetinin sağlanması amacıyla cevaplanmaktadır. Cevaplandırma sürecinde mesaj ve içeriklerin aciliyetine göre bir sıralama yapıyoruz.

K-19: Belediye olarak yurttaşlarımızı bize sosyal medya ya da web sitesinden ilettiği tüm mesajlara olumluda olsa olumsuzda olsa geri dönüş yapıyoruz.

K-20: Genel olarak, yurttaşlarımızın dijital ortamlardan bize ulaşan mesaj ve içeriklerine cevap vermeye çalıştığımızı söyleyebilirim.

K-21: Belediyemiz tarafından, hakaret olmadığı sürece sosyal medya ve İnternetten kurumumuza ulaşan mesajların hepsine cevap verilmektedir.

K-22: Departmanım itibari ile sorduğunuz soruyla ilgili kapsamlı bir bilgi sahibi değilim. Ancak, belediyelerimizin hakaret ve aşağılama içermeyen tüm sosyal medya içerik ve mesajlarını cevaplamaya çalıştığını söyleyebilirim.

K-23: Belediye olarak vatandaşlarımıza doğru bilgilendirme yapabilmemiz için, bize dijital olarak ulaşan mesajların tamamı cevaplanıyor.

K-24: Belediyemiz genel olarak kurumumuza sosyal medya ve İnternet yoluyla ulaşan tüm mesajları cevaplamaya çalışmaktadır.

K-25:Yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinden belediye ile iletişim kurarken gönderdiği mesaj vb. içeriklerin cevaplanıp cevaplanmaması sürecindeşöyle bir yöntem ve süreç izliyoruz. Öncelikle, web sitesi üzerinden bize ulaşan tüm talep ve bildirimlere konularına göre cevap vermemiz için "Büyükşehir 153" projesi tasarlanmıştır ve bu proje kapsamında gerekli uygulamalar hayata geçirilmiştir. Ayrıca, vatandaşlarımızın bizimle paylaştığı sorun, şikayet, öneri vb. içeriklerin/mesajların özellikle sorumluluk alanımızla alakalı olan kısımlarında anında süreçleri başlatıyoruz. Eğer, yurttaşların talepleri veya şikayetleri alanımız dışında olanları ise ilgili kurumlara iletmek suretiyle çözüme kavuşması adına üzerimize düşen sorumlulukları yerine getiriyoruz. Ancak, vatandaşların bizimle paylaştıkları mesaj ve içeriklerde kamu kurumlarını, belediyemizi veya şehrimizi ilgilendiren bir husus yer almıyorsa, genelde cevap verme eğiliminde olmuyoruz.

K-26: Görev alanım itibari ile bu konuya çok hakim değilim. Ancak, belediyemizin çalışma alanı ve şehrimizle ilgili olan ve bize İnternet aracılığı ile iletilen tüm mesaj ve içeriklere cevap vermeye çalıştığını söyleyebilirim.

Kocaeli İl ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerle yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinde iletişim kurarken gönderdiği mesaj ve içeriklerin cevaplanıp/cevaplanmamasına etki eden unsurların belirlenmesi amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde; araştırma kapsamına alınan belediyeler açısından bu sürece etki eden faktörlerin değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Başiskele, Çayırova, Karamürsel, Körfez, Darıca ve Derince (hakaret içeren ile içerik/mesajlar hariç) sosyal meyda ve web sitesinden ulaşan tüm mesajların cevaplandığı; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde kamu kurumlarını, belediyeyi ve şehri ilgilendiren mesaj ve içeriklerin cevaplandığı, Kandıra, Gebze (saygı sınırları çerçevesinde oluşturulan) ve İzmit Belediyeleri'nde belediyeyle ilgisi olan mesajların ve içeriklerin cevaplandığı, Gölcük Belediyesi'nde ise ismi ve iletişim bilgileri olan tüm mesajlara dönüş yapıldığı ancak çalışma alanları ile ilgisiz mesajların cevaplanmadığı, Kartepe Belediyesi'nde ise bu mesaj ve iletilerin gerçekçi, içi dolu ve dikkate alınacak nitelikte olmasına bağlı olarak cevap verildiği sonucuna ulaşılmıştır. Dilovası Belediyesi'nin ise sosyal medya mesaj ve içeriklerine cevap verme sürecinde mesajın aciliyeti önem taşımaktadır.

Araştırma sonucunda, belediye bazında değişiklik göstermekle birlikte belediyelerin sosyal medya ve İnternet kaynaklı içeriklere cevap vermesinde etkili olan faktörler incelendiğinde kurumla ilgi, mesajların içeriği ve saygı sınırlarına uygunluk gibi farklı unsurların belirleyici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belediyelerin bir kısmının alakasız içerikleri bile değerlendirmeye çalışması, sosyal medyanın inceleme kapsamına alınan belediyeler açısından belediye-yurttaş etkileşimini arttıran önemli bir platform olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.

3.3.8 Genel Değerlendirme ve Sonuç

Bu araştırmada, Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sağladıkları hizmetlerin e-yönetişim paradigması bağlamında değerlendirilmesi, belediye yurttaş etkileşim düzeyini ve bu süreci etkileyen faktörleri ortaya koymak amacıyla, Kocaeli ili sınırları içerisinde yer alan Büyükşehir ve ilçe belediyelerinden çalışanlar ile yarı-yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Toplam 13 belediyeden 26 katılımcı (her belediyeden 2 katılmcı) ile gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelere katılan belediye personelinin büyük çoğunluğu görev aldıkları belediyelerde yönetici/müdür/üst düzey amir pozisyonunda görev almakta olup; birimleri itibari ile kendilerinden e-belediyecilik hizmetlerine (sunulan hizmetler, personel, bütçe, belediye-yurttaş etkileşimi) yönelik kapsamlı bilgi edinilmiştir. Teknisyen/mühendis poziyonunda çalışan katılımcılardan ise e-belediyecelik hizmetlerinin teknik alt yapısı ve bu hizmetlerin gizlilik, güvenliğine yönelik detaylı bilgi edinilmiştir.

Derinlemesine görüşme formunun birinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerle ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- İncelenen belediyelerin yarısından fazlasının stratejik eylem planlarına e-belediyecilik uygulamalarını dahil etmelerine ve bir kısmının stratejik eylem planı haricinde bu alana yoğunlaşmasına karşın; hizmet çeşitliliği, alt-yapı sorunları ve yeni teknolojileri takip edebilme gibi önemli unsurlar açısından Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde bazı problemler yaşandığı ve bu sorunların giderilmeye çalışıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu veriler doğrultusunda, genel olarak inceleme kapsamına alınan belediyeler tarafından e-belediyecilik hizmetlerinin bütüncül ve stratejik bir bakış açısı ile ele alınmaması, e-yönetişim sürecine olumsuz etkileri olabilecek temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.
- Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda, incelenen belediyeler arasında 10 yılın üzerinde e-belediyecilik hizmetleri sağlayan sadece 4 belediye tespit edilmiş olup; 5 yılın üzerinde e-belediyecilik hizmetleri sağlayan belediyelerin sayısının ise 5 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 5 yılın altında bir süre e-belediyecilik hizmeti sağlayan belediyelerin sayısı ise 2'dir. İki belediyenin ise e-belediyecilik hizmetlerine başlama tarihi ile ilgili kesin bir bilgiye ulaşılamamıştır. Bu bağlamda; yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi ve Türkiye'de kamu kurumlarında e-yönetişim anlayışının gelişmeye başladığı 2000'li yıllardan günümüze uzanan süreçte; Kocaeli ili içerisinde yer alan belediyelerin bir kısmının e-belediyecilik entegrasyon sürecinin geç başladığı değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, görüşmeye katılan tüm katılımcılar e-belediyecilik hizmetlerini kullanan yurttaş sayısının yıllara göre artış gösterdiği yönünde görüş bildirmiştir. Bu artış oranı ile ilgili sadece üç belediyeden sayısal veri elde edilmekle birlikte, örneklem kapsamına alınan belediyeler açısından e-belediyecilik hizmetlerine yurttaş katılımını şekillendiren en önemli değişkenin sunulan e-belediyecilik hizmetlerinin gelişimi olduğu değerlendirmesinde bulunulabilir. Bu bağlamda, araştırma sonuçları, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri genelinde e-belediyecilik hizmetlerinin geçmişinin 2-14 yıllık bir döneme yayıldığını göstermekle birlikte, yurttaş katılımı açısından belediyelerin genelinin bazı problemlerle karşılaştığı biçiminde yorumlanabilir. Hizmetlerin çevrimiçi sağlanması kadar yurttaşların katılımı da e-yönetişim paradigmasının etkin bir biçimde yerel yönetimlere uygulanabilmesi açısından önem taşımakta olup; yaşanan sorunlar Kocaeli ili sınırlarında faaliyet gösteren belediyelerin tamamı için e-yönetişim sürecine entegrasyonu olumsuz etkileyen bir unsur olarak değerlendirilebilir.

- Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda; belediyelerin genelinde sunulan e-belediyecilik hizmetlerini yurttaşların kullanımının istenen düzeyde olmadığına ancak belediyelerin katılımın artışına yönelik çeşitli faaliyetlerde bulunduğuna yönelik bulgulara ulaşıldığı değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, incelenen belediyelerin büyük bir kısmının istenen e-belediyecilik hedeflerine ulaşamadığı yönünde veriler de elde edilmiştir. E-belediyecilik hedeflerine ulaşılamamasının nedenleri ise; belediyeler nezdinde değişiklik göstermekle birlikte, alt-yapı sorunları, vatandaşların farkındalık düzeyinin düşüklüğü, işlem kapasitesinin yetersizliği gibi sebepler bu süreçte ön plana çıkmaktadır. İncelenen belediyelerin orta ve uzun vadede e-belediyecilik hizmetleri alanında ulaşmak istedikleri hedefler ise, yaşanan aksaklıkların çözümü, hizmet çeşitliliğinin ve vatandaş katılımının artışı olarak sıralanabilir. Ancak, ulaşılmak istenen hedeflerle ilgili sınırlı sayıda belediyeden sayısal bilgiler elde edilmesi, e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili stratejik yönetim sürecinin ölçülebilir bir biçimde yapılandırılması açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.
- Belediye çalışanları ile yapılan görüşmeler sonucunda, inceleme kapsamına alınan belediyelerin, e-belediyecilik hizmetlerinin tanıtımı amaçlı gerçekleştirdikleri iletişim faaliyetlerinin değişiklik gösterdiğine yönelik verilere ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda genel olarak Kocaeli ili içerisinde faaliyet gösteren belediyelerin büyük çoğunluğunun geleneksel iletişim yöntemleri ve yeni iletişim teknolojilerini bu tanıtım sürecinde birlikte kullandığına yönelik sonuçlar da elde edilmiştir. Ancak, bu kanalların entegrasyon sürecinde ve tanıtım araçlarının çeşitliliği açısından incelenen belediyeler açısından bazı problemlerin tespit edilmiş olması, e-belediyecilik hizmetlerine yönelik yurttaş farkındalığını olumsuz etkileyebilecek temel faktörler olarak değerlendirilebilir.
- Araştırma sonucunda, incelenen toplam on üç belediye içerisinde sadece Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetlerine yönelik yurttaşların memnuniyet düzeylerini ölçme amaçlı bir saha araştırması gerçekleştirdiği yönünde verilere ulaşılmıştır. Bu bağlamda, büyükşehir belediyesi hariç; Kocaeli ili içerisinde yer alan hiçbir belediyenin dijital belediyecilik hizmetleriyle ilgili vatandaşların memnuniyetlerini ölçme amacı taşıyan araştırmalarda bulunmaması, e-yönetişim paradigması bağlamında yurttaş katılımını olumsuz etkileyebilecek temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.
- Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin bir bölümünde e-belediyecilik hizmetlerinin stratejik eylem planına dahil edilmemesi, e-belediyecilik hizmetlerine geç başlanması, istenen hedeflere ulaşılamaması, orta ve uzun vadede e-belediyecilik hedeflerinin sayısal olarak

netleştirilememesi, yurttaş katılımının ve e-belediyecilik hizmetlerinden yurttaşların yararlanma düzeylerinin yetersizliği; bu hizmetlerin tanıtımı ile ilgili yeterli çalışmaların yapılamaması, tanıtım amaçlı kullanılan araçların yetersizliği ve aralarındaki entegrasyon sorunları, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik araştırmaların eksikliği gibi önemli problemler tespit edilmiştir.

Derinlemesine görüşme formunun ikinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin alt yapısı ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Bu sorular genel olarak teknik ekip ve bilgi-işlem departmanı çalışanları tarafından detaylı bir biçimde cevaplanmıştır.
- Görüşme sonucunda, inceleme kapsamına alınan belediyelerin web sitelerinin teknik alt yapısının, kullandıkları server ve sunucuların birbirinden farklı olduğu yönünde veriler elde edilmiştir.
- İncelenen tüm belediyelerin alt yapısı ile ilgili güncellemelerin düzenli olarak gerçekleştirildiği; ancak güncelleme sıklıklarının belediye bağlı olarak farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.
- İncelenen tüm belediyelerin alt yapısı ile ilgili yedeklemelerin gerçekleştirildiği; ancak yedekleme sıklıklarının belediyelere bağlı olarak farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.
- Belediyelerin bir kısmının web sitesinde erişim sorunu, tarayıcı uyumsuzluğu gibi teknik problemlerin ve aksaklıkların bazen ortaya çıktığı yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin gerekli teknik alt yapıya sahip olduğu, web sitelerinin güncelleme ve yedeklemelerinin sıklığı değişebilmekle birlikte düzenli olarak gerçekleştirildiğine yönelik veriler elde edilmiştir. Ancak, alt yapı, güncelleme ve yedeklemelere rağmen belediyelerin bir kısmının bazen erişim sorunları ile karşı karşıya kaldığı yönünde veriler elde edilmiştir.

Derinlemesine görüşme formunun üçüncü bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin gizliliği/güvenliği ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Bu sorular genel olarak teknik ekip ve bilgi-işlem departmanı çalışanları tarafından detaylı bir biçimde cevaplanmıştır.
- Belediyelerin genelinin web sitelerinde güvenlik hizmeti sağladıkları ve bu hizmetlerin özelliklerinin farklılık gösterdiğini sonucuna ulaşılmıştır.
- Belediyelerin genelinin web sitelerinin güvenlik sertifikası olduğu yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.
- Belediyelerin genel olarak yurttaşların veri ve işlem güvenliğini sağlayacak özel uygulamalara sahip olmadığı yönünde veriler elde edilmiştir.
- Belediyelerinin genelinin yurttaşların veri güvenliğini korumak amacıyla, özel bilgileri üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşmadığı yönünde bulgular elde edilmiştir.
- Belediyelerin genelinde işlem güvenliği amacıyla ödeme süreçlerinde 3D Secure/Güvenlik sistemine yer verildiği, ancak diğer işlem güvenliği sistemlerine yeterli düzeyde yer verilmediğine yönelik verilere ulaşılmıştır.
- Belediyelerinin tamamının e-belediyecilik sistemlerinin güvenli olduğu ve belediyelerin genel olarak büyük güvenlik açıkları sorunları ile karşılaşmadığı yönünde bulgular elde edilmiştir.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerinin gizlilik ve güvenlik düzeyinin genel olarak yeterli olduğu, güvenlik hizmetinin sağlandığı, güvenlik sertifikalarının bulunduğu, yurttaşlara ait bilgilerin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşılmadığı, güvenlik açıkları ile genelde karşılaşılmadığı yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ancak işlem ve sistem güvenliği açısından belediyelerin genelinde çeşitli özel uygulamaların olmadığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir.

Derinlemesine görüşme formunun dördüncü bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin personelin etkisi ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Belediyelerin büyük bir bölümünün web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi süreçlerinde dışardan hizmet almadığı ve kendi personelleri aracılığı ile yönetimi gerçekleştirdikleri yönünde bulgulara ulaşılmıştır.
- İncelenen belediyeler özelinde, e-belediyecilik alanında çalışan personelin genel olarak bu alanda yetkin olduğu ancak eğitim durumlarının değişiklik gösterdiğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır.
- Genel olarak incelenen belediyelerde e-belediyecilik alanında çalışan personelin gerekli dijital becerilere sahip olduğu yönünde verilere ulaşılmıştır. Ancak,

personelin bu becerilerinin gelişimi için yürütülen eğitim/etkinliklerle ilgili belediyelerin genelinden ayrıntılı bilgi edinilememiştir.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinin (web sayfası ve sosyal medya hesaplarının yönetiminin) genel olarak kurum içi sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belediyelerin genelinde bu alanda çalışan personelin alanında yetkin, eğitimli ve gerekli dijital becerilere sahip olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Ancak, araştırmada personelin yetkinlik durumuna yönelik subjektif yorumlar yapılması ve aldıkları eğitimler/katıldıkları programlarla ilgili detaylı bilgi verilmemesi gibi negatif olarak değerlendirilebilecek sonuçlar elde edilmiştir.

Derinlemesine görüşme formunun beşinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin bütçenin etkisi ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Bazı belediyelerden bütçe ile ilgili ayrıntılı bilgi edinilememekle birlikte, e-belediyecilik hizmetlerinin aylık bütçesinin belediyeler nezdinde değişiklik gösterdiği ve bu bütçenin ortalama olarak belediye bütçesinin %1'lik bir kısmını oluşturduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin genelinde e-belediyecilik hizmetleri bütçesinin genel bütçe içerisindeki payının çok yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- E-belediyecilik hizmetlerine ayrılan bütçenin kendi içinde alt kalemlere dağılımında; incelenen belediyeler nezdinde farklılıklar olduğu ve ihtiyaca göre bu dağılımın şekillendiği yönünde verilere ulaşılmıştır.
- İncelenen belediyelerde e-belediyecilik hizmetlerine geçişin mali tasarruf yarattığı ancak bu tasarrufun oranlarının değiştiği yönünde verilere ulaşılmıştır. Ancak, bu konuda belediyelerin bir kısmından ayrıntılı bilgi edinilememesi ve bir kısmının ise mali tasarruf oranını ölçümlememesi; e-belediyecilik hizmetlerinin sağladığı tasarruf oranının Kocaeli il ve ilçe belediyeleri özelinde ortaya konmasını zorlaştırmıştır.
- İncelenen belediyelerin genelinde e-belediyecilik sistemine geçişin personel sayısında önemli bir değişiklik yaratmadığına yönelik veriler ortaya koymuştur. Ancak, bu sisteme geçişin bazı belediyelerde personel sayısı yerine personel verimliliği açısından olumlu etkileri olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır.
- İncelenen belediyelerin tümünde e-belediyecilik sistemine geçişin, kağıt/zaman tasarrufu ve bürokratik iş yükünün azalması açısından belediyelere göre oranı değişiklik göstermekle birlikte yarar sağladığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin genelinde e-belediyecilik hizmetlerinin aylık/yıllık bütçesinin çok yüksek olmadığı ve bu hizmetlere ayrılan bütçenin genel bütçe içerisindeki payının da düşük olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, e-belediyecilik bütçesinin ise, kendi içerisindeki oransal dağılımının incelenen belediyelerin genel olarak ihtiyaçlarına göre şekillendiği ve değişiklik gösterdiği yönünde bulgular elde edilmiştir. Araştırma sonucunda, e-belediyecilik hizmetlerine geçişin incelenen belediyelerin geneline mali bir tasarruf sağladığı (ancak bu tasarruf miktarının ölçülme oranının düşük olduğu), personel sayısında önemli bir değişiklik yaratmadığı (personel verimliliğinde artış) ve bürokratik iş yükünü azaltarak; kağıt/zaman tasarrufu sağladığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.

Derinlemesine görüşme formunun altıncı bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin belediye-yurttaş etkileşimine etkisi ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplarla ilintili olarak ön plana çıkan sonuçlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- İncelenen belediyeler bağlamında, yurttaşların belediyeler ile kent yönetimine katılım amaçlı olarak iletişim kurduğu araçların değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda, yeni iletişim teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak sosyal medya ve İnternet'in bu amaçla aktif kullanıldığı; ancak telefon ve doğrudan iletişim gibi geleneksel iletişim araçlarının da kullanıldığı yönünde veriler elde edilmiştir.
- İnceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinde yurttaşların yeni medya ortamlarında belediyelerden talep ve isteklerinin ana hizmet alanları ile kişisel istek ve beklentilerinin karşılanması konularında yoğunlaştığına yönelik verilere ulaşılmıştır.
- Belediyelerin yurttaşların kent politikalarına katılımını ve yurttaş etkileşimini arttırmak amacıyla genelde çevrimiçi anket uygulamalarından yararlandığı, sınırlı sayıda belediyenin farklı uygulamaları bulunduğu ve incelenen belediyelerden bir kısmının ise bu özellikte uygulamaları bulunmadığı yönünde bulgular elde edilmiştir. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin büyük bir kısmının belediye yurttaş etkileşimini geliştirme amaçlı uygulamalarda bulunması, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim sürecine entegrasyonları açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.
- İncelenen belediyelerin gelecek dönem stratejik planlarında orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşimine yönelik projelere yer verme düzeyinin düşük olduğuna yönelik veriler elde edimiştir. Ayrıca, incelenen belediyelerin bir kısmının görüşme döneminde stratejik planlama çalışmalarına başlamaması da tespit edilen bir diğer önemli eksikliktir. Bazı belediyelerin, e-belediyecilik temalı projelere stratejik

planlarında yer vermediği ancak bu alanda projeleri olduğunu bilgisine ulaşılması ise incelenen belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarına önem verdiği ancak bu alandaki hizmetleri stratejik bir yönetim unsuru olarak değerlendirmediği biçiminde yorumlanabilir.

- İncelenen belediyelerin genelinde yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda yürütülen faaliyetlerin çevrimiçi anketlerin uygulanması biçiminde şekillendiği yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Fakat, incelenen belediyelerinin bir kısmının herhangi bir uygulaması bulunmaması, bu uygulamaların çevrimiçi anketlerle sınırlı kalması, katılımının istenen düzeyde gerçekleşmemesi ve ölçümleme eksiklikleri e-yönetişim süreci açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.
- İnceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinde dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent yönetimine katılımlarını sağlamak amacıyla çevrimiçi anket uygulamaları gerçekleştirildiğine yönelik bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, bu anketlerin daha çok hizmet değerlendirmesi ve vatandaşların talep/isteklerinin belirlenmesi gibi konularda yoğunlaştığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Belediyelerin bir kısmının ise, hayata geçirmek istedikleri projelerle ilgili yurttaşlardan çevrimiçi anketler aracılığıyla görüş istediği yönünde veriler elde edilmiş olup; bu sonuçlar yurttaşların kent yönetimine katılımının güçlendirilmesi açısından olumlu olarak değerlendirilebilir. Ancak, incelenen belediyelerin bir kısmının çevrimiçi anket uygulamasının bulunmaması ve genel olarak anketlerin konusal sınırlılıkları e-yönetişim paradigmasında yurttaşın rolü ve önemi açısından bir eksiklik olarak yorumlanabilir.
- İnceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinin Facebook, Twitter, Instagram ve YouTube üzerinde resmi sosyal medya hesapları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca sınırlı sayıda da olsa, LinkedIn, Vimeo, Dailymotion gibi sosyal medya platformları üzerinde bazı belediyelerin sosyal medya hesapları olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, araştırma sonuçlarına bağlı olarak incelenen tüm belediyelerin yeni iletişim teknolojilerinin ve sosyal medyanın gelişimine entegre olarak, bu platformlarda hesapları bulunduğu değerlendirmesinde bulunulabilir.
- İnceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin sosyal medyayı aktif olarak kullandığı yönünde veriler elde edilmiştir. Ancak, sosyal medyada içerik paylaşım sayısıyla ilgili sınırlı sayıda belediyeden bir geri dönüş alınmıştır. Bu bağlamda, araştırmada incelenen tüm belediyelerin sosyal medyayı aktif bir biçimde kullandığı sonucuna ulaşılması, yeni iletişim teknolojilerine Kocaeli İl ve İlçe belediyelerinin entegrasyonu ve belediye-yurttaş etkileşimini arttıracak kanalların aktif kullanımı açısından bir artı değer sağlamakla birlikte, içerik paylaşım sıklığı ile ilgili incelenen belediyelerinin

genelinin bilgi paylaşımında bulunmaması bu sürecin yönetimi açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

- İncelenen belediyelerinin genelinin önemli gördükleri tüm sosyal medya platformlarında hesapları bulunduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Sadece iki belediye çalışanından hedef kitleye uygun olmama ve kurumsal bir platform olmaması gibi nedenlerle Instagram ve Snapchat kanallarının resmi olarak kullanılmadığı yönünde cevaplar alınmış olup; bu durum incelenen belediyelerin çeşitli sosyal medya platformlarına ve kullanım amaçlarına yönelik bilgi eksikliği ile ilintili olarak değerlendirilebilir.
- İnceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin genel olarak sosyal medya hesaplarının yönetimini kendi personelleri aracılığıyla gerçekleştirdiği ve personel yetkinlik düzeylerinin değişiklik gösterdiği yönünde verilere ulaşılmıştır. Ayrıca, incelenen belediyelerinin genelinde sosyal medya hesaplarının yönetiminin Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler birimi tarafından gerçekleştirdiği yönünde sonuçlar da elde edilmiştir. Ancak, bu alanda çalışan personelin yetkinlik ve eğitim durumu ile ilgili bazı belediyeler tarafından detaylı bilgi sağlanmaması ve bazı belediye çalışanlarının bu alanda gerekli eğitimleri almaması (kendi öğrenmesi) gibi kurumsal sosyal medya yönetim süreçlerini olumsuz yönde etkileyebilecek verilere de ulaşılmıştır.
- İnceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinde web sitesi ve sosyal medya aracılığıyla yurttaşların bilgi edinme, şikayet veya talepte bulunma, görüş bildirme gibi amaçlarla kent politikalarına katılım düzeyinin orta ve yüksek düzeyde olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Ayrıca, incelenen bazı belediyelerde istenen yurttaş katılımının yeterli olmadığına yönelik de verilere ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri nezdinde web sitesi ve resmi sosyal medya hesaplarının kent politikasına katılım amaçlı olarak kullanıldığı ancak her belediye de katılımın istenen düzeyde sağlanamamasının e-yönetişimsel bir eksikliğe neden olabileceği değerlendirmesinde bulunulabilir.
- İnceleme kapsamına alınan belediyelerde yurttaşların taleplerini iletme amacıyla kullandıkları sosyal medya platformlarının değişiklik gösterdiği; ancak en sık ve yoğun kullanılan kanalın Facebook olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma sonucunda incelenen belediyelerin genelinin sosyal medyadan gelen yurttaş taleplerini inceleyerek; farklı yöntemlerle ilgili birimlere aktardığına yönelik verilere ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin sosyal medyadan kendilerine ulaşan yurttaş taleplerini değerlendirerek işleme alması, bu kanalın belediye-yurttaş etkileşimi açısından etkin bir biçimde kullanıldığı biçiminde değerlendirilebilir. Gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda, incelenen belediyelerin

genelinin yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklerin tümüne dönüş yapmaya çalıştığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Ayrıca, içeriklere dönüş sürecinin yapılandırılmasında içeriğin belediye ile ilgili ve aciliyeti/önemi gibi kriterlerin de belediyeler açısından önem taşıdığı yönünde veriler elde edilmiştir. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin tamamına yakını tarafından yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklere geri dönüş yapılması, bu kanalın belediye-yurttaş etkileşimini sürekli kılan önemli bir araç olarak kullanıldığı biçiminde değerlendirilebilir.

- Belediye bazında değişiklik göstermekle birlikte incelenen belediyelerin sosyal medya ve İnternet kaynaklı içeriklere cevap vermesinde etkili olan temel faktörlerin mesajların içeriği, kurumla olan ilgisi ve saygı sınırlarına uygunlık gibi kriterler olduğu yönünde veriler elde edilmiştir. Ayrıca, araştırma kapsamına dahil olan belediyelerin bir kısmının sosyal medya veya web siteleri üzerinden kurumlarına ulaşan alakasız içeriklere dahi cevap verme eğiliminde olduğunun tespit edilmesi, e-yönetişim pratikleri açısından önemli bir artı değer olarak değerlendirilebilir.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin genelinde yurttaşların kent yönetimine katılım amaçlı olarak geleneksel yöntemleri ve yeni iletişim teknolojilerini bir arada kullandığı, belediyelerden yeni medya ortamlarında ana hizmet alanları ve kişisel istekleri ile ilgili taleplerde bulunduğu, belediyelerin genelde yurttaşların kent politikalarına katılımını sağlamak amacıyla çevrimiçi anketler gerçekleştirdiği, bu anketlerin hizmet memnuniyeti ve talep/istek belirlenmesi alanlarına yoğunlaştığı, belediyelerin bir kısmının ise yurttaş katılımı amaçlı etkileşimi arttıran alternatif uygulamaları bulunduğu, tüm belediyelerin farklı platformlarda sosyal medya hesaplarının bulunduğu (ağırlıklı olarak Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) ve bu hesapları aktif olarak kullandıkları, belediyelerin sosyal medya hesaplarının yönetiminin kurum içi gerçekleştirildiği ve personelin bu alanda yetkin olduğu, genel olarak dijital kanallar aracılığı ile yurttaşların kent politikalarına katılım düzeyinin orta ve yüksek düzeyde olduğu, yurttaş taleplerinin en fazla belediyelere ulaştığı sosyal platformun Facebook olduğu, tüm belediyelerin kendilerine dijital yollarla ulaşan talepleri ilgili birimlere aktaran farklı sistemleri olduğu, yurttaşlardan gelen içeriklerin genel olarak cevaplanmaya çalışıldığı, belediyelerinin bir kısmının mesaj cevaplanma sürecinde konunun kurumla ilgisi, mesaj içeriği, aciliyet, saygı sınırlarına uygunluk gibi kriterleri bulunduğu, bir kısmının ise ilgisiz içeriklere bile cevap vererek yurttaşın her türlü talebi karşısında erişilebilir olmayı amaçladığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin büyük bir kısmının sosyal medya kanallarını yurttaşla etkileşimlerini sürekli kılmak amacıyla önemli bir araç olarak kullandığı,

hem web siteleri hem de sosyal medya hesapları aracılığıyla genel olarak vatandaşlarla iletişim düzeylerini geliştirmeye çalıştıkları değerlendirmesinde bulunulabilir.

Ancak, incelenen belediyelerin genelinin vatandaşların kendilerinden sanal ortamdaki taleplerine yönelik bir ölçümleme ve tasnif çalışmasında bulunmamaları, bir kaç belediye dışında çevrimiçi anketler hariç yurttaşların kent politikalarına katılımını arttıracak dijital uygulamalar geliştirmemeleri, gerçekleştirdikleri çevrimiçi anketlerin konusal sınırlılıkları, gelecek dönem stratejik planlarında e-belediyeciliğin geliştirilmesine yönelik projelere yer vermemeleri ya da plan dışı vermeleri, sosyal medya platformlarının kullanım amaçlarına ve özelliklerine yönelik yeterli bilgi sahibi olmamaları, sosyal medya hesaplarını yöneten personelin eğitim ve yeterlilik durumu ile ilgili subjektif yorumlarda bulunmaları, bazı belediyeler özelinde sosyal medya ve web sitesi aracılığı ile yurttaş katılımının istenen düzeyde olmaması, bazı belediyelerin dijital ortamlardan kendilerine ulaşan mesajların cevaplandırılması sürecinde kurumsal kriterleri bulunmaması e-yönetişim süreci açısından yaşanan temel eksiklikler olarak değerlendirilebilir.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ise; e-belediyecilik hizmetlerine entegrasyon sürecinin henüz Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin tümünde tamamlanmadığı, hizmetlerden yurttaşların yararlanma ve katılım düzeyi arasında belediyeler açısından önemli farklar bulunduğu görülmektedir. Sunulan e-belediyecilik hizmetlerinin alt yapısı, gizliliği ve güvenliği açısından ise incelenen belediyeler bazında çok büyük farklar bulunmamakla birlikte, işlem ve veri güvenliğine yönelik uygulamaların yetersizliği bu alanlarda karşılaşılan en önemli problem olarak karşımıza çıkmaktadır. E-belediyecilik hizmetlerine personelin etkisi açısından ise araştırma sonuçları incelendiğinde; genel olarak incelenen belediyelerin tamamında bu hizmetlerin kurum içi sağlandığına yönelik veriler elde edilmiştir. İncelenen belediyelerin genelinde bu hizmetleri sunan personelin alanında yetkin olduğuna yönelik bulgulara ulaşılsa da; bu yetkinliğin eğitim durumundan çok subjektif yorumlara dayandırılması temel bir eksiklik olarak yorumlabilir. Bütçe ve e-belediyecilik hizmetleri açısından ise, araştırma sonuçlarına bağlı olarak karşılaşılan en temel problem, bütçenin yetersizliği ve personel/mali tasarruf/bürokratik iş tasarrufu gibi süreçlerin doğru ölçümlenmemiş olmasıdır. Belediye-yurttaş etkileşimi açısından sosyal medya ve web sitelerinin kullanımı analiz edildiğinde, e-belediyecilik hizmetlerine benzer bir biçimde incelenen tüm belediyeler nezdinde bu araçların yeterli ölçüde aktif olarak kullanılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sunulan dijital hizmetlerin çeşitliliği veya bu alanda çalışan personelin yetkinliği gibi çok sayıda alanda Kocaeli il ve İlçe Belediyeleri'nin bir kısmının yeterli ölçüde gelişim sağlayamaması bir dezavantaj yaratmakla birlikte, belediyelerin tümünün sosyal

medya ve İnternet aracılığı ile yurttaşlarla etkileşim ve iletişim süreçlerini yapılandırması e-yönetişim sürecine entegrasyon açısından önemli bir avantaj olarak değerlendirilebilir.

3.4 Hipotezlerin Test Edilmesi

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri ölçerek belediye-yurttaş etkileşimini ve bu süreci etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın hipotez testleri aşağıdaki gibidir:

Hipotez 1: Belediyeler e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında e-belediyecilik, sosyal medya ve/veya mobil uygulama alanlarında hizmet sunmakla birlikte, bu hizmetler belediyeler arasında farklılık göstermektedir.

Belediyelerin e-belediyecilik, sosyal medya ve mobil uygulama alanlarındaki hizmet sunumlarına ilişkin bu hipotez, nicel içerik analizi bulguları doğrultusunda test edilmiştir. Bu bağlamda, hizmetlerin özellikleri e-belediyecilik hizmet sunumu açısından içerik, servis/hizmetler, kullanılabilirlik, gizlilik-güvenlik, yurttaşlarla sosyal etkileşim oluşturma özellikleri çerçevesinde; sosyal medyada hizmet sunumu açısından Facebook ve Twitter'da bu mecraların içerik, kullanılabilirlik, paylaşılan iletilerin servis/hizmet sunumu, yurttaşlarla sosyal etkileşim oluşturma özellikleri çerçevesinde; mobil hizmet sunumu açısından; mobil uygulamaların mevcudiyetleri, farklı cihazlarla uyumlulukları, hizmet alanları ve sorunsuz çalışabilme özellikleri çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarındaki "*e-belediyecilik hizmet sunumu*" için incelenen belediyeler "gizlilik/güvenlik", "kullanılabilirlik", "içerik" "servisler/hizmetler", "yurttaş ve sosyal etkileşim" kategorilerinin içerisinde yer alan tüm değişkenlerin toplamı (86) temel alınarak analiz edilmiştir. Bu bağlamda Kandıra ve Dilovası Belediyeleri'nin e-belediyecilik hizmetleri içerisinde değerlendirilen tüm kriterlerin 27'sini; Karamürsel Belediyesi'nin 36'sını; Gebze Belediyesi'nin 41'ini, Darıca Belediyesi'nin 44'ünü; Derince Belediyesi'nin 47'sini; Kartepe Belediyesi'nin 48'ini; Gölcük Belediyesi'nin 51'ini, Çayırova Belediyesi'nin 54'ünü, Körfez Belediyesi'nin 55'ini, Başiskele Belediyesi'nin 56'sını, İzmit ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'nin 58'ini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın birinci hipotezi e-belediyecilik hizmetlerinin incelenen belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ayrıca, en yüksek ve en düşük düzeyde e-belediyecilik hizmetlerini sağlayan belediyeler arasındaki sayısal farkın yüksek olmasına bağlı olarak incelenen belediyelerin web sayfalarının anlamlı farklar gösterdiği değerlendirmesinde bulunulabilir. Ayrıca, incelenen belediyelerin yaklaşık olarak yarısının

incelenen tüm kriterleri sayısal olarak 50'nin altında karşılaması sonucunda e-belediyecilik hizmetlerinin Kocaeli İl ve İlçe Belediyeleri'nin yarısına yakınında tam olarak sunulmamasına bağlı olarak e-yönetişim uygulamalarından yeterince yararlanılmadığı değerlendirmesinde bulunulabilir.

"Sosyal medyada hizmet sunumu" değişkeni için; incelenen belediyeler Facebook ve Twitter'da bu mecraların içerik, kullanılabilirlik, paylaşılan iletilerin servis/hizmet sunumu, yurttaşlarla sosyal etkileşim oluşturma kategorilerinin içerisinde yer alan tüm değişkenlerin toplamı (177) temel alınarak analiz edilmiştir. Bu analize bağlı olarak, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin bu değişkenlerin 107'sini, İzmit Belediyesi'nin 93'ünü, Darıca Belediyesi'nin 88'ini, Başiskele Belediyesi'nin 87'sini, Çayırova Belediyesi'nin 84'ünü, Kartepe Belediyesi'nin 83'ünü; Derince Belediyesi'nin 76'sını, Körfez Belediyesi'nin 75'ini, Gebze Belediyesi'nin 72'sini, Gölcük Belediyesi'nin 71'ini, Karamürsel Belediyesi'nin 69'unu, Dilovası Belediyesi'nin 31'ini, Kandıra Belediyesi'nin 12'sini karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın birinci hipotezi sosyal medya hizmetlerinin incelenen belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ayrıca, en yüksek ve en düşük düzeyde sosyal medya hizmetlerini sağlayan belediyeler arasındaki sayısal farkın yüksek olmasına bağlı olarak incelenen belediyelerin sosyal medya sitelerinin anlamlı farklar gösterdiği değerlendirmesinde bulunulabilir. Bu yoruma ek olarak, üç belediyenin Facebook ve Twitter sayfalarında incelenen kriterleri 70'in altında sağlamaları sosyal medya platformlarının etkileşim oluşturma gücünden etkin bir biçimde yararlanılmadığı biçiminde değerlendirilebilir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları "*mobil uygulama alanlarındaki hizmetlerin özellikleri"*; mobil uygulamanın mevcut olması, mobil uygulamanın İOS, Android, Windows tabanlı cihazlarla uyumlu olması, mobil uygulamanın genel hizmet alanlarına yönelik olması, mobil uygulamanınözel/belirli hizmet alanlarına yönelik olması ve mobil uygulamanınyüklendiğinde sorunsuz çalışabilmesi olmak üzere 5 değişken bağlamında analiz edilmiştir. Bu analiz ile Kocaeli Büyükşehir ve Başiskele Belediyeleri'nin bu 5 değişkenden 4'ünü, İzmit ve Kartepe Belediyeleri 3'ünü sağladığı sonucuna ulaşılırken Çayırova, Darıca, Derince, Dilovası, Gebze, Gölcük, Kandıra, Karamürsel ve Körfez Belediyeleri'nin bu değişkenlerden hiçbirini karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın birinci hipotezi mobil uygulama hizmetlerinin incelenen belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ancak, incelenen tüm belediyelerde mobil uygulamaların sayısal olarak düşük düzeyde tespit edilmesi ve bazı belediyelerde hiç tespit edilmemesine bağlı olarak belediyeler arasında anlamlı farklar olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, bu sonuç Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinde

mobil uygulamaların yaygın kullanılmamasına bağlı olarak karşılıklı etkileşim odaklı e-yönetişim pratikleri açısından önemli bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

Sonuç olarak, araştırmanın "Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında e-belediyecilik, sosyal medya ve/veya mobil uygulama alanlarında hizmet sunmakla birlikte, bu hizmetler belediyeler arasında farklılık göstermektedir" biçiminde geliştirilen birinci sorusunun birinci hipotezi tüm değişkenler için doğrulanmıştır.

Hipotez 2: ***Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri, "gizlilik/güvenlik", "kullanılabilirlik", "içerik", "servisler/hizmetler", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından belediyeler arasında farklılık göstermektedir.***

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumlarına ilişkin bu hipotez, nicel içerik analizi bulguları doğrultusunda test edilmiştir. Bu bağlamda belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler "gizlilik/güvenlik", "kullanılabilirlik", "içerik", "servisler/hizmetler", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından tüm değişkenler için ayrı olarak değerlendirilmiştir.

"Gizlilik/güvenlik"özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında gizlilik politikaları, kimlik doğrulama, şifreleme, veri yönetimi gibi özellikleri betimleyen gizlilik/güvenlik özellikleri; gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunması, gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu, kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapabilme, güvenlik doğrulama sistemi, 3D güvenlik gibi 8 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Bu analize bağlı olarak,Kandıra Belediyesi'nin bu değişkenlerin 1'ini; Koceli Büyükşehir, Başiskele, Kartepe ve Karamürsel Belediyelerini'nin bu değişkenlerin 2'sini, Çayırova, Darıca, Derince, Gebze, Gölcük, İzmit ve Körfez Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 3'ünü; Dilovası Belediyesi'nin ise bu değişkenlerin 4'ünü karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın ikinci hipotezi gizlilik/güvenlik özelliklerinin belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ancak, belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen gizlilik güvenlik değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve yeterli ölçüde kriterlerin sağlanmaması e-yönetişim pratikleri açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

"Kullanılabilirlik"özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları veya

kanalları, site kullanım özelliklerini betimleyen kullanılabilirlik açısından belediye web sitelerinin özellikleri; siteye erişim rahatlığı, sayfa uzunluğu, site haritası, arama motoru ve engelli girişi gibi 22 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Bu analize bağlı olarak Kandıra Belediyesi'nin bu değişkenlerin 9'unu; Körfez Belediyesi'nin 11'ini; Kartepe, Gölcük, Gebze, Derince Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 13'ünü; Dilovası ve Karamürsel Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 14'ünü, Darıca ve Başiskele Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 16'sını; Kocaeli Büyükşehir ve Çayırova Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 17'sini; İzmit Belediyesi'nin bu değişkenlerin 18'ini karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın ikinci hipotezi kullanılabilirlik özelliklerinin belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ancak, belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen kullanılabilirlik değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve incelenen belediyelerin bir kısmında yeterli ölçüde kriterlerin sağlanmaması e-yönetişim pratikleri açısından bir eksiklik olarak değerlendirebilir.

"İçerik"özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, belediyelerin web siteleri, mevcut doğru bilgilere, kamu belgelerine, raporlara, yayınlara ve multimedya materyallerine erişimi betimleyen içerik özellikleri açısından; belediye hakkında genel bilgi, belediyenin stratejik planları, rapor ve yayınları gibi 27 değişken bağlamında analiz edilmiştir. Bu analize bağlı olarak; Dilovası Belediyesi'nin bu değişkenlerin 6'sını; Kandıra Belediyesi'nin 10'unu; Karamürsel Belediyesi'nin 10'unu; Gebze Belediyesi'nin 16'sını; Darıca Belediyesi'nin 17'sini; Derince Belediyesi'nin 18'ini; İzmit Belediyesi'nin 21'ini; Gölcük Belediyesi'nin 22'sini; Çayırova ve Körfez Belediyeleri'nin 23'ünü; Kartepe ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'nin 24'ünü; Başiskele Belediyesi'nin 25'ini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın ikinci hipotezi içerik özelliklerinin belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ayrıca, en yüksek düzeyde içerik değişkeni sağlayan ve en düşük düzeyde içerik değişkeni sağlayan belediyeler arasındaki sayısal farkın yüksek olmasına bağlı olarak incelenen belediyelerin web sayfalarının içeriklerinin farklılık gösterdiği değerlendirmesinde bulunulabilir. Ancak genel olarak değerlendirildiğinde, sayısal olarak farklılık göstermekle birlikte Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde yurttaşın erişimi için yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgi sağladıkları değerlendirmesi yapılabilir.

"Servis ve hizmetler"özellikleri açısındanon üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaşlara veya kurumlara yönelik gerçekleştirdikleri hizmetleri betimleyen servis/hizmetlerin özellikleri; bilgi edinme başvurusu, borç sorgulama, çevrimiçi ödeme, konut edinme, imar ve istimlâk gibi 25 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Dilovası Belediyesi'nin bu değişkenlerin 3'ünü;

Kandıra Belediyesi'nin 6'sını; Kartepe Belediyesi'nin 7'sini, Karamürsel, Gebze ve Darıca Belediyeleri'nin 8'ini, Çayırova Belediyesi'nin 10'unu, Derince ve Gölcük Belediyeleri'nin 11'ini; Başiskele Belediyesi'nin 12'sini, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin 13'ünü; İzmit Belediyesi'nin 15'ini; Körfez Belediyesi'nin 17'sini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın ikinci hipotezi servis ve hizmetler özelliklerinin belediyeler açısından farklılık göstermesine bağlı olarak doğrulanmıştır. Ancak, belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen servis ve hizmetler değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve bazı önemli hizmet uygulamalarının incelenen belediyelerin web sayfalarında yer almaması, e-yönetişim pratikleri tarafından önemli bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

"Yurttaş ve Sosyal Etkileşim"özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında, çevrimiçi katılım, müzakare, oylama/anket, sosyal medya uygulamalarını betimleyen yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri; seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişebilme, çevrimiçi danışabilme, kent gündemi ile ilgili herhangi konuda çevrimiçi oylamaya izin verme, sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketler bulundurma gibi 4 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Darıca ve Dilovası Belediyesi'nin bu değişkenlerin hiç birini sağlamadığı; Körfez, Kandıra, İzmit, Gebze, Çayırova ve Başiskele Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 1'ini sağladığı; Kartepe, Karamürsel, Gölcük, Derince ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 2'sini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen yurttaş ve sosyal etkileşim değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve belediyelerin tamamında yeterli ölçüde kriterlerin sağlanmaması; katılımcı demokrasi pratikleri bağlamında önemli bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

Bu bağlamda, araştırmanın "Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler, "gizlilik/güvenlik", "kullanılabilirlik", "içerik", "servisler/hizmetler", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından belediyeler arasında farklılık göstermektedir" biçiminde geliştirilen ikinci hipotezinin tüm değişkenleri için doğrulandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Hipotez 3: ***Belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri e-yönetişim modelleri kapsamında belediyeler arasında farklılık göstermektedir.***

Belediyelerin e-belediyecelik hizmet sunumlarına ilişkin bu hipotez, nicel içerik analizi bulguları doğrultusunda test edilmiştir. Bu bağlamda belediyelerin e-yönetişim bağlamında

yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri e-yönetişim modelleri ile bağlantılı olarak “içerik”, “servisler/hizmetler”, “yurttaş ve sosyal etkileşim” özellikleri açısından değerlendirilmiştir.

“İçerik”özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, 27 değişken bağlamında analiz edilmiştir. Bu analize bağlı olarak; Dilovası Belediyesi’nin bu değişkenlerin 6’sını; Kandıra Belediyesi’nin 10’unu; Karamürsel Belediyesi’nin 10’unu; Gebze Belediyesi’nin 16’sını; Darıca Belediyesi’nin 17’sini; Derince Belediyesi’nin 18’ini; İzmit Belediyesi’nin 21’ini; Gölcük Belediyesi’nin 22’sini; Çayırova ve Körfez Belediyeleri’nin 23’ünü; Kartepe ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri’nin 24’ünü; Başiskele Belediyesi’nin 25’ini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Kartepe Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Körfez Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Gölcük Belediyesi dışındaki belediyelerin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamalarında içerik özellikleri açısından yeterli ölçüde kriterin sağlanmadığı görülmektedir.

“Servis ve hizmetler”özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, 25 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Dilovası Belediyesi’nin bu değişkenlerin 3’ünü; Kandıra Belediyesi’nin 6’sını; Kartepe Belediyesi’nin 7’sini, Karamürsel, Gebze ve Darıca Belediyeleri’nin 8’ini, Çayırova Belediyesi’nin 10’unu, Derince ve Gölcük Belediyeleri’nin 11’ini; Başiskele Belediyesi’nin 12’sini, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi’nin 13’ünü; İzmit Belediyesi’nin 15’ini; Körfez Belediyesi’nin 17’sini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Körfez Belediyesi ve İzmit Belediyesi dışındaki belediyelerin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamalarında servis ve hizmet özellikleri açısından yeterli ölçüde kriterin sağlanmadığı görülmektedir.

“Yurttaş ve Sosyal Etkileşim”özellikleri açısından on üç belediyenin web sayfası ve e-belediyecilik uygulamaları, 4 değişken üzerinden analiz edilmiştir. Darıca ve Dilovası Belediyesi’nin bu değişkenlerin hiç birini sağlamadığı; Körfez, Kandıra, İzmit, Gebze, Çayırova ve Başiskele Belediyeleri’nin bu değişkenlerin 1’ini sağladığı; Kartepe, Karamürsel, Gölcük, Derince ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri’nin bu değişkenlerin 2’sini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen yurttaş ve sosyal etkileşim değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve belediyelerin tamamında yeterli ölçüde kriterlerin sağlanmadığı görülmektedir.

Bu bağlamda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Kartepe Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Körfez Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Gölcük Belediyesi dışındaki belediyelerde e-yönetişim uygulamalarındaki ciddi eksiklikler, bu belediyelerin uygulamalarının e-yönetişim modelleriyle açıklanmasını zorlaştırmaktadır. "Belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları e-belediyecilik hizmetleri e-yönetişim modelleri kapsamında belediyeler arasında farklılık göstermektedir" şeklinde geliştirilen hipotez, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim uygulamalarındaki temel eksiklikler nedeniyle tam olarak doğrulanamamıştır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Kartepe Belediyesi, Çayırova Belediyesi, Körfez Belediyesi, İzmit Belediyesi ve Gölcük Belediyesi'nin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler e-yönetişim modelleriyle açıklanabilmektedir.

Modeller bağlamında değerlendirildiğinde, belediyeler arasında farklılık olmadığı görülmekle birlikte, bahsi geçen belediyelerin web sitesi/e-belediyecilik uygulamalarında daha çok hizmet sunumuna odaklandığı, yurttaş ve sosyal etkileşim açısından eksiklikleri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarında yurttaşla etkileşimi tam olarak sağlayamaması, hizmet sunumu açısından bilgi ve içerik paylaşımının daha fazla olması, bu belediyelerde e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu modelinin ön plana çıktığını göstermektedir.

Hipotez 4: Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler belediye/ilçe bazlı farklılık göstermektedir.

Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeylerinin belediye/ilçe bazlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Çapraz Tablo yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 3.4.1'degösterilmiştir.

Tablo 3.4.1. Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeylerinin belediye/ilçe bazlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için çapraz tablo analizi

		E-belediyecilik uygulaması hakkında bilginiz var mı?			
		Evet	***Hayır***	***Kısmen***	Toplam
Yer	***Başiskele***	9	20	1	30
		30,0%	*66,7%*	*3,3%*	*100,0%*

Çayırova	7	32	1	40
	17,5%	*80,0%*	*2,5%*	*100,0%*
Darıca	10	47	3	60
	16,7%	*78,3%*	*5,0%*	*100,0%*
Derince	9	27	4	40
	22,5%	*67,5%*	*10,0%*	*100,0%*
Dilovası	2	8	0	10
	20,0%	*80,0%*	*0,0%*	*100,0%*
Gebze	23	86	1	110
	20,9%	*78,2%*	*0,9%*	*100,0%*
Gölcük	20	37	3	60
	33,3%	*61,7%*	*5,0%*	*100,0%*
İzmit	26	85	9	120
	21,7%	*70,8%*	*7,5%*	*100,0%*
Kandıra	2	8	0	10
	20,0%	*80,0%*	*0,0%*	*100,0%*
Karamürsel	6	14	0	20
	30,0%	*70,0%*	*0,0%*	*100,0%*
Kartepe	10	29	1	40
	25,0%	*72,5%*	*2,5%*	*100,0%*
Körfez	12	43	5	60
	20,0%	*71,7%*	*8,3%*	*100,0%*
Toplam	136	436	28	600
	22,7%	*72,7%*	*4,7%*	*100,0%*

Çapraz Tablo analiz sonuçlarına göre; “E-belediyecilik uygulaması hakkında bilginiz var mı?” sorusuna ankete katılan 600 kişinin %22,7’si Evet yanıtını verirken, “Kısmen” bilgi sahibi olduklarını söyleyenlerin oranı %4,7 ve “Hayır” yanıtını verenlerin oranı ise %72,7’dir. Gölcük ilçe belediyesinde ikamet eden yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeylerinin diğer ilçe belediyelere göre %33,3 oranla en yüksek olduğu görülmektedir. Başiskele ve Karamürsel ilçe belediyelerinde bu oran %30 iken; Kartepe %25, Derince %22,5, İzmit merkez ilçe belediyesi %21,7, Gebze %20,9, Dilovası ve Körfez %20, Çayırova %17,5 ve Darıca %16,7’dir. Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeylerinin en az olduğu ilçe belediyesi Darıca’dır. Genel olarak değerlendirildiğinde yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeyleri düşük olduğu ve ilçeler arasında farklar olduğu görülmektedir.

Dolayısıyla “Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik bilgi, farkındalık düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler ilçe bazlı farklılık göstermektedir” şeklinde geliştirilen hipotez doğrulanmıştır.

Hipotez 5: Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler incelenen belediyelere bağlı olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

KocaeliBüyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde ikamet eden yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeylerini ve bu düzeylerin belediyelere bağlı olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediğinibelirlemek için Çapraz Tablo analizi ve Varyans (Anova) Analizi ile analiz edilmiş ve analiz sonuçları Tablo 3.4.2 ve Tablo 3.4.3'da gösterilmiştir.

Tablo 3.4.2. Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeylerinin belediye bazlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için çapraz tablo analizi

		E-belediyecilik uygulamasını daha önce kullandınız mı?		
		Evet	***Hayır***	**Toplam**
Yer	***Başiskele***	4	26	30
		13,3%	*86,7%*	*100,0%*
	Çayırova	3	37	40
		7,5%	*92,5%*	*100,0%*
	Darıca	1	59	60
		1,7%	*98,3%*	*100,0%*
	Derince	6	34	40
		15,0%	*85,0%*	*100,0%*
	Dilovası	0	10	10
		0,0%	*100,0%*	*100,0%*
	Gebze	12	98	110
		10,9%	*89,1%*	*100,0%*
	Gölcük	9	51	60
		15,0%	*85,0%*	*100,0%*
	İzmit	19	101	120
		15,8%	*84,2%*	*100,0%*
	Kandıra	1	9	10
		10,0%	*90,0%*	*100,0%*
	Karamürsel	0	20	20
		0,0%	*100,0%*	*100,0%*

Kartepe	7	33	40
	17,5%	*82,5%*	*100,0%*
Körfez	2	58	60
	3,3%	*96,7%*	*100,0%*
Toplam	64	536	600
	10,7%	*89,3%*	*100,0%*

Çapraz Tablo analiz sonuçlarına göre; ankete katılan 600 kişiye “E-belediyecilik uygulamasını daha önce kullandınız mı?” sorusuna %10,7 oranla 64 kişi “Evet” yanıtını, %89,3 oranla 536 kişi “Hayır” yanıtını vermiştir. Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeyleri % 10,7 oranıyla çok düşüktür.

Tablo 3.4.3.Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeylerinin incelenen belediyelere bağlı farkının incelenmesine yönelik varyans (anova) analizi

	N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	*p* (Sig. 2-tailed)
Başiskele	30	1,87	,346	1,845	588	,044
Çayırova	40	1,93	,267			
Darıca	60	1,98	,129			
Derince	40	1,85	,362			
Dilovası	10	2,00	,000			
Gebze	110	1,89	,313			
Gölcük	60	1,85	,360			
İzmit	120	1,84	,367			
Kandıra	10	1,90	,316			
Karamürsel	20	2,00	,000			
Kartepe	40	1,83	,385			
Körfez	60	1,97	,181			

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde ikamet eden yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeylerinde belediyelere bağlı olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Varyans analizi sonucunda; *F=1,845*ve *p=,044* olduğu görülmektedir. *p*< 0,05 olduğundan Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde ika met eden yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeylerinde belediyelere bağlı istatistiksel anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacı ile tamamlayıcı post-hoc analizi olan TamhaneÇoklu Karşılaştırma Testi yapılmıştır.

Tablo 3.4.4. Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeyleri kullanma düzeyleri ile incelenen belediyeler arasındaki farkın hangi alt gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek üzere uygulanan post-hoc tamhane çoklu karşılaştırma testi

(I)	*(J)*	Ort. Farkı (I-J)	Standart Sapma	*p* (Sig.)
Başiskele	***Çayırova***	-,058	,076	1,000
	Darıca	-,117	,065	,997
	Derince	,017	,085	1,000
	Dilovası	-,133	,063	,947
	Gebze	-,024	,070	1,000
	Gölcük	,017	,078	1,000
	İzmit	,025	,071	1,000
	Kandıra	-,033	,118	1,000
	Karamürsel	-,133	,063	,947
	Kartepe	,042	,088	1,000
	Körfez	-,100	,067	1,000
Çayırova	***Başiskele***	,058	,076	1,000
	Darıca	-,058	,045	1,000
	Derince	,075	,071	1,000
	Dilovası	-,075	,042	,997
	Gebze	,034	,052	1,000
	Gölcük	,075	,063	1,000
	İzmit	,083	,054	1,000
	Kandıra	,025	,109	1,000
	Karamürsel	-,075	,042	,997
	Kartepe	,100	,074	1,000
	Körfez	-,042	,048	1,000
Darıca	***Başiskele***	,117	,065	,997
	Çayırova	,058	,045	1,000
	Derince	,133	,060	,867
	Dilovası	-,017	,017	1,000
	Gebze	,092	,034	,397
	Gölcük	,133	,049	,434
	İzmit	,142*	,037	,014
	Kandıra	,083	,101	1,000
	Karamürsel	-,017	,017	1,000
	Kartepe	,158	,063	,649
	Körfez	,017	,029	1,000
Derince	***Başiskele***	-,017	,085	1,000
	Çayırova	-,075	,071	1,000
	Darıca	-,133	,060	,867
	Dilovası	-,150	,057	,560
	Gebze	-,041	,065	1,000
	Gölcük	,000	,074	1,000
	İzmit	,008	,066	1,000
	Kandıra	-,050	,115	1,000
	Karamürsel	-,150	,057	,560

	Kartepe	,025	,083	1,000
	Körfez	-,117	,062	,988
Dilovası	***Başiskele***	,133	,063	,947
	Çayırova	,075	,042	,997
	Darıca	,017	,017	1,000
	Derince	,150	,057	,560
	Gebze	,109*	,030	,026
	Gölcük	,150	,046	,126
	İzmit	,158*	,033	,000
	Kandıra	,100	,100	1,000
	Karamürsel	,000	,000	.
	Kartepe	,175	,061	,349
	Körfez	,033	,023	1,000
Gebze	***Başiskele***	,024	,070	1,000
	Çayırova	-,034	,052	1,000
	Darıca	-,092	,034	,397
	Derince	,041	,065	1,000
	Dilovası	-,109*	,030	,026
	Gölcük	,041	,055	1,000
	İzmit	,049	,045	1,000
	Kandıra	-,009	,104	1,000
	Karamürsel	-,109*	,030	,026
	Kartepe	,066	,068	1,000
	Körfez	-,076	,038	,959
Gölcük	***Başiskele***	-,017	,078	1,000
	Çayırova	-,075	,063	1,000
	Darıca	-,133	,049	,434
	Derince	,000	,074	1,000
	Dilovası	-,150	,046	,126
	Gebze	-,041	,055	1,000
	İzmit	,008	,057	1,000
	Kandıra	-,050	,110	1,000
	Karamürsel	-,150	,046	,126
	Kartepe	,025	,077	1,000
	Körfez	-,117	,052	,841
İzmit	***Başiskele***	-,025	,071	1,000
	Çayırova	-,083	,054	1,000
	Darıca	-,142*	,037	,014
	Derince	-,008	,066	1,000
	Dilovası	-,158*	,033	,000
	Gebze	-,049	,045	1,000
	Gölcük	-,008	,057	1,000
	Kandıra	-,058	,105	1,000
	Karamürsel	-,158*	,033	,000
	Kartepe	,017	,069	1,000
	Körfez	-,125	,041	,154
Kandıra	***Başiskele***	,033	,118	1,000
	Çayırova	-,025	,109	1,000
	Darıca	-,083	,101	1,000
	Derince	,050	,115	1,000
	Dilovası	-,100	,100	1,000
	Gebze	,009	,104	1,000

	Gölcük	,050	,110	1,000
	İzmit	,058	,105	1,000
	Karamürsel	-,100	,100	1,000
	Kartepe	,075	,117	1,000
	Körfez	-,067	,103	1,000
Karamürsel	***Başiskele***	,133	,063	,947
	Çayırova	,075	,042	,997
	Darıca	,017	,017	1,000
	Derince	,150	,057	,560
	Dilovası	,000	,000	.
	Gebze	,109*	,030	,026
	Gölcük	,150	,046	,126
	İzmit	,158*	,033	,000
	Kandıra	,100	,100	1,000
	Kartepe	,175	,061	,349
	Körfez	,033	,023	1,000
Kartepe	***Başiskele***	-,042	,088	1,000
	Çayırova	-,100	,074	1,000
	Darıca	-,158	,063	,649
	Derince	-,025	,083	1,000
	Dilovası	-,175	,061	,349
	Gebze	-,066	,068	1,000
	Gölcük	-,025	,077	1,000
	İzmit	-,017	,069	1,000
	Kandıra	-,075	,117	1,000
	Karamürsel	-,175	,061	,349
	Körfez	-,142	,065	,901
Körfez	***Başiskele***	,100	,067	1,000
	Çayırova	,042	,048	1,000
	Darıca	-,017	,029	1,000
	Derince	,117	,062	,988
	Dilovası	-,033	,023	1,000
	Gebze	,076	,038	,959
	Gölcük	,117	,052	,841
	İzmit	,125	,041	,154
	Kandıra	,067	,103	1,000
	Karamürsel	-,033	,023	1,000
	Kartepe	,142	,065	,901

Tamhane Çoklu Karşılaştırma testi sonucunda farklılıkların; Darıca ile İzmit arasında, Dilovası ile Gölcük ve İzmit arasında, Karamürsel ile İzmit ve Gebze arasında olduğu görülmektedir. Diğer gruplar arasında ise istatistiksel olarak anlamlı farka rastlanmamaktadır.

Dolayısıyla “Yurttaşların e-yönetişim bağlamında belediyeler tarafından yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlere yönelik kullanım düzeyleri düşük olmakla birlikte, bu düzeyler belediye bazlı farklılık göstermektedir” şeklinde geliştirilen hipotez doğrulanmıştır.

Hipotez 6: E-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi düşük olmakla birlikte, bu düzey belediyeler bazında farklılık göstermektedir.

Yurttaşların e-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyinin belediye bazında farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Varyans (Anova) Analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo.34.5'de gösterilmiştir.

Tablo 3.4.5. Yurttaşların e-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyinin belediyeler arasındaki farkın belirlenmesine yönelik Varyans (Anova) Analizi

	N	Ortalama	Standart Sapma	F	df	*p* (Sig. 2-tailed)
Başiskele	4	1,7143	,30861	,746	54	,666
Çayırova	3	2,0000	,42857			
Darıca	1	1,7143	.			
Derince	6	2,4524	,29161			
Gebze	12	2,1190	,66123			
Gölcük	9	1,9206	,55838			
İzmit	19	2,1053	,58096			
Kandıra	1	1,8571	.			
Kartepe	7	2,3469	,79905			
Körfez	2	2,0000	,60609			

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçebelediyelerinde ikamet eden yurttaşların e-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyinin ilçe bazında farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Varyans (Anova) Analizi sonucunda; *F=,746* ve *p=,666* olduğu görülmektedir. *p*> 0,05 olduğundan; yurttaşlarıne-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeylerinin ilçe belediyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farka rastlanmamaktadır. H0 hipotezi kabul edilmektedir.

Yurttaşların e-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyinin belediyeler bazında ortalamalarına bakıldığında; Başiskele ve Darıca ilçelerinde belediye - yurttaş etkileşiminin diğer ilçelere göre daha az olduğu görülmektedir. Belediye - yurttaş etkileşiminin en fazla olduğu ilçeler sırasıyla; Derince, Kartepe, Gebze, İzmit ilçe belediyeleri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla "E-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi düşük olmakla birlikte, bu düzey belediyeler bazında farklılık göstermektedir" şeklinde geliştirilen hipotez doğrulanamamıştır.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma projesinin amacı Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri ölçerek belediye-yurttaş etkileşimini ve bu süreci etkileyen faktörleri ortaya çıkarmaktı. Bu amaç çerçevesinde, belediyelerin e-yönetişim çerçevesinde yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetler ve bu hizmetlerin özellikleri, belediyelerin ve yurttaşların e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri, e-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi ile bu sürece etki eden faktörlerin neler olduğu belediyelerin web sitesi/e-belediyecilik uygulamaları, sosyal medya uygulamaları ile mobil uygulamaları üzerinden tartışılmak istenmiş, bu maksatla, yüz yüze anket görüşmesi, derinlemesine görüşme ve içerik analizi olmak üzere farklı araştırma teknikleri kullanılarak araştırmanın bulguları zenginleştirilmiştir.

Çalışmanın bu bölümünde yukarıda özetlenen amaç doğrultusunda, sonuç kısmında ilk olarak bulgular üzerinde genel bir değerlendirme yapılarak Türkiye'de demokrasi kültürünün gelişmesine yönelik olarak e-yönetişim bağlamında e-belediyecilik, sosyal medya ve mobil uygulamaların nasıl daha etkili ve işlevsel bir şekilde kullanılması gerektiği tartışılacaktır. Öneriler başlığı altında ise, bu konuyla ilgili olarak ileride yapılacak yeni bilimsel çalışmalarda ele alınması önerilen araştırma konuları/soruları ile belediyelerin e-yönetişim pratiklerinin geliştirilmesine yönelik öneriler üzerinde durulacaktır. Böylece Türkiye'de katılımcı bir yurttaş kültürünün oluşabilmesi için e-belediyecilik, sosyal medya ve mobil uygulamalarının rolüne, e-yönetişimin aktörlerine (belediyeler ve yurttaş) ilişkin bir genel bir perspektif sunulmuş olacaktır.

Araştırmanın genel bulgularını değerlendirmeden e-yönetişim uygulamalarının belediyeler ve yurttaşlar için sağladığı olanakları bir kez daha vurgulamakta yarar gözükmektedir:

- Belediyeler, e-yönetişim uygulamalarını iş süreçlerinde kullanarak daha az maliyetle daha verimli çalışma imkanı sağlamakta,
- Belediyeler, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla yurttaşla daha kolay ve hızlı etkileşime girebilmekte,
- Belediyeler, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla yurttaşlara kolay, hızlı ve sağlıklı hizmet sağlayabilmekte
- Belediyeler, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla yurttaşlardan farklı konularla ilgili geri bildirim alabilmekte,
- Yurttaşlar e-yönetişim uygulamalarıyla zaman ve mekandan bağımsız bir şekilde kamu kurum ve kuruluşlarına ulaşabilmekte,

- Yurttaşlar, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla belediyelerden talep, istek ve önerilerde bulunabilmekte,
- Yurttaşlar, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla sunulan hizmetlerle ilgili eleştirilerde bulunarak kamu politikalarının düzenlenmesine katkı sunabilmekte,
- Yurttaşlar, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla işlemlerini kolay, hızlı, maliyetsiz bir biçimde gerçekleştirebilmekte;
- Yurttaşlar, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla belediye temsilcileri ile etkileşimli ve anlık olarak iletişim kurabilmekte,
- Yurttaşlar, e-yönetişim uygulamaları aracılığıyla şeffaf yönetim anlayışı çerçevesinde kentin geleceğini ilgilendiren konularda karar alma mekanizmasında yer alabilmektedir.

Çalışma kapsamında sorulan, "*Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler ve bu hizmetlerin özellikleri nelerdir?*" sorusunun yanıtını şu şekilde vermek mümkündür: Belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler, e-belediyecilik, sosyal medya ve mobil uygulama alanlarında "kullanılabilirlik", "içerik", "servisler/hizmetler", "gizlilik/güvenlik", "yurttaş ve sosyal etkileşim" özellikleri açısından farklılık göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinde/e-belediyecilik uygulamalarında; kullanıcı dostu tasarım, ana sayfa uzunluğu, hedef kitle bağlantıları veya kanalları, site kullanım özelliklerini betimleyen kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları söylenebilmekle birlikte, e-yönetişim pratikleri çerçevesinde tüm paydaşlarıyla etkileşim içerisinde olması gereken belediyelerin web sitelerinin/e-belediyecilik uygulamalarının engelli girişine uyumlu olmaması, ayrıca belediyelerin çoğunun web sitesinde dil seçim olanağının olmaması büyük bir eksiklik olarak karşımıza çıkmıştır.

Belediyelerin web siteleri/e-belediyecilik uygulamalarında, mevcut doğru bilgilere, kamu belgelerine, raporlara, yayınlara ve multimedya materyallerine erişimi betimleyen içerik özellikleri belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun web sitelerinde yurttaşın bilgiye erişimi için yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgi sağladıkları görülmüştür.

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaşlara veya kurumlara yönelik gerçekleştirdikleri hizmetleri betimleyen servis/hizmetlerin özellikleri belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermekle birlikte, borç sorgulama, çevrimiçi ödeme, bilgi edinme gibi belirli alanlara yöneldiği, yurttaş için elzem olan ulaşım, çevre, arama-kurtarma,

sosyal hizmetler ve yardım, kültür ve sanat, istihdam gibi alanlarda yeterli hizmeti sağlayamadıkları tespit edilmiştir.

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında gizlilik/güvenlik özelliklerinin kullanıcı adı ve şifre ile profil oluşturulup işlem yapılabilmesi, güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilmesi gibi standart düzeyde olduğu, 3D güvenlik, dijital imza, gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunması, gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu gibi özelliklerin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle web sitelerinin ve/veya e-belediyecilik sayfalarının gizlilik/güvenlik özelliklerinin yeterli düzeyde olmadığı, bu durumun kişisel verilerin korunması gibi haklara sahip olan yurttaşın gizlilik/güvenlik haklarına zarar verecek olması nedeniyle e-yönetişim pratiklerine katılımı engelleyebileceği düşünülmektedir.

Belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri ise; belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, çok büyük oranlarda anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun web sitesi ve/veya e-belediyecilik sayfalarında; sayfanın çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıda olması ve seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişilebilmesi gibi asgari düzeyde yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri bulunmaktadır. Bu nedenle web siteleri ve/veya e-belediyecilik sayfalarında yurttaş ve sosyal etkileşim özelliklerinin yeterli düzeyde olmadığı söylenebilmektedir. Özellikle belediyelerin e-yönetişim pratiklerinin de gereği olarak katılımcı demokrasi anlayışı çerçevesinde, web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik uygulamalarında yurttaşın katılımını sağlayacak ve onunla etkileşim kuracak “kent gündemi ile ilgili herhangi konuda çevrimiçi oylama”, “sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketler” gibi hizmetlerin olmaması ya da yetersiz olması, yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin sosyal medya uygulamalarında yaygın olarak kullandıkları Facebook ve Twitter hesapları da e-yönetişim uygulamaları kapsamında incelemeye alınmış olup, Facebook sayfa yapılarının içerik özelliklerine bakıldığında, belediyeler arasında farklılık göstermekle birlikte, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında belediyeyle ilgili yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgiye yer vermedikleri, dolayısıyla yurttaşların belediyelerin kurumsal web siteleri dışındaki diğer yeni medya ortamlarında belediye ile ilgili bilgi kaynaklarının yetersiz olduğu söylenebilmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin çoğunun Facebook sayfalarında kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları söylenebilmekle birlikte, çok azında diğer sosyal medya sitelerine

erişim linkleri/butonları, notlar bölümü, puanlama, değerlendirme, şimdi ara butonunun yer alması ve geçerli bir iletişim numarası verilmiş olması Facebook sayfasının kullanılabilirlik özellikleri açısından eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin servis/hizmet açısından belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, belediyelerin iletilerinde daha çok İyi dilek/ kutlama mesajları, duyurumlara ve etkinliklere yönelik iletiler, gerçekleştirilen ziyaretler gibi belirli alanlara yöneldikleri; yurttaş için elzem olan kamu güvenliği, sağlık, temizlik, arama-kurtarma, sosyal hizmetler ve yardım, istihdam gibi alanlardaki hizmetleriyle ilgili yeterli içerik sağlayamadıkları söylenebilmektedir.

Belediyelerin Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü ve yorumun niteliği açısından değerlendirildiğinde belediyeler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında Körfez Belediyesi, İzmit Belediyesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi ve Karamürsel Belediyesi'nin daha fazla ileti paylaşım sayısı ve beğeni sayısına sahip olduğu, yine 13 belediye arasında İzmit Belediyesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla Facebook sayfalarında paylaştıkları iletilerle ilgili daha fazla yorum aldıkları, dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Facebook sayfa yapılarında yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarına bakıldığında; belediyelerin çoğunun Twitter sayfalarında belediyeyle ilgili yeterli düzeyde ve nitelikte içeriksel bilgiye yer vermedikleri görülmekle birlikte, kullanılabilirlik özelliklerini büyük oranda sağladıkları, ancak çok azında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları ile aktif olarak kullanılabilecek "Mesaj gönder" butonunun yer alması Twitter sayfasının kullanılabilirlik özellikleri açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin Twitter sayfa yapılarında paylaştıkları iletiler servis/hizmet özellikleri açısından belediyeler arasında anlamlı farklılıklar göstermemekle birlikte, belediyelerin iletilerinde daha çok Belediye, Belediye Başkanı veya yetkililerinin gerçekleştirdiği ziyaretler, iyi dilek/ kutlama mesajları, duyurumlara ve etkinliklere yönelik iletiler gibi belirli alanlara yöneldikleri; Facebook sayfasında olduğu gibi yurttaş için elzem olan kamu güvenliği, sağlık, temizlik, arama-kurtarma, sosyal hizmetler ve yardım, istihdam gibi alanlardaki hizmetleriyle ilgili yeterli içerik sağlamadıkları söylenebilmektedir.

Belediyelerin Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerin yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri iletinin etki gücü ve yorumun niteliği açısından değerlendirildiğinde belediyeler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. 13 belediye arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, Gebze Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla daha fazla retweet edilme sayısı ve beğenilme sayısına sahip olduğu, 13 belediye arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Gebze Belediyesi'nin diğer belediyelere kıyasla Twitter sayfalarında paylaştıkları iletilerle ilgili daha fazla yorum aldıkları, dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyeleri arasında Twitter sayfa yapılarında yurttaşla daha fazla etkileşim içinde olan belediyeler olarak karşımıza çıktıkları söylenebilmektedir.

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulama alanlarındaki hizmetlerinin özelliklerine bakıldığında, mobil uygulamanın Kocaeli'deki belediyeler arasında yaygın bir şekilde kullanılmadığı söylenebilmektedir. Bu durum mobil araç kullanımının hızla yaygınlaştığı günümüzde, yurttaş odaklı yönetim ve karşılıklı etkileşimi temel alan e-yönetişim pratiklerinin uygulanması açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler özellikleri açısından farklılık göstermekle birlikte belediyelerin yarısına yakınında e-belediyecilik hizmetlerinin tam olarak sunulmamasına bağlı olarak e-yönetişim uygulamalarından yeterince yararlanılmaması, belediyelerin bir kısmının sosyal medya platformlarının etkileşim oluşturma gücünden etkin bir biçimde yararlanamaması ile mobil uygulamaların yaygın kullanılmaması sonucu belediyelerde etkileşim ve hizmet odaklı e-yönetişim pratiklerinde önemli eksiklikler olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele Belediyesi, İzmit Belediyesi, Körfez Belediyesi, Kartepe Belediyesi ve Çayırova Belediyesi dışındaki belediyelerde e-yönetişim uygularındaki ciddi eksiklikler, bu belediyelerin uygulamalarının e-yönetişim modelleriyle açıklanmasını da zorlaştırmaktadır.

Modeller bağlamında değerlendirildiğinde, belediyeler arasında farklılık olmadığı görülmekle birlikte, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Başiskele, İzmit, Körfez, Kartepe ve Çayırova Belediyelerinin web sitesi/e-belediyecilik uygulamalarında daha çok hizmet sunumuna odaklandığı, yurttaş ve sosyal etkileşim açısından ise sosyal medyanın daha fazla ve/veya aktif kullanıldığı görülmektedir. Dolayısıyla belediyelerin yeni medya ortamlarında yurttaşla etkileşimi tam olarak sağlayamaması, hizmet sunumu açısından bilgi ve içerik paylaşımının daha fazla olması bu belediyelerde e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu modelinin ön plana çıktığını göstermektedir. Bu bağlamda belediyelerin e-yönetişim yaklaşımlarının ve e-belediyecilik uygulamalarının geliştirilmeye muhtaç olduğu söylenebilmektedir.

Çalışma kapsamında sorulan, "*Yurttaşların e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri nelerdir?*" sorusunun yanıtını şu şekilde vermek mümkündür: Örneklem kapsamında Kocaeli ilinde ikamet eden ve alan araştırmasına katılan yurttaşların, belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi ve farkındalık düzeylerinin %72 oranında, kullanım düzeylerinin ise %89 oranında düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla 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 kullanmadığı söylenebilmektedir. Yurttaşların kullanım düzeylerindeki bu düşüklük belediyeler tarafından da dile getirilmiş olup, yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarını kullanımlarının istedikleri seviyede olmadığı ifade edilmiştir.

Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenleri sırasıyla; belediye ve yetkilileriyle İnternette 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 olarak karşımıza çıkmaktadır. 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 daha çok bağlı bulundukları ilçe belediyelerinin sağladığı e-belediyecilik uygulamalarını kullandığını belirten yurttaşların, bu hizmetleri kullanım alanları daha çok ulaşım, hizmet karşılığı alınacak ücret ve cezalar, konut edinme, imar ve istimlak ile kültür-sanat olarak karşımıza çıkmaktadır. Yurttaşların genel olarak e-belediyecilik uygulamalarından memnun oldukları tespit edilmiştir.

Çalışma kapsamında sorulan, "*Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri nedir?"* sorusunun yanıtını şu şekilde vermek mümkündür: Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinde yapılan görüşmeler sonucunda, belediyelerin yarısından fazlasının e-belediyecilik hizmetlerini stratejik eylem planlarına dahil ettikleri, buna bağlı olarak bilgi ve farkındalık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin yarısının gelecek dönem faaliyetleri üzerinde önemli bir etkisi olan stratejik eylem planlarında e-belediyecilik hizmetlerine yer vermesi e-yönetişim pratiklerinin hayata geçirilmesi açısından önemli bir avantaj olarak değerlendirilebilir. Belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine yönelik

gerçekleştirdikleri tanıtım ve iletişim faaliyetlerine bakıldığında, incelenen belediyelerin büyük bir çoğunluğunun e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geleneksel ve yeni iletişim teknolojileri temelli yöntemleri bir arada kullanarak tanıtım ve iletişim faaliyetleri gerçekleştirdikleri, buna bağlı olarak bilgi ve farkındalık düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilmektedir.

Belediyelerin e-yönetişim hizmetlerini kullanım düzeylerinde; kaç yıldır e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirdikleri ve yurttaş katılımının yıllara göre değişimi, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeyleri ve yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik saha çalışmaların mevcudiyeti sorgulanmıştır. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin büyük bir çoğunluğunun 5 yılın üzerinde e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirmesi, e-yönetişim pratiklerinin hayata geçirilmesi açısından önemli bir avantaj olarak görülebilmektedir. Ancak e-yönetişim uygulamalarına entegrasyon sürecinin 2000'li yılların ortalarından itibaren yaygınlık kazanması açısından bu sonuç; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerine geç başlamasına bağlı olarak kullanım düzeylerinin de yeterli olmadığı biçiminde değerlendirilebilir. Yıllara göre yurttaş katılımının değişimi açısından ise; tüm belediyelerde e-belediyecilik hizmetlerini kullanan yurttaş sayısının yıllara göre artış gösterdiği tespit edilmiştir. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeylerine bakıldığında ise, incelenen belediyelerin genelinde belediyelerin istediği düzeyde yurttaş katılımının tespit edilmemesine ve belediyelerin katılımın sağlanması temelli çalışmalarda bulunmasına bağlı olarak katılımın yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür. Ayrıca, bu nedenle incelenen belediyelerin büyük bir bölümünde e-belediyecilik hedeflerine tam olarak ulaşılamadığı sonucuna ulaşılmış olup; bu durum alt yapı eksiklikleri, yurttaş farkındalık düzeyinin düşüklüğü ve e-işlem kapasitesinin düşüklüğü gibi nedenlerle bağlantılıdır. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik saha çalışmaların mevcudiyetine bakıldığında ise, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi hariç diğer belediyelerin böyle bir uygulamasının bulunmadığı tespit edilmiş olup, e-yönetişim pratikleri dahilinde yurttaş görüşlerine başvurmanın önemi açısından belediyelerin önemli bir eksikliği olarak karışımıza çıkmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere ilişkin bilgi ve farkındalık düzeylerinin yüksek, kullanım düzeylerinin ise yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışma kapsamında sorulan, "*E-yönetişim hizmetlerinin kullanımı sonucu ortaya çıkan belediye-yurttaş etkileşim düzeyi nedir?"* sorusunun yanıtını şu şekilde vermek mümkündür: Belediyelerle yapılan derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak; yurttaşların daha çok

yeni iletişim teknolojilerine bağlı olarak sosyal medya ve İnternet uygulamalarının yanında ağırlıklı olarak doğrudan iletişim ve telefon gibi geleneksel yöntemlerle belediye ile iletişime geçtikleri; e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyelerden talep ve isteklerinin üst-yapı, çevre, zabıta, ulaşım vb ana hizmet alanlarının yanı sıra kişisel talep ve beklentileri de içerdiği; belediyelerin yurttaşların kent politikalarına katılımını ve yurttaş etkileşimini arttırmak amacıyla hayata geçirdiği e-belediyecilik hizmetleri dışında genel olarak anket çalışmalarını kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, bazı belediyelerde bu uygulamanın bulunmaması (Çayıroava, Gölcük, Karamürsel, Darıca, Dilovası) ve anket uygulaması gerçekleştiren belediyelerin bir kısmında katılımın istenen düzeyde olmaması ve gerekli ölçümlemeleri gerçekleştirmemeleri e-yönetişim pratikleri açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilmekle birlikte, anketler ve mobil uygulamalar gibi farklı yöntemlerde diğer belediyelerin belediye-yurttaş etkileşimini ve yurttaş katılımını arttırmak açısından çeşitli çalışmalarda bulunması, bu kurumların e-yönetişim sürecini içselleştirmeleri açısından önemli adımlar olarak görülmektedir.

Dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent yönetimine katılımlarını sağlamak amacıyla gerçekleştirilen çevrimiçi anketlerin yapılma amaçlarının genelde hizmet değerlendirme ve yurttaşların istek/taleplerinin belirlenmesi alanlarına yoğunlaştığı görülmektedir. Bazı belediyelerin hayata geçirilmesi planlanan projelerle ilgili yurttaşlardan görüş istemesi, yurttaşların kent yönetimine katılımı açısından bir avantaj sağlamakla birlikte; bazı belediyelerin bu uygulamalarının bulunmaması ve anketlerin konusal sınırlılıkları e-yönetişim süreci açısından eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Belediyelerle yapılan görüşme sonucunda, yurttaşların bilgi istemek, şikâyet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek vb. hususlarda dijital olarak kent politikasına katılım oranlarının orta ve yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiş olup, yurttaş taleplerinin en yoğun olarak belediyeye iletildiği sosyal ağlar Facebook ve Twitter olarak karşımıza çıkmıştır. Belediyelerin yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklere ise, kısmen ve tamamen geri dönüş yaptığı söylenebilmektedir. Belediye bazında değişiklik göstermekle birlikte belediyelerin sosyal medya ve İnternet kaynaklı içeriklere cevap vermesinde etkili olan faktörler incelendiğinde kurumla ilgi, mesajların içeriği ve saygı sınırlarına uygunluk gibi farklı unsurların belirleyici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belediyelerin bir kısmının alakasız içerikleri bile değerlendirmeye çalışması, inceleme kapsamına alınan belediyeler açısından sosyal medyanın belediye-yurttaş etkileşimini arttıran önemli bir platform olduğu söylenebilmektedir.

Yapılan alan araştırmasına bağlı olarak, ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabilmeleri ve cevap alabilmelerine, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabilmelerine, seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmelerine ve geri dönüş alabilmelerine bağlı olarak belediye ile etkileşimde olmalarına rağmen, belediyelerin kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışmaması, kentle ilgili alınacak kararlarda yurttaşların çevrimiçi oylama yapamaması, belediyelerin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlerin olmaması ya da yetersiz olması dolayısıyla yurttaşların hizmetlerle ilgili değerlendirme yapamamaları belediye ile etkileşimlerinde önemli sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunlar e-belediyecilik uygulamalarına yönelik gerçekleştirilen içerik analizi bulgularıyla da desteklenmektedir. Belediyelerin web siteleri/e-belediyecilik uygulamaları yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri açısından belediyelerin web sitelerinde ve/veya e-belediyecilik sayfalarında, çevrimiçi katılım, müzakare, oylama/anket, sosyal medya uygulamalarını betimleyen yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri; seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile erişebilme, çevrimiçi danışabilme, kent gündemi ile ilgili herhangi bir konuda çevrimiçi oylamaya izin verme, sunulan hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasını sağlayan çevrimiçi anketler bulundurma gibi değişkenler üzerinden analiz edilmiş olup; Darıca ve Dilovası Belediyesi'nin bu değişkenlerin hiç birini sağlamadığı; Körfez, Kandıra, İzmit, Gebze, Çayırova ve Başiskele Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 1'ini sağladığı; Kartepe, Karamürsel, Gölcük, Derince ve Kocaeli Büyükşehir Belediyeleri'nin bu değişkenlerin 2'sini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, belediyelerin web sayfaları ve e-belediyecilik uygulamaları arasında incelenen yurttaş ve sosyal etkileşim değişkenleri açısından çok büyük sayısal farklılıkların bulunmaması ve belediyelerin tamamında yeterli ölçüde kriterlerin sağlanmaması; katılımcı demokrasi anlayışı bağlamında belediye-yurttaş etkileşiminde önemli bir eksiklik olarak değerlendirilmektedir.

Yine anket görüşmelerinden elde edilen verilere göre, belediyelerin e-belediyecilik ve sosyal medya kullanımı ile ilgili yurttaşların eksik buldukları ve görüşlerinin alınmasını istedikleri alanlar; belediyenin sosyal medyayı doğru kullanmaması, eleştirel yorumlara cevap vermemesi, belediye başkanın sosyal medyada şahsi içerik paylaşımı, sosyal medyada hizmet alanlarında paylaşım yapılmaması, alakasız içerik paylaşımı, sosyal medyadan hızlı ve iyi geri dönüş alınamaması, İnternet ve sosyal medya aracılığı ile gerçekleştirilen projelerle ilgili halka fikrinin sorulmaması, sosyal medya aracılığıyla istek, talep ve şikayet alınmaması, whatsapp ihbar hattının bulunmaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Yurttaşların ifade ettiği bu sorunların, katılımcı demokrasi anlayışı bağlamında belediye-yurttaş

etkileşimini engellediği ve dolayısıyla e-yönetişim uygulamalarına zarar verdiği söylenebilmektedir.

Çalışma kapsamında sorulan, "*Belediye-yurttaş etkileşimine etki eden faktörler nelerdir?*" sorusunun yanıtını şu şekilde vermek mümkündür: Belediyeler açısından yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörler Chen ve Gant (2001), Şahin (2008), Çoruh (2010)'ın araştırma bulgularından yararlanarak oluşturulan yeni bir ölçekle teknik alt yapı, gizlilik-güvenlik, personel yeterliliği, bütçe ile etkileşim unsurları bağlamında analiz edilmiştir. Bu bağlamda belediye yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olarak teknik alt yapı çerçevesinde, bazı belediyelerin erişim/bağlantı sorunları, tarayıcı uyumsuzluğu gibi sorunlar yaşadığı, tüm belediyelerin ise web sitesinin alt yapısını düzenli olarak güncellediği; ancak güncelleme aralıklarının belediye bazında değişiklik gösterdiği; farklı sitemlerde ve aralıklarda olsa da inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin verilerini yedeklediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin web sitelerinin alt yapısı ile bağlantılı olarak yaşanan problemlerin, gerçekleşme sıklığı değişmekle birlikte erişim sorunları yaratmasına bağlı olarak belediye-yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilmektedir.

Belediye yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olarak gizlilik/ güvenlik uygulamaları çerçevesinde, belediyelerin çoğunun özellikleri farklılık göstermekle birlikte web sitelerinin güvenlik hizmetleri ve güvenlik sertifikası bulunduğu, incelenen belediyelerin yarısında yurttaşların verilerinin korunması için özel uygulamaların yer almadığı, incelenen tüm belediyelerde yurttaşlara ait kişisel verilerin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşılmadığı, tüm işlem güvenliği uygulamalarının incelenen belediyelerin tamamının web sayfalarında yeterli düzeyde bulunmadığı, belediyelerin çoğunun e-belediyecilik sistemlerinin güvenli olduğu ve belediyelerden hiçbirinin büyük bir güvenlik açığı ile karşılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin web sitelerinin gizlilik ve güvenlik uygulamaları ile bağlantılı olarak yaşanan problemlerin, işlem güvenliği ve yurttaşların kişisel verilerinin korunmasına yönelik uygulamalarla alakalı olduğu; bunların da yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri gerçekleştirmesini engelleyebilecek faktörler olarak değerlendirilebileceği söylenebilmektedir.

Belediye yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olarak personelin yetkinliği çerçevesinde, tüm belediyelerin web sitesi ve sosyal medya yönetim süreçlerini kurum içi gerçekleştirdiği, bu alanda çalışan belediye personelinin e-belediyecilik hizmetleri alanında yetkin olduğu ancak eğitim düzeylerinin değişiklik gösterdiği belediyeler tarafından ifade edilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde sınırlı sayıda belediyede personelin dijital becerilerinin geliştirilmesi için eğitim programlarının gerçekleştirilmesi ve bazı belediyelerde personelin eğitim durumu ile

ilgili subjektif yorumlara yer verilmesi, personelin dijital beceri eksikliklerine bağlı olarak e-belediyecilik işlemleri açısından sorun yaratabilecek temel faktörler olarak değerlendirilebilmektedir. Bu bağlamda, e-yönetişim sürecinin sağlıklı işleyebilmesi için belediyelerin personel yetkinliğine gereken önemi vermesi, bu amaçla dijital beceriler, yeni teknolojiler, yeni medya okuryazarlığı, veri gizliliği ve güvenliği, kişisel verilerin korunması, dijital halkla ilişkiler, sosyal medya yönetimi gibi alanlarda personel eğitimleri düzenli bir şekilde sağlanmalıdır.

Belediye yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olarak bu hizmetlere ayrılan bütçe çerçevesinde; 4 belediyenin e-belediyecilik hizmetlerine yönelik herhangi bir bütçe ayırmadığı, diğer belediyelerin ise büyük bir kısmında bu hizmetlere ayrılan bütçenin düşük olduğu ve alt kalemlere dengeli bir dağılım göstermediği; belediyelerin büyük bir kısmında e-belediyecilik hizmetlerine geçiş süreci ile birlikte oransal olarak değişim göstermekle birlikte mali tasarruf elde edildiği, tümünde personel sayısı açısından değişimlere yol açmamakla birlikte iş verimliliği düzeyini arttırdığı, tamamında oransal olarak değişiklik göstermekle birlikte kağıt/zaman ve bürokratik iş yükü açısından katkı sağladığı biçiminde cevaplanmıştır. Bu bağlamda, incelenen belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerini etkileyebilecek en temel faktörün bütçe eksikliği ve bütçenin alt kalemlere dengeli bir biçimde dağılmaması olduğu görülmektedir. Belediyeler, e-yönetişim hizmetlerinin uygulanması ve geliştirilmesi için yeterli düzeyde bütçe ayırmalı, bu bütçenin de alt-yapı, gizlilik-güvenlik, tanıtım gibi alt kalemlere dengeli bir biçimde dağılımını sağlamalıdır.

Belediye yurttaş etkileşimini etkileyen bir faktör olarak etkileşim çerçevesinde incelenen belediyelerin büyük bir kısmında yurttaşların kent yönetimine katılımında yeni iletişim teknolojileri temelli olarak sosyal medya ve İnternet ile birlikte, geleneksel yöntemlerin de kullanıldığı, yurttaşların dijital ortamlarda ana hizmet alanlarına ek olarak kişisel talep ve beklentilerini dijital mecralar aracılığıyla ilettiği, belediyelerin yurttaşların kent politikalarına katılımını ve etkileşimi arttırmak amacıyla hizmet değerlendirme, istek ve talepleri belirlemek amacıyla anket çalışmaları gerçekleştirdiği, orta ve uzun vadede stratejik planlarında e-yönetişim odaklı projelere yer veren belediyelerin sınırlı olduğu, incelenen tüm belediyelerin yurttaşlarla etkili iletişim kurabilmeleri açısından aktif olarak kullandıkları ve içerik paylaşımı yaptıkları sosyal medya hesaplarının var olduğu, sosyal medya yönetimlerinin kurum içi gerçekleştirilmesinin yanı sıra ağırlıklı olarak Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi personeli tarafından bu sürecin koordine edildiği, tüm belediyelerin mesajın içeriği ve saygı sınırlarına uygunluk gibi kriterleri temel alarak yurttaşların sosyal medyada oluşturdukları içeriklere kısmen veya tamamen geri dönüş yaptığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Ancak incelenen belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarını stratejik bir yönetim unsuru olarak

görmemesi/planlanmaması, yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için hayata geçirilen çevrimiçi uygulamaların konu olarak kısıtlı olan çevrimiçi anketlerle sınırlı kalması, anketlere katılımın istenen düzeyde gerçekleşmemesi ve ölçümleme eksiklikleri, sosyal medya alanında çalışan personelin yetkinlik ve eğitim durumu ile ilgili subjektif bilgilere yer verilmesi, dijital mecralar aracılığıyla yurttaşların kent politikalarına katılım düzeylerinin istenen düzeyde olmaması belediye-yurttaş etkileşimini olumsuz yönde etkileyebilecek temel eksiklikler olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda belediyelerin öncelikle e-belediyecilik uygulamalarını stratejik bir yönetim unsuru olarak görmesi, planlarına dahil etmesi gerekmektedir. Böylece bu hizmetlerin içeriği, niteliği, çeşitliliği, tanıtımı, bütçesi, gizlilik/güvenliği, personel kaynağı ile ilgili işler planlama dahiline alınarak bu alanlardaki eksikliklerde giderilmiş olacaktır.

Yurttaşlar açısından belediye ile etkileşimlerine etki eden faktörler dijital beceri unsurları bağlamında analiz edilmiştir. Van Dijk ve Vam Deursen'ın (2014) "Dijital Beceri Sınıflandırması" ölçeğinden yararlanarak yapılan araştırmada yurttaşların operasyonel, formal, enformasyonel, stratejik, iletişimsel ve içerik yaratma becerileri analiz edilmiştir.

- Operasyonel beceriler, bilgisayar ya da İnternet bağlanma amacı ile cihaz kullanımı açısından ihtiyaç duyulan teknik beceriler olup; elde edilen veriler doğrultusunda; e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitesini sık kullanılanlar listesine eklemesi, web sitesine dosya ekleyebilmesi ve dosya indirebilmesi ile resim, video gibi dosyalar ekleyebilmesi ve indirebilmesine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün operasyonel beceriye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.
- Formal-Resmi Beceriler, her aracın kendine özgü bir takım özellikleri olmasında bağlı olarak yeni medya araçlarının kullanımı açısından ihtiyaç duyulan bazı becerileri kapsamakta olup, elde edilen veriler doğrultusunda; belediyenin web sitesinde bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açabilmesi, geçmişte işlem yaptığı belediyenin web sitesine, yeniden ulaşmak istediğinde kolay ulaşabilmesi, e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitesinin yapısından anlaşılır/basit olmasından dolayı kullanım kolaylığı yaşamasına bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün formal beceriye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.
- Enformasyonel beceriler, yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak tanımlanmakta olup; e-belediyecilik işlemleri yaptığı web sitesini başka kaynaklara göre daha güvenilir bulması, web sitesinde istediği bilgiyi site içi aramadan bulabilmesi, web sitesinde istediği bilgiye ulaşmak için gerekli anahtar kelimeleri kolay bulabilmesine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri

kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün enformasyonel beceriye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

- Stratejik beceriler, bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisi olarak tanımlanmakta olup; belediyenin web sitesinde aradığı hizmete yönelik bilgi bulabilmesi, güncel bilgi akışını takip edebilmesi, web sitesinden yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığı herhangi bir soruna çözüm bulabilmesine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün stratejik beceriye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.
- İletişimsel beceriler, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımını içermekte olup; bu anket sorusu ile yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde; iletişim kurmalarını sağlayacak becerilere sahip olma düzeyleri; sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilmesi, belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilmesi, belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilmesine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün iletişimsel beceriye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.
- Içerik yaratma becerileri, İnternet kullanıcılarının içerik üretebilmesini sağlayan bazı becerileri kapsamakta olup; yurttaşların sosyal medya aracılığı ile belediye ile kurabilecekleri iletişim sürecinde kullanabilecekleri içerik üretim becerilerine sahip olma düzeyleri; belediye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabilmesi, belediye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebilmesi, belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabilmesine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetleri kullandığını ifade eden yurttaşların büyük bölümünün içerik yaratma becerilerine sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yurttaşların belediye ile etkileşimlerine etki eden dijital beceri unsurlarına sahip olduğu, dolayısıyla yurttaşlar açısından belediye ile etkileşimlerinde sorun teşkil edecek unsurların bulunmadığı söylenebilmekle birlikte, bu sonuç araştırmaya katılan e-belediyecilik hizmetleri kullanan ve belediye ile sosyal medya üzerinden iletişim kuran yurttaşlar özelinde ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda araştırmanın genel sonuçlarına bağlı olarak elde edilen bu sonuç, e-belediyecilik hizmetlerinin yurttaşlar tarafından kullanım oranının oldukça düşük olması ve yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenleri ile ilişkilendirildiğinde, belediye-yurttaş etkileşiminin yurttaşların dijital beceri konusundaki eksikliklerinden daha çok bu hizmetlerin avantajlarının bilinmemesi ve hizmetlerin niteliği, çeşitliliği, gizlilik/güvenliği konusundaki eksikliklerine bağlı olduğu

görülmektedir. Dolayısıyla buradaki etkileşimde daha çok belediye kaynaklı faktörlerin etkisi olduğu söylenebilmektedir.

Öneriler

Burada önerilerimizi iki alt başlık altında toplanmaktadır. Bunlar, bilimsel çalışmalara yönelik öneriler ile belediyelerin yendi medya ortamlarında e-yönetişim pratiklerinin geliştirilmesine yönelik önerilerdir.

a) Bilimsel Çalışmalara Yönelik Öneriler

Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler ile belediye-yurttaş etkileşimini ve bu etkileşime etki eden faktörleri Kocaeli il ve ilçe belediyeleri üzerinden somutlayan ve bu yönüyle alanyazına katkı sunmayı amaçlayan 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.
- Çalışmada, belediyelerin yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlerin e-yönetişim açısından etkililiğini ve uygunluğunu ölçmek amacıyla belediyelerin web siteleri, sosyal medya hesapları ve mobil uygulamaları üzerinde içerik analizi yöntemi kullanılmış olup, belediyelerin sosyal medya hesapları Facebook ve Twitter ile sınırlandırılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, farklı sosyal medya hesapları da analiz edilebilir ve sonuçlar karşılaştırılabilir.

b) Belediyelere Yönelik Öneriler

Elde edilen sonuçlar bağlamında belediyelerin e-yönetişim pratiklerinin geliştirilmesine yönelik aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Öncelikle belediyelerin e-yönetişimin önemini kavraması, bunu stratejik yönetim unsuru olarak planlarına dahil ederek hayata geçirmesi,

- E-yönetişimin sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için teknik alt yapı, bütçe, personel, gizlilik/güvenlik, etkileşim unsurlarının dikkatlice planlaması, bu alanlarda yeterliliklerin sağlanması,
- E-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında yurttaş için elzem olan konularda hizmet çeşitliliğinin sağlanması,
- E-yönetişim hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşması için engelli yurttaşlar ve yabancı turistler gibi farklı paydaş gruplarına özel uygulamaların (dil seçim olanağı, engellilere yönelik web hizmetleri) sağlanması
- E-yönetişim uygulamalarının kullanımının yaygınlaşması için farklı paydaş gruplarına özel tanıtım çalışmalarının yapılması, gerektiğinde uygulamalı olarak bu sistemlerin avantajları, nasıl kullanılması gerektiği ile ilgili seminer, stant çalışmaları, video ya da grafik animasyon gibi tanıtım çalışmaları düzenlenmesi,
- Mobil araç kullanımının hızla yaygınlaştığı günümüzde, yurttaş odaklı yönetim ve karşılıklı etkileşimi temel alan e-yönetişim pratiklerinin uygulanması açısından belediyelerin mobil uygulamalarını geliştirmesi önerilmektedir.

Son olarak proje çıktılarının paylaşımı ve yayılımından bahsetmekte yarar gözükmektedir:

- Proje kapsamında, bir web sayfası hazırlanarak yapılan yayınlar ve faaliyetler bu sayfa aracılığıyla duyurulmuş ve böylece çalışmanın yaygın etkisinin arttırılması amaçlanmıştır. www.e-yonetisim.org adresindeki web sayfasında, proje ile ilgili olarak basında yer alan haberler, yayınlar ve faaliyetler paylaşılmıştır.
- “E-Yönetişim Kocaeli” başlıklı bir Facebook sayfası, “eyönetisim_41” başlıklı Twitter sayfası, “E-YÖNETİŞİM KOCAELİ” başlıklı YouTube sayfası ve “eyonetisimkocaeli” başlıklı Instagram sayfası oluşturulmuş, bu sayfalar üzerinden, yapmış olduğumuz saha araştırması, derinlemesine görüşmeler, gerçekleştirilen faaliyetler ve diğer işlerle ilgili bilgilendirici metin ve görseller paylaşılmıştır. Facebook, Twitter ve Instagram’daki paylaşımlar proje web sitesi içeriğinin güncellenmesi ile eş zamanlı şekilde yürütülmüştür.
- Araştırma bulgularından yola çıkarak, yurttaşların ve belediyelerin e-yönetişim hizmetlerini kullanma düzeylerini nasıl geliştirebileceklerine dair kılavuz niteliği taşıyacak kitapçık hazırlanmıştır.
- Araştırma sonuçlarının ilgili belediyelerle paylaşılması ve sonuçların tartışılabilmesi amacıyla 27 Şubat 2019 tarihinde Kocaeli Üniveristesi Prof. Dr. Baki Komsuoğlu Kültür ve Kongre Merkezi’nde çalıştay düzenlenmiştir. Çalıştaya akademik ve idari personelin yanında öğrenciler ve belediye temsilcileri katılmıştır. Ancak çalıştayın yapıldığı tarihin belediyelerin iş yükünün ve programların yoğun olduğu 31 Mart Yerel

Seçimleri'ne yakın bir tarih olması dolayısıyla Kocaeli il ve ilçe belediyelerinden arzu edilen katılım sağlanamamıştır. Çalıştaya Körfez Belediyesi ve İzmit Belediyesi'nden yetkililer katılmış olup, araştırma sonuçlarının tartışılması hususunda katkı sağlamışlardır.

- Araştırma sonuçlarının yurttaşlarla paylaşılmasının yanında, yurttaşların e-yönetişim hizmetlerini kullanma düzeylerini nasıl geliştirebileceklerine dair yol gösterici nitelikte seminer düzenlenmiştir. 14 Mart 2019 tarihinde İzmit Belediyesi binasında gerçekleştirilen seminerde e-belediyecilik hizmetleri ve belediye-yurttaş etkileşimi açısından sosyal medya kullanımının önemi, başarılı dijital hizmetler sunan farklı belediyelerden de örneklerle sosyal medyanın nasıl kullanılması gerektiği vurgulanmıştır. Seminerde, yürütücü Prof. Dr. İdil Sayımer ve katılımcılar arasında e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili deneyimlerin, bu alanın geliştirilmesine yönelik talep ve beklentilerin müzakere edildiği soru-cevap da yapılmış olup, seminerin ardından katılımcılara e-belediyecilik hizmetlerini daha etkin biçimde kullanmalarına yardımcı olacak bilgilendirici nitelikte kitapçıkları dağıtılmıştır.
- Araştırma sonuçlarını ve konuyla ilgili yapılmış araştırmaları gerek belediye yetkilileriyle, gerek akademik ve idari personel ile gerekse öğrenciler ile paylaşabilmek ve tartışılabilmek amacıyla sempozyum düzenlenmiştir. Projenin taahhütlerinden biri olan sempozyum, "Dijital Dönüşüm ve E-Yönetişim Sempozyumu" başlığı altında Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi ev sahipliğinde 15 Mayıs 2019 Çarşamba günü, Kocaeli Üniversitesi Baki Komsuoğlu Kültür ve Kongre Merkezi Karadeniz Salonunda düzenlenmiştir. Sempozyum, proje bulgularını tartışmaya açmasının yanında dijital dönüşüm, yeni medya okuryazarlığı, dijital beceri, dijital eşitsizlikler, yeni medya ile değişen devlet-yurttaş etkileşimi vb. konuları kuramsal ve kavramsal bir çerçevede somut örneklerle tartışma çabası içinde olan bilim insanlarını ve uygulamacıları bir araya getirmeyi hedefleyen bilimsel bir toplantı olarak gerçekleşmiştir (bkz Ek 4).

Sonuç olarak denilebilir ki bu çalışma, Belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetler ile belediye-yurttaş etkileşimini ve bu etkileşime etki eden faktörleri Kocaeli il 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.

KAYNAKÇA

Alodalı, M. F. vd. 2012. "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 83-95.

Arslan, N. T. 2010. “Klasik-Neo Klasik Dönüşüm Süreci: “Yeni Kamu Yönetimi”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(2), 21-38.

Backstrom, C. H.,Hursh-Cesar, G. 1981. Survey research (2. Baskı). New York: Macmilla.

Baş, T., Akturan, U. 2008. Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo7.0 ile Nitel Veri Analizi. Ankara: Seçkin Yayınları.

Bell D. 1976. The coming of post ındustrial society: A Venture in social forecasting (2. Baskı). New York: Basic Books.

Berelson, B. 1952. Content analysis in communication research. Glencoe: FreePress.

Bhattacherjee, A. 2012. Social science research: Principles, methods, and practices. USA: University of South Florida Press.

Bilgin, N. 2014. Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Bimber B. 2003. Information and American democracy: Technology in a evolution of political power. UK: Cambridge University Press.

Binark, M. 2007. Sayfa 5. Yeni Medya Çalışmalarında Yeni Sorular ve Yöntem Sorunu. Editör: Binark, M. Ankara: Dipnot Yayınları.

Burns, N., Grove, S.K. 1993. The practice of nursing research conduct, critique&utilization (İkinci Baskı). Philadelphia: W.B. Saunders.

Carrington, V. 2005. “The uncanny, digital text and literacy”, Language and Education, 19(6), 467-482.

Castells M. 2000. The rise of network society. (2. Baskı). UK: Blackwell Publishers.

Castells, M. 2008. Ağ Toplumunun Yükselişi.)2. Baskı), İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, Çeviren: Ebru Kılıç

Chen, Y.C., Gant, J. 2001. “Transforming e-government services: The use of application service providers in US local governments”, Government Information Quarterly**,** s.18(4), 343-355.

Clarke, M., Stewart, J. 1998. Community governance, community leadership and the new local government. New York: York Publishing Services,

Cohen, L., Manion, L. 1994. Research methods in education (4. Baskı). London: Routledge

Compaine, B. 2001. The digital divide: Facing a crisisor creating a myth?. Cambridge: Massachusetts Teknoloji Enstitüsü (MIT) Yayınları.

Cope, S., F. Leishman, P. S. 1997. “Globalization, new public management and the enabling state”, International Journal Of Public Sector Management, 10(6), 444-460.

Çoruh M. 2008. “Belediyeler ve İnternet”, Türkiye’de İnternet Konferansı, ODTÜ.

Çukurçayır M., Çelebi E. 2009. “Bilgi Toplumu Ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (9), 59–82.

Çukurçayır, A., Sipahi, E. B. 2003. “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite”, Sayıştay Dergisi, 50(51),35-66.

Demirel D. 2010. “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, Türk İdare Dergisi, 466, 65-94.

Demirtaş, M. 2012. "Yerel Yönetimlerde Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Sosyal Paylaşım Ağlarının Kullanımı: Üsküdar Belediyesi Örneği", E-Journal of New World Sciences Academy, 7(4), 291-314.

Denhart, R. B.,Denhart, J. V. 2003. The new public servic: Serving rather than steering. New York, USA: Routledge.

Dijk J. Van 2005. The deepening divide: Inequality in the ınformation society. London: Sage Publications.

Doğan C. K., Ustakara F. 2013. “Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet Ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine”, Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 2(3),01-12.

Drucker F. P. 1993. Kapitalist Ötesi Toplum (çev.:Belkıs Çorakçı). İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Durna, U., Özel, M. 2008. "Bilgi Çağında Bir Yönetsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(YEREL) Yönetim'', Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10), 1-32.

Ersöz, S. 2005. "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", Selçuk İletişim Dergisi, 3(4), 122-129.

Erstad, O. 2010. EducatingtheDigitalGeneration. NordicJournal of DigitalLiteracy, 1, 56–70.

Eryılmaz, B. 2012. Kamu Yönetimi Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar-Politikalar (5. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Fraenkel, J.R., Wallen, N.E. 2006. How to design and evaluate research in education. New York: McGraw-Hill.

Göymen, K. 2000, “Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Yönetişim: Gereksinmeler, Önermeler, Yönelimler”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(2), Ankara: TODAİE,3-13.

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 Son erişim tarihi: 9 Şubat 2017

HABİTAT II İstanbul. 2000. 5 Ülke Raporu, Yönetişim Alt Bölümü, İstanbul.

Hargittai, E. 2003. Sayfa 822. “The Digital Divide and What to Do About”. Editör: Derek, C. Jones. New York: Elsevier Academic Press,

Hazman, G.G. 2005. "Afyonkarahisar Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7(2), 65-84.

Henden, H. B. 2015. "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri Ve Önemi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-13, ISSN: 1303-5134.

Henden, H. B. ,Henden, R. 2005. "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, www.e-sosder.com ISSN:1304-0278, 4(14), 48-66.

Holzer, M., Manoharan, A. P. 2016. "Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16)",https://spaa.newark.rutgers.edu/sites/default/files/files/EGov/Publications/Digital%20Governance%20in%20Municipalities%20Worldwide%20(2015-16).pdf Son erişim tarihi: 1 Nisan 2017.

Hood, C. 1991, "A Public management for all seasons", Public Administration, 69(1).

Hsia. Jayjia. 1988. Asian Americans in higher education and at work. Hillsdale. NJ: Lawrence Erlbautn Associates.

Jenkins, H., Clinton, K., Purushotma, R., Robinson, A., Weigel, M. 2007. Confronting the challenges of participatory culture: Media education fort he 21st century. Chicago IL: The John D. & Catherine T. MacArthur Foundation.

Kanungo, S. 2004."On the emancipatory role of rural ınformation systems", Information Technologyand People, 17(4), 2004, 407-422.

Kara, M.,Gürcü, M. 2010. "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2),79-86.

Karasar, N. 2011. Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler. Adana: Nobel Yayın Dağıtım.

Kooiman, J. 2003. Governing as governance. London: Sage Publications.

Kooiman, J., Van V. M. 1993. Sayfa 6. Governance and Public Management. Editör: K.Eliassen ve J.Kooiman. London: Sage Publications.

Krippendorff, K. 1980. Content analysis: An Introduction toıts methodology. Newbury Park, CA: Sage.
Kutlu, Ö. 2006. Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi-Teorik Çerçeve Ve Ülke Uygulamaları. Konya: Çizgi Yayınları.

Lan Z., Rosenbloom, D.W. 1992. "Editorial", Public Administration Review, 52(6).

Lenihan D., Milloy J., Fox G., Barber T. 2007. Progressive governance for Canadians: What you need to know. Ottowa: Public Policy Forum.

Livingstone, S. 2004. "What is medialiteracy?", Intermedia, 32(3), 18-20.

Mann, M. 1984. "The Autonomous power of the state: Its origins, mechanisms, and results," EuropeanJournal of Sociology 25(2),185-213.

Manovich, L. 2001. The language of new media. Cambridge: The MIT Pres,

Marshall G. 2003. Sosyoloji Sözlüğü (çev.:Osman Akınhay, Derya Kömürcü). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Memiş, L. 2015. “Yerel E-Katılımın Yeni Aracı Olarak Sosyal Ağlar: Facebook ve Twitter Örnekleri”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (1), 209-242.

Merchant, G. 2007. “Writing the future in the digitalage”, Literacy, 41, 118–128.

Mossberger K, Tolbert C.J., Stansbury M. 2003. Virtual ınequality: Beyond the digital divide. Washington, DC: Georgetown University Press.

Negiz, N. 2011. “Elektronik Dönüşüm Karşısında Vatandaş Deneyimi: Isparta Belediyesi İncelemesi”, Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 21,499-533.

Nohutçu, A., Demirel, D. 2005. “Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, 477, 35-56.

Norris, P. 2001. Digital divide: Civic engagement, ınformation poverty, and the ınternet worldwide. New York: Cambridge University Press.

Osborne D.,Gaebler T. 1992. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector reading. MA: Addison-Wesley.

Övgün, B. 2010. “Bürokrasiden Yönetişime Yönetim Biçiminin Değişmesi”. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

Özcan, A. Ş. 2003. Yönetişimde e-Devlet Uygulamaları ve e-Yalova Örneği.

Özer M. A. 2006. “Yönetişim Üzerine Notlar”, Sayıştay Dergisi,63,59-89.

Özer, M. A. 2005. "Günümüzün yükselen değeri: Yeni kamu yönetimi." Sayıştay Dergisi 59, 3-46.

Özüpek, M. N. 2010. “Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma”, Selçuk iletişim, 6(3).

Parker, R., Bradley L. 2004. “Bureaucracyor post-bureaucracy? Public sector organisations in a changing context”, The Asia Pacific Journal of Public Administration, 26(2),197-215.

Peters, B. G., Pierre, J. 1998. “Governance without government? Rethinking public administration”, Journal of Public Administration Research and Theory, 8(2), 223-243.

Pierre, J., Peters, G. 2000. Governance, politics and the state. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Politt, C. 1990. Managerialism and the public services: The Anglo-American experience. Cambridge MA. Basil Blackwell.

Punie, Y. 2007. “Learning spaces: An ICT enabled model of future learning in the knowledge-based society”, European Journal of Education, 42(2),185-199.

Reddick, C. 2005. "Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?", Government Information Quarterly 22(1),38-57.

Reinsalu, K. 2010. Handbook on e-democracy. Tampere: EPACE Theme Publication.

Rhodes, R.A.W. 1997. Understanding governance, Buckingham: Open University Press.

Rod, R. 1996. "The new governance: Governing without Government", Political Studies, 44(4),652-667.

Salinas, R. 2003. "Addressing the digital divide through collection development", Collection Building, 22(3), 131-136.

Saraçbaşı Y. 2010. "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.

Schröder, K., Schmalfeld, U. 2002. "E-government in den kommunen – deutschland holt auf", Finanswirtschaft, 56, 7.

Siddique, W., Khan, M. N. A. 2012. "From governance to e-governance: A way forward", 1 (1),14-19.

Somekh, K., Lewin, C. 2005. Research methods in the social sciences. CA: Sage Publications.

Steyaert, J. 2000. Digitale vaardigheden: Geletterdheid in de informatiesamenleving. Den Haag: Rathenau Instituut.

Stoker, G. 1998. "Governance as theory: Five positions", International Sociel Science Journal, 50(1),17-29.

Sue, V. M., Ritter, L. A. 2012. Conducting online surveys. CA: Sage Publications.

Şahan, S. 2007. "Türkiye'deki E-Polis Uygulamalarının Polis-Halk İlişkileri Açısından Değerlendirilmesi". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara.

Şahin, A. 2007. Sayfa 516. Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar. Editörler: Eryılmaz, B., Eken, M. ve Şen, M. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Tarhan, A. 2012. "Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Medya Uygulamalarına Halkla İlişkiler Modellerinden Bakmak", Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kuram ve Araştırma Dergisi, 35.

Taylor, F. W. 1997. Bilimsel Yönetimin İlkeleri (Çev.:H.Bahattin Akın). Konya: Çizgi Yayınları.

Tejasvee, S., Sarangdevot, S. S., Gahlot, D., Sandal, S. 2010. "E-governance and effective deliverance of ınformation and services to citizens architecture", International Journal of Computer Science and Information Technologies, 1(4), 298-302.

Tek Turan, H. 2013. Sayfa: 71. Yönetişim-Türk Kamu Yönetimine Yansımaları. Editör: Genç, N. Konya: Çizgi Kitabevi.

Toffler A. 1996. Üçüncü Dalga (çev.: Ali Seden). İstanbul: Altın Kitaplar.

Tosun, E. K. 2008. "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi-Beyazıt Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi", Çağdaş Yerel Yönetimler, 17(2), 71-94.

Törenli, N. 2005. "E-Devlet'in Ekonomi-Politiğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda 'Sanallaşan' Kamu Hizmetleri", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 60(1), 191-224.

Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü: Sosyal Bilimler 2011. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.

Uçkan Ö., 2008. "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi, 5.

Uçkan, Ö. 2003. E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Vural, B. A., Bat, M. 2010. "Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma", Journal of Yasar University, 20(5), 3348-3382, https://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/08/3_BVural_MBat.pdf

Warschauer, M. 2003. Technology and social ınclusion: Rethinking the digital divide. Cambridge, MA: MIT Press.

Weber M. 1946. Essays in sociology. New York: Oxford University Press.

Weber, M. 1978. Economy and society. Berkeley, CA: University of California Press.

Wilson, W. 1887. "The study of administration", Political Science Quarterly, 7(2),197-222.

Yağmurlu, A. 2013. "Diyalojik İletişim Çerçevesinden Ankara Büyükşehir Belediyesi Sosyal Medya Uygulamaları", Selçuk İletişim, 8(1), 95-115.

Yamamoto, H. 2003. "New public management-japans practice", Institute for International Policy Studies,1-10.

Yıldırım, A.,Şimşek, H. 1999. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.

Yıldırım, M. 2010. E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Zeren, H. E., Sebetçi, Ö., Koçak, Y. 2015. "E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi", Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,6(9).

Bulut, R. K. 2006. TASAM -E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi Raporu. https://tasam.org/tr-TR/Icerik/4148/ebelediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_raporu Son erişim tarihi: 18 Şubat 2017.

"Common Sense Media" 2010.https://www.commonsensemedia.org/about-us/news/press-releases/common-sense-media-announces-digital-literacy-and-citizenship Son erişim tarihi: 21 Şubat 2016.

"Dokuzuncu Kalkınma Planı" https://pbk.tbmm.gov.tr/dokumanlar/kalkinma-plani-9-genel-kurul.pdf Son erişim tarihi:15 Haziran 2016.

Gordon, T. F. 2012. "eGovernance and its Value for Public Administration", http://www.tfgordon.de/publications/gordon2004a.pdf Son erişim tarihi: 15 Haziran 2016.

Hobbs, R. 2010. Digital and Media Literacy: A Plan of Action A White Paper on the Digital and Media Literacy Recommendations of the Knight Commission on the Information Needs of Communities in a Democracyhttp://www.aspeninstitute.org/events/2010/11/10/digital-media-literacy-plan-action Son erişim tarihi: 21 Şubat 2016.

Livingstone, S. 2008. "Internet Literacy: Young People's Negotiation of New Online Opportunities" http://eprints.lse.ac.uk/4257/1/Internet_Literacy_Young_Peoples_Negotiation_of_New_Online_Opportunities.pdf Son erişim tarihi: 21 Şubat 2016.

Mastek, "e-Governance Solutions, Making a Valuable Difference", www.dmreview.com. Son erişim tarihi:15 Haziran 2016.

OECD 2001. "Understanding Digital Divide", OECD Publications, Paris. http://www.oecd.org Son erişim tarihi: 21 Şubat 2016.

PoushterJa. 2016. "Smartphone Ownershipand Internet Usage Continues to Climb in Emerging Economies" http://www.pewglobal.org/2016/02/22/smartphone-ownership-and-internet-usage-continues-to-climb-in-emerging-economies/Son erişim tarihi: 21 Şubat 2016.

Riley, G. C., M. A. Law, "The Changing Role of the Citizen in the E-Governance", e-Democracy Equation, www.electronicgov.net, Son erişim tarihi:15 Mart 2016.

Rheingold, H. 2008. "Using Participatory Media and Public Voice to Encourage Civic Engagement" http://wiki.dbast.com/images/4/4b/Using_Participatory_Media_and_Public_Voice_to_Encourage.pdf Son erişim tarihi: 21 Nisan 2016.

Stokes, G. 2002. "Karl Popper's Revisionist Theory of Democracy". http://www.univie.ac.at/karlpopper2002/abstracts/ContributedPapers/stokes.pdf Son erişim tarihi: 10 Haziran 2016

Vandeursen, A.,Helsper E., Eynon, R. 2014. "Measuring Digital Skills, From Digital Skills To Tangible Outcomes Project Report", www.oii.ox.ac.uk/.../Measuring_Digital_Skills. Son erişim tarihi: 12 Mart 2016.

2004-2015 TUİK bilgi toplumu istatistikleri http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=1615 Son erişim tarihi: 17 Şubat 2016

2014 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması
http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16198 Son erişim tarihi: 17 Şubat 2016

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı
http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr/doc/8a9481984680deca014bea4232490005 Son erişim tarihi:15 Şubat 2016

WeAreSocial 2015 http://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-social-mobile-worldwide-2015 Son erişim tarihi: 17 Şubat 2016

2004-2005 yılı yerel yönetim reformları
http://www.mevzuat.gov.tr/Metin1.Aspx?MevzuatKod=1.5.5393&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=&Tur=1&Tertip=5&No=5393 Son erişim tarihi: 15 Şubat 2016

YSK 1 Kasım 2015 Genel Seçim
http://www.ysk.gov.tr/cs/groups/public/documGnts/documGnt/ndq0/mdex/~Gdisp/yskpwcnl_4444011596.pdf Son erişim tarihi: 17 Şubat 2016

Tüik, Türkiye'nin İnternet Kullanım Alışkanlıkları - TÜİK 2018

https://www.guvenliweb.org.tr/haber-detay/turkiyenin-internet-kullanim-aliskanliklari-tuik-2018

Son erişim tarihi: 17 Şubat 2019

Hootsuite, We are Social. Digital in 2019 https://wearesocial.com/global-digital-report-2019

Son erişim tarihi: 1 Haziran 2019

EKLER

EK-1: ANKET FORMU

KOCAELİ BÜYÜKŞEHİR VE İLÇE BELEDİYELERİNİN ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERİNİN E-YÖNETİŞİM BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: YURTTAŞLARA YÖNELİK ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

"E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği" adlı TÜBİTAK projesinde kullanılacak olan bu anket ile Kocaeli ilinde ikamet eden yurttaşların, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri e-yönetişim bağlamında değerlendirerek, yurttaşların farkındalık, bilgi ve kullanım düzeylerini tespit etmek amaçlanmaktadır. Çalışmanın başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için sizlerin katkıları büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle araştırma ekibimiz tarafından sizlere yöneltilen soruları eksiksiz ve doğru bir şekilde cevaplamanızı rica ederiz.
Yapılacak çalışma 5 bölüm, 55 maddeden oluşmaktadır. Uygulama yaklaşık 20-25 dakikanızı alacaktır.
Vermiş olduğunuz yanıtlar başka bir amaçla ve kimliğinizi açıklayacak şekilde kullanılmayacaktır.
Çalışmaya yapmış olduğunuz değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Prof. Dr. İdil SAYIMER
Proje Yürütücüsü
Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi

1.BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyet

a. Kadın b. Erkek

2. Yaşınız

a.18-25 yaş b. 26-35 yaş c.36-50 yaş d. 51-65 yaş e. 66 yaş ve üzeri

3. Eğitim durumu

a. İlköğretim b. Lise c. Lisans d. Lisansüstü

4. Medeni durum

a. Evli b.Bekâr

5. Çalışma Durumu
a. Öğrenci *(Öğrenci diyenlere 6. soru sorulmayacak)*
b. Ev hanımı
c. İşsiz/İş arıyor
d. Çalışıyor/Kendi işini yapıyor
e. Emekli
f. Diğer (Lütfen Belirtiniz)…….

6. Meslek Grupları
a. Deneyimli/Deneyimsiz işçi
b. İşyeri sahibi
c. Ofis Çalışanı
d. Kamu çalışanı
e. Serbest meslek
f. Yönetici/Müdür
g. Akademisyen
h. Diğer (Lütfen belirtiniz)……..

7. Aylık Hane Halkı Gelir Aralığı

a. 0-1500 TL
b. 1501-3000 TL
c. 3001-5000 TL
d. 5001-10000 TL
e.100001 TL -20000TL
f. Diğer (belirtiniz) ……..
g. Cevap vermek istemiyorum

2. BÖLÜM:İNTERNET VE SOSYAL AĞ KULLANIM DURUMU

8. İnterneti hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

a. Günün büyük bölümünde İnternete giriyorum
b. Her gün en az bir kez İnternet'e bağlanıyorum
c. Haftada birkaç kez İnternet'e bağlanıyorum
d. Nadiren İnternet'e bağlanıyorum

9. Aşağıda belirtilen teknolojik araçlardan hangisine veya hangilerine sahipsiniz? *(Birden çok seçenek işaretlenebilir)*

a. Masaüstü Bilgisayar b. Dizüstü Bilgisayar (Laptop veya netbook)
c. Tablet c. Akıllı Telefon

10. İnternete en çok hangi araçla bağlanıyorsunuz *(En çok kullandıklarınıza 1'den itibaren numara vererek sıralayınız)*

a. Akıllı Telefon ( ) c. Dizüstü Bilgisayar ( )
b. Masaüstü Bilgisayar ( ) d. Tablet ( )

11. İnterneti kullanma amaçlarınız nelerdir? (Birden çok seçenek işaretlenebilir)

a. Gündemi takip etmek (haber okumak)
b. Eğlence Amaçlı (video izlemek)
c. Kamu işlemleri (e-devlet, e-belediyecilik vb.)
d. Ticari işlemler (bankacılık, alışveriş vb.)
e. Sosyal Medya
f. Oyun oynamak
g. Bilgi edinmek/ Araştırma yapmak
h. Diğer (Lütfen Belirtiniz)……...

12. Sosyal medyayı kullanıyor musunuz? *(cevabınız hayır ise, 14. Sorudan devam ediniz)*

a. Evet b. Hayır c. Kısmen

13. Cevabınız evet ya da kısmen ise, hangi sosyal ağlarda hesabınız bulunmaktadır? (birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)

a. Facecook b.Twitter c. Instagram d. Google +
e. Linkedin f. Youtube g. Pinterest h. Periscope
ı. Snapchat i.Swarm j.Diğer (Belirtiniz) ……..

3. BÖLÜM: BELEDİYELERİN E-YÖNETİŞİM BAĞLAMINDA ÇEVRİMİÇİ UYGULAMALARININ KULLANIMI

14. Belediyelerle, yürüttüğü faaliyetlerle ilgili olarak iletişime geçiyor musunuz? *(Cevabınız hayır ise, 18. soruya geçiniz)*

a. Evet b. Hayır c. Kısmen

15. Aşağıdaki kanallardan en çok hangisi aracılığıyla Belediyelerle iletişim kuruyorsunuz? (En çok kullandıklarınıza 1'den itibaren numara vererek sıralayınız)

a. İnternet ( )
b. Yüz yüze görüşme ( )
c. Telefon ( )
d. Faks ( )
e. Mobil uygulamalar ( )
f. Diğer (Lütfen belirtiniz)…… ( )

16. E-belediyecilik (İnternetten yapılan belediyecilik) uygulaması hakkında bilginiz var mı? *(Cevabınız Hayır ise,19. Soruya geçiniz)*

a. Evet b. Hayır c. Kısmen

17. E-belediyecilik uygulamasını nereden öğrendiniz?

a. Televizyon b.Gazete c.Radyo d.Açık hava reklamları
e. Dergiler f. İnternet g. Sosyal medya h.Yakın çevre
ı.Belediyelerin Web Sitesi i. Diğer (Lütfen Belirtiniz)……

18. E-belediyecilik uygulamasını daha önce kullandınız mı? *(Cevap Evet ise, 20. Soruya geçiniz)*
a. Evet b. Hayır

19. E-Belediye uygulamalarını kullanmama sebepleriniz nelerdir? (birden fazla şık işaretleyebilirsiniz) *(16. Soruda hayır cevabı verenler için bu soru cevaplandıktan sonra 5. Bölüme geçilir)*

a. Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hâkim değilim
b. Bu hizmetleri kullanacak bir araca sahip değilim
c. Belediye ve yetkilileriyle internette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor
d. İlgili web siteleri ve internet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim
e. Belediye hizmetlerini karşılamak için internet kullanmaya ihtiyacım olmuyor
f. İnternet hizmetlerine güvenmiyorum .
g. İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum
h. İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için internet kullanmak istemiyorum
i. İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil.
j. Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok
k. Diğer (Lütfen belirtiniz)……

20. Son 1 yıl içinde kendi adınıza veya bir başkası adına e-belediyecilik işlemi (Örnek vergi ödemek vb.) **yaptınız mı**?

a. Evet b. Hayır

21. Daha çok hangi belediyenin e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanıyorsunuz?
a. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi
b. Bağlı olunan ilçe belediyesi (Kişi anketi yaparken, hangi ilçedeysek onu söylesin)

22. Belirttiğiniz belediyede e-belediyecilik hizmetlerini tercih etme nedenleriniz nelerdir? *(birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)*
a. Kullanım kolaylığı
b. Hizmet çeşitliliğinin fazla olması
c. Daha hızlı hizmet sağlaması
d. Daha güvenilir olması
e. Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması
f. İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi
g. Diğer (belirtiniz)……

23. E-Belediyecilik uygulamalarını kullanım alışkanlıklarınız nelerdir?
a. İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum
b. İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum

24. Aşağıda yer alan hizmet alanlarının hangisinde e-belediyecilik hizmeti gerçekleştiriyorsunuz? *(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)*

a. Ulaşım
b. Kültür ve sanat
c. Meslek ve beceri kazandırma
d. Su ve kanalizasyon
e. Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar
f. Sosyal hizmetler ve yardım
g. Çevre düzenlemesi ve korunması
h. Temizlik ve katı atık
i. Dinlenme/eğlence
j. Sağlık hizmetleri
k. Kamu Güvenliği
l. Arama ve kurtarma hizmetleri
m. Turizm ve tanıtım
n. Konut edinme, imar ve istimlak
o. Coğrafi ve kent bilgi sistemler
p. Defin ve mezarlıklar
q. İtfaiye
r. İstihdam ve Gelir Hizmetleri
s. Nikâh (Online nikah başvurusu)
t. Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar
u. Spor
v. Vatandaşa yönelik diğer hizmetler

25. Belediyenizin E- Belediyecilik uygulamalarından <u>genel olarak</u> memnun musunuz?

a. Çok memnunum
b. Memnunum
c. Kararsızım
d. Memnun değilim
e. Hiç memnun değilim

26. <u>Kullandığınız</u> E-belediyecilik hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeyinizi işaretleyiniz.

Hizmet alanları	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun değilim	Hiç memnun değilim
Ulaşım					
Kültür ve sanat					
Meslek ve beceri kazandırma					
Su ve kanalizasyon					
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar					
Sosyal hizmetler ve yardım					
Çevre /çevrenin düzenlenmesi ve korunması					
Temizlik ve katı atık					
Dinlenme/eğlence					
Sağlık hizmetleri					
Kamu Güvenliği					
Arama ve kurtarma hizmetleri					
Turizm ve tanıtım					
Konut edinme, imar ve istimlak					
Coğrafi ve kent bilgi sistemler					
Defin ve mezarlıklar					
İtfaiye					
İstihdam ve Gelir Hizmetleri					
Nikâh					
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar					
Spor					
Vatandaşa yönelik diğer hizmetler					

27. Yukarıdaki hizmet alanlarında yapmış olduğunuz işlemlerle ilgili belediyeden geri bildirim alabiliyor musunuz? *(Cevap hayır ise 29'a geç)*

a. Evet b. Hayır c. Kısmen

28. E-Belediyecilik hizmetleriyle ilgili yaptığınız işlemlere ne kadar süre içerisinde geri dönüş yapılıyor?

a. Aynı gün içerisinde
b. 1 gün sonra
c. 1 hafta içerisinde
d. 1 ay içerisinde
e. Diğer (Belirtiniz)…….

29. Aşağıdaki görüşlere ilişkin yanıtlanırınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Evet	Hayır	Kısmen	Fikrim Yok/Bilgim Yok
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir.				
Belediyenin internet sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi hizmet alımı açısından dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin internet sayfasında işlem takip sistemi bulunmaktadır.				
Belediyenin internet sayfasında işlem takip sistemi bulunması hizmet alımı açısından dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.				
Belediyenin internet sayfasında şikayet formu doldurmak hizmet alımı açısından dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin internet sayfasında, dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.				
Belediyenin internet sayfası üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak hizmet alımı açısından dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin internet sayfasında cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.				
Belediyenin internet sayfası üzerinden cezalarımı ve vergilerimi ödeyebilmek hizmet alımı açısından dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				

30. E-Belediyecilik uygulamalarını <u>genel anlamda</u> güvenli buluyor musunuz?

a. Evet, güvenlidir b. Hayır, güvenli değildir

c. Kısmen güvenlidir. d.Bilgim Yok

31. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz

	Evet	Hayır	Kısmen	Fikrim Yok/Bilgim Yok
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.				
Bir işlem için belediyenin sayfasına girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır (***Kabul Ediyorum*** gibi)				
İnternette belediye ile ilgili işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.				
Belediyenin web sayfasında kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile ***paylaşılacağı*** ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında kişisel bilgilerimin ***kimseyle paylaşılmayacağı*** ifadesi yer alır.				
Belediyenin web sayfasında kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.				
Belediyenin web sayfasında kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında kendi hesabımı oluşturup; özel				

şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında dijital imza ile işlem yapabiliyorum.				
Belediyenin web sayfasında dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır				
Belediyenin web sayfasında Cep telefonu ile kimlik doğrulama olmaması, 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.				

32. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Evet	**Hayır**	**Kısmen**	**Fikrim Yok/Bilgim Yok**
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasına erişim kolaydır.				
Belediyenin web sayfasına erişimin kolay olması dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfası hızlı yüklenmektedir.				
Belediyenin web sayfasının hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi dijital ortamda gerçekleştirmemde etkilidir.				
Belediyenin web sayfasında site haritası bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin web sayfası içerisinde arama motoru vardır.				
Belediyenin web sayfasında arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin web sayfasında yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.				
Belediyenin web sayfasında linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.				
Belediyenin web sayfası içerisinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfası çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.				
Belediyenin web sayfasından çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.				

Belediyenin web sayfasında dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfası mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfası mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi dijital ortamda gerçekleştirmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi dijital ortamda gerçekleştirmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.				
Belediyenin web sayfasında yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.				
Belediyenin web sayfasının optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Belediyenin web sayfasındaki bilgiler günceldir.				
Belediyenin web sayfasındaki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında navigasyon hizmeti bulunmaktadır.				
Belediyenin web sayfasındaki navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfası engelli girişine uyumludur.				

33. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Evet	**Hayır**	**Kısmen**	**Fikrim Yok/Bilgim Yok**
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgiler yer almaktadır				
Belediyenin web sayfasında misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmiştir. (Başkan ve müdürlükler)				
Belediyenin web sayfasında teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi edinmek için dijital ortamları tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında; belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi				

almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				
Bağlı olduğum belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.				
Belediyenin web sayfasında indirilebilir dökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için dijital belediyeciliği tercih etmemde etkilidir.				

34. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Evet	**Hayır**	**Kısmen**	**Fikrim Yok/Bilgim Yok**
Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum.				
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.				
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.				
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerin yerine getirilmesini sağlar.				
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.				
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.				
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı				

sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.				
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler.				

35. Bağlı olduğunuz belediyenin mobil uygulaması mevcut mudur? *(Cevabınız Hayır/Bilmiyorum ise, 39. soruya geçiniz)*

a. Evet b. Hayır c. Bilmiyorum

36. Belediyenizin mobil uygulamasını kullanıyor musunuz?*(Cevabınız Hayır ise, 39. soruya geçiniz)*

a. Evet b. Hayır

37. Belediyenizin mobil uygulaması hangi alanları kapsamaktadır?

a. Tüm hizmet alanları
b. Belirli/özel hizmet alanları (Ulaşım, kültür-sanat, sağlık, trafik vb.)

38. Belediyenizin mobil uygulamasını kullanmaktan memnun musunuz?

a. Evet b. Hayır c. Kısmen

4. BÖLÜM: YURTTAŞLARIN, E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİYLE İLGİLİ DİJİTAL KULLANIM BECERİLERİ

39. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sayfasını sık kullanılanlar listesine ekledim.					
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sayfasına dosya ekleyebiliyor ve dosya indirebiliyorum.					
Belediyenin web sayfasına resim, video gibi dosyalar ekliyor ve indiriyorum					

40. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Belediyenin web sayfasında bir işlem yaparken, konuyla ilgili kolayca ek-sekme açıyorum					
Geçmişte işlem yaptığım Belediyenin web sayfasına, yeniden ulaşmak istediğimde kolay ulaşıyorum.					
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sayfasının karışık bir yapı olmasından dolayı kullanım güçlüğü yaşıyorum.					

41. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sayfasını başka kaynaklara göre daha güvenilir buluyorum.					
E-belediyecilik işlemleri yaptığım web sayfasında istediğim bilgiyi site içi aramadan bulabiliyorum					
E-belediyecilik işlemleri yaptığım belediyenin web sayfasında istediğim bilgiye ulaşmak için gerekli kelimeleri kolay bulabiliyorum					

42. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Belediyenin web sayfasında, aradığım hizmete yönelik bilgi bulabiliyorum					
Belediyenin web sayfasında güncel bilgi akışını takip edebiliyorum.					
Belediyenin web sayfasından yararlanarak, gündelik hayatta karşılaştığım herhangi bir soruna çözüm bulabiliyorum.					

5. BÖLÜM: YENİ MEDYA ORTAMLARINDA KATILIMCILIK VE BELEDİYE-YURTTAŞ ETKİLEŞİMİ

43. Belediye hizmetleri hakkında bilgi talep etmenin yasal bir hakkınız olduğunu biliyor musunuz?

a. Evet b. Hayır c.Bilmiyorum

44. Belediyenizin Web sitesinde özel olarak; dezavantajlı gruplara yönelik hizmetleri ya da projeleri mevcut mudur? *(cevap hayır ise 47. Sorudan devam edilecek)*

a. Evet
b. Hayır
c. Bilmiyorum
d. Diğer (Lütfen belirtiniz).....

45. Dezavantajlı gruplara yönelik bu hizmetler kimlere yöneliktir? *(Birden fazla işaretlenebilir)*

a. Kadınlar
b. Çocuklar
c. Yaşlılar
d. Engelliler
e. Yoksullar
f. Hastalar
g. Mahkum ve eski hükümlüler
h. Diğer……..

46. Dezavantajlı gruplara yönelik bu hizmetler hangi kategorilerde yer almaktadır?

a. İstihdam
b. Rehabilitasyon
c. Eğitim
d. Sağlık
e. Güvenlik
f. Spor
g. Kültür
h. Sosyal yardım
i. Diğer

47. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi/Başkanı, ilçe belediyeniz ya da belediye başkanınız ile sosyal medya (Facebook, Twitter) aracılığıyla iletişim kuruyor musunuz? *(Cevabınız Hayır ise, 52. Sorudan devam ediniz)*

a. Evet, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Belediye Başkanı ile iletişim kuruyorum.
b. Evet, İlçe belediyem ve belediye başkanım ile iletişim kuruyorum.
c. Evet, Her ikisi ile de iletişim kuruyorum.
d. Hayır, Her ikisi ile de iletişim kurmuyorum.

48. Sosyal medya (Facebook, Twitter vb) aracılığıyla hangi konuda iletişime geçiyorsunuz? (En çok tercih ettiklerinizi 1'den itibaren sıralayınız)

a. Belediye hizmetleri ( )
b. Etkinlik/Organizasyon ( )
c. Tebrik ve iyi niyet belirtmek ( )
d. Sorun ve şikayet bildirmek( )
e. İstek ve talepte bulunmak ( )
f. Diğer (belirtiniz)……. ( )

49. Hangi sosyal medya aracından/araçlarından iletişime geçtiniz? (birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)

a. Facebook b. Twitter c. Instagram d. Diğer (Belirtiniz)…….

50. Sosyal medyada belediye ya da belediye başkanından geri dönüş alabiliyor musunuz? (cevap hayır ise 52. Sorudan devam edin)

a. Evet, her zaman dönüş yapıldı.
b. Evet, bazen dönüş yapıldı.
c. Hayır, hiçbir zaman dönüş yapılmadı.

51. Sosyal medya üzerinden iletişime geçtiğiniz konu ile ilgili belediye ve belediye başkanından ne kadar süre içerisinde geri bildirim aldınız?

a. Aynı gün içerisinde
b. Bir gün sonra
c. Bir hafta içerisinde
d. Bir ay içerisinde
e. Diğer (Belirtiniz)…….

52. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyada yazılı içerik oluşturabiliyorum.					
Belediyeye veya belediye başkanıyla iletişim kurabilmek için sosyal medyadan resim, video gönderebiliyorum.					
Belediye veya belediye başkanının sosyal medya paylaşımlarına yorum yapabiliyorum.					

53. Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kısmen	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanını takip edebilirim.					
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanının oluşturduğu iletiyi paylaşabilirim.					
Sosyal medya üzerinden belediye veya belediye başkanlarıyla doğrudan iletişim kurabilirim.					

54. E-belediyecilik hizmetleri ve sosyal medya kullanımı ile ilgili bağlı olduğunuz belediyenin hangi uygulamalarında eksiklik olduğunu düşünüyorsunuz? E-belediyecilik hizmetleri ile hangi konularda görüşünüzün alınmasının önemli olduğunu düşünüyorsunuz?

55. Türkiye'de ya da dünyada farklı belediye web sitelerini/sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz? Eğer ediyorsanız; bu web siteleri ve sosyal medya ağları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz? Bu belediyelerde ilginizi çeken, beğendiğiniz ya da bağlı olduğunuz belediyeye uygulanmasını istediğiniz neler var?

Anketimiz bitmiştir, teşekkür ederiz.

EK-2: İÇERİK ANALİZİ KODLAMA TABLOSU

YENİ MEDYA ORTAMLARINDA DİJİTAL BECERİ VE KATILIMCI DEMOKRASİ BAĞLAMINDA BELEDİYE-YURTTAŞ ETKİLEŞİMİ: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ İÇERİK ANALİZİ KODLAMA TABLOSU			
KODLAYICININ KODU		**KOD** Araştırmacı- 01 Bursiyer 1 - 02 Bursiyer 2 - 03 Bursiyer 3 - 04 Bursiyer 4 - 05 Bursiyer 5 - 06 Bursiyer 6 - 07	**SÜTUN** – –
ANALİZ BİRİMİNİN NUMARASI		**KOD** Kocaeli B.B - 01 Başiskele B - 02 Çayırova B. - 03 Darıca B. - 04 Derince B. -05 Dilovası B. -06 Gebze B. -07 İzmit B. -08 Körfez B. -09 Gölcük B. -10 Kandıra B. -11 Karamürsel B. -12 Kartepe B. -13	**SÜTUN** – –
Değişken No	**KATEGORİ**	**KOD**	**SÜTUN NO**
1. Bölüm	**WEB SAYFASINA YÖNELİK İÇERİKSEL BİLGİ**		
1	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2	Belediyenin misyonuna yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
3	Belediyenin vizyonuna yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4	Belediyenin değerlerine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
5	Belediyenin tarihçesine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
6	Belediyenin hedeflerine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

7	Belediyenin çalışma alanlarına yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
8	Belediyenin teşkilat şemasına yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
9	Belediyenin Tüzüğüne yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
10	Belediyenin bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
11	Belediye meclis, komisyonlar ve encümenle ilgili bilgilere verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
12	Belediye meclis kararlarına yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
13	Belediye meclisinin ihale vb. idari alanlarda görüşmeleri ve kararlarına yönelik canlı yayına ver verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
14	Belediyenin stratejik raporları ile ilgili bilgiye ver verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
15	Belediyenin stratejik planlaması ile ilgili bilgiye ver verilmiştir	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
16	Belediye başkanı ilgili bilgiye yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
17	Belediye başkanın herhangi bir konu ile ilgili yaptığı açıklamalara ve mesajlara yer verilmiştir (Kutlama, açılış vs)	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
18	Belediyenin kurumsal yayınlarına yer verilmiştir (Dergi, Broşür, makale,rapor vs.)	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
19	Fotoğraf/video ve ses dosyası gibi multimedya içeriğine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
20	Belediyenin gerçekleştirdiği etkinliklere yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
21	Belediyenin basın arşivine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
22	Belediyenin etkinlik takvimine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

23	Belediyenin etkinlik duyurularına yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
24	İl /ilçe ile ilgili tanıtıcı bilgiye yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
25	Belediyenin sosyal medya hesaplarına link verilmiş/isimleri verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
26	Belediyenin güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
27	Belediyenin raporları, yayınları vb. ile ilgili indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
1. Bölüm	**WEB SAYFASINA YÖNELİK BİÇİMSEL BİLGİ**		
28	Belediyenin kurumsal renklerine yer verilmiştir	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
29	Zemin rengi sade ve anlaşılır yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
30	Türkçe karakter kullanımına uygundur.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
31	Kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
32	Sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
33	Sayfa kenar boşlukları optimal ölçüdedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
1. Bölüm	**WEB SAYFASINA YÖNELİK FONKSİYONEL BİLGİ**		
34	Siteye erişim kolaylığı vardır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
35	Web sayfasının linki ve belediyenin ismi bağlantılıdır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
36	Web sayfası kısa zamanda/hızlı yüklenmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
37	Web sayfasında site haritası bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

38	Web sayfasının içerisinde arama motoru vardır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
39	Web sayfasının içerisinde bulunan bağlantı linklerine doğru ve hızlı bir biçimde erişilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
40	Üç tık kuralı ile istenen bilgiye ulaşılmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
41	Web sayfasında kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
42	Sayfa çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
43	Dil seçim olanağı vardır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
44	Web sayfası mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
45	Web sayfasında çevrimiçi formlar bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
46	Web sayfasında bulunan çevrimiçi formlar kolayca doldurulabilir bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
47	Web sayfasında yer alan bilgiler düzenli olarak güncellenmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
48	Web sayfasında navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
49	Web sayfası engelli girişine uyumludur.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNE YÖNELİK BİLGİ**		
50	Web sayfasında hizmetleri e-belediyecilik hizmetleri kapsamında bilgi edinme başvuru sayfası bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
51	Web sayfasında hizmetleri e-belediyecilik hizmetleri kapsamında borç sorgulama hizmeti bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
52	Web sayfasında e-belediyecilik hizmetleri kapsamında herhangi bir hizmet alanı ile ilgili izin başvurusu yapılmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

53	Web sayfasında çevrimiçi işlem takip sistemi bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
54	Web sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi şikayet formu yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
55	Web sayfasında herhangi bir konuda doldurulabilecek çevrimiçi dilek, istek ve talep formu yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
56	Web sayfasında cezalar ve vergiler ile ilgili çevrimiçi ödeme yapılmasını sağlayan bir sistem bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
57	Web sayfasında Ulaşım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
58	Web sayfasında Kültür ve sanat hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
59	Web sayfasında Meslek ve beceri kazandırmaya yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
60	Web sayfasında Su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
61	Web sayfasında Sosyal hizmetler ve yardım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
62	Web sayfasında Çevre hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
63	Web sayfasında Sağlık ve temizlik hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
64	Web sayfasında Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
65	Web sayfasında Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
66	Web sayfasında Konut edinme, imar ve istimlak hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
67	Web sayfasında Coğrafi ve kent bilgi sistemleri hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
68	Web sayfasında Defin ve mezarlıklar hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

69	Web sayfasında İtfaiye hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
70	Web sayfasında İstihdam ve Gelir hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
71	Web sayfasında Nikâh hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
72	Web sayfasında Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlarla ilgili hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
73	Web sayfasında Spor hizmetlerine yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
74	Web sayfasında Vatandaşa yönelik diğer hizmet alanlarına yönelik e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNE YÖNELİK GÜVENLİK/GİZLİLİK DEĞİŞKENLERİ**		
75	Web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
76	Web sayfasında gizlilik/güvenlik politikasını onaylama butonu bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
77	Web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verildiği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
78	Web sayfasında kişisel verilerin üçüncü şahıslarla paylaşımına izin verilmediği ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
79	Web sayfasında kullanıcı adı ve şifrem ile profil oluşturulup işlem yapılabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
80	Web sayfasında dijital imza sistemi ile profil oluşturup işlem yapılabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
81	Web sayfasında güvenlik doğrulama sistemi ile hesap kurtarma ve profil kontrol işlemi yapılabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
82	Web sayfasında 3D Secure (3D Güvenlik) hizmeti bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNE YÖNELİK YURTTAŞ VE SOSYAL ETKİLEŞİM**		
83	Web sayfası tüm seçilen belediye temsilcilerine e-posta ile erişime uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03	– –

		Belirsiz-04	
84	Web sayfası çevrimiçi danışmaya uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
85	Web sayfası kent gündemi ile ilgili herhangi bir konuda çevrimiçi oylamaya izin veren bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
86	Web sayfası tüm seçilen belediye temsilcilerine e-posta ile erişime uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
87	Web sayfası üzerinde belediyelerin sunduğu hizmetlerle ilgili değerlendirme yapılmasına imkan sağlayan çevrimiçi anketler yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN OPERASYONEL BECERİ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**		
88	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasından dosya indirilip; sayfaya dosya yüklenebilmektedir	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
89	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında multimedya içeriği (resim, fotoğraf, video) indirilip; sayfaya yüklenebilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN FORMAL BECERİ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**		
90	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında ilgili konu ile alakalı ek sekme açılabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
91	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasının işlem yapmaya olanak tanıyan basit ve anlaşılır bir yapısı bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN ENFORMASYONEL BECERİ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**		
92	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında istenilen bilgi site içi aramadan bulunabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
93	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfasında konu başlıkları rahatlıkla bulunabilmekte ve istenen bilgiye ulaşmayı kolaylaştıracak anahtar kelimeleri içermektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
2. Bölüm	**E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN STRATEJİK BECERİ ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**		
94	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfası düzenli olarak güncellenmekte olup; bilgi akışını takip etmeye uygun bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
95	E-belediyecilik hizmetleri sunulan web sayfası "sıkça sorulan sorular" gibi bir bölüme sahip olup; yurttaşın yaşadığı sorunlara yönelik çözüm önerileri içeren bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03	– –

			Belirsiz-04	
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFA YAPISINA YÖNELİK İÇERİKSEL BİLGİ**			
96	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
97	Belediyenin misyonuna yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
98	Belediyenin vizyonuna yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
99	Belediyenin değerlerine yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
100	Belediyenin tarihçesine yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
101	Belediyenin hedeflerine yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
102	Belediyenin çalışma alanlarına yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
103	Belediyenin iletişim bilgilerine yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
104	Belediye resmi e-mail adresine yer verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
105	Belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmiştir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
106	Belediyenin Facebook'a katılım tarihi			– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFA YAPISINA YÖNELİK BİÇİMSEL BİLGİ**			
107	**Facebook Sayfasının Genel Görünüşü**	Belediyenin Facebook ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
108		Belediyenin Facebook profil fotoğrafında kurum logosuna/görseline yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
109		Belediyenin Facebook kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir fotoğraf yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

110	**Facebook Sayfasında Yer Alan Ek Biçimsel Öğeler (Devamı)**	Belediyenin Facebook sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
111		Belediyenin Facebook sayfasında fotoğraflar bölümü yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
112		Belediyenin Facebook sayfasında "videolar" bölümü yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
113		Belediyenin Facebook sayfasında "hakkında" bölümü yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
114		Belediyenin Facebook sayfasında "etkinlikler" bölümü yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
115		Toplam düzenlenen ve paylaşılan etkinlik sayısı:		– –
116		Belediyenin Facebook sayfasında "notlar" bölümü yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
117		Toplam paylaşılan not sayısı		– –
118		Belediyenin Facebook sayfasında "beğenen sayısı" görülmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
119		Toplam Beğenen sayısı		– –
120		Belediyenin Facebook sayfasında "puanlama kısmı" görülmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
121		Toplam Puan sayısı		– –
122		Belediyenin Facebook sayfasında "Hakkında konuşan kişi sayısı" görülmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
123		Hakkında konuşan kişi sayısı		– –
124		Belediyenin Facebook sayfasında "Ziyaretçi sayısı" görülmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
125		Ziyaretçi sayısı		– –
126		Facebook sayfasında belediyeye doğrudan destek veya katılım sağlayacak bir uygulamaya yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
127		BelediyeninFacebook sayfasında kullanılabilecek bir biçimde "Beğen" butonunun yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

128	**Facebook Sayfasında Yer Alan Ek Biçimsel Öğeler (Devamı)**	BelediyeninFacebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "Takip et" butonun yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
129		BelediyeninFacebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "Mesaj gönder" butonunu yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
130		BelediyeninFacebook sayfasında aktif olarak kullanılabilecek "arkadaşlarını davet et" butonu yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
131		Belediyeninsayfa yapısı Facebook sayfasının kullanıcıların zaman tünelinde sayfa linkinin paylaşılmasına izin verecek şekilde düzenlenmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
132		BelediyeninFacebook sayfasında yorum yapmaya izin verecek bir biçimde "Değerlendirme bölümü" yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
133		Toplam Değerlendirme Sayısı		– –
134		BelediyeninFacebook sayfasında "şimdi ara" butonu yer almaktadır ve geçerli bir iletişim numarası verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA BELEDİYENİN PAYLAŞTIĞI İLETİLERİN NİTELİK BAZINDA DAĞILIMI**			
135	Belediye tarafından paylaşılan İletilerin Toplam Sayısı			– –
136	**İletinin Niteliği**	Olumlu ileti sayısı		– –
137		Olumsuz İleti sayısı		– –
138		Nötr İleti sayısı		– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA BELEDİYENİN PAYLAŞTIĞIİLETİLERİN KONU BAZINDA DAĞILIMI**			
139	Ulaşım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
140	Kültür ve sanat hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
141	Meslek ve beceri kazandırmahizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
142	Su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
143	Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalarla ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

145	Sosyal hizmetler ve yardımhizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
146	Çevre /çevrenin düzenlenmesi ve korunması ile ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
147	Temizlik ve katı atık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
148	Dinlenme/eğlence hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
149	Sağlık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
150	Kamu Güvenliği hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
151	Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
152	Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
153	Konut edinme, imar ve istimlâk hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
154	Coğrafi ve kent bilgi sistemler hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
155	Defin ve mezarlıklarhizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
156	İtfaiye hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
157	İstihdam ve Gelir Hizmetleri hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
158	Nikâh hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
159	Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
160	Spor hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

161	Vatandaşa yönelik diğer hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
162	Duyurumlara yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
163	Etkinliklere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
164	Belediye Başkanının mesajlarına yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
165	Sorun ve şikâyet içeren mesajlar bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
166	Talep, istek ve öneri içeren mesajlar bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	
167	İyi dilek/ kutlama mesajlarıbulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA YER ALAN İLETİLERİN İÇERİK ÜRETİCİSİ BAZINDA DAĞILIMI**		
168	Belediyenin paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
169	Belediyenin paylaştığı ileti sayısı		– –
170	Belediye Başkanının paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
171	Belediye Başkanının paylaştığı ileti sayısı		– –
172	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
173	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti sayısı		– –
174	Yurttaşların paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
175	Yurttaşların paylaştığı ileti sayısı		– –
176	Diğer Grupların paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
177	Diğer Grupların paylaştığı ileti sayısı		– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA PAYLAŞILAN İLETİLERİN BİÇİMSEL BAZDA DAĞILIMI**		

178	**İletinin Türü**	Metin	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
179		Metin Sayısı		_ _
180		Görsel	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
181		Görsel Sayısı		_ _
182		Video	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
183		Video Sayısı		_ _
184		Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
185		Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link sayısı		_ _
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA BELEDİYE TARAFINDAN PAYLAŞILAN İLETİLERİN ETKİLEŞİM BAZINDA DAĞILIMI**			
186	**İletinin Etki Gücü**	İletilerin Paylaşım Sayısı		_ _
187		İletilerin Beğeni (beğeni işareti yapan emoji) Sayısı		_ _
188		İletiye verilen muhteşem (kalp işaretli emoji) sayısı		_ _
189		İletiye verilen hahaha (kahkaha atan surat emojisi) sayısı		_ _
190		İletiye verilen inanılmaz (şaşkın surat emojisi) sayısı		_ _
191		İletiye verilen üzgün (ağlayan surat emojisi) sayısı		_ _
192		İletiye verilen kızgın (sinirli surat emojisi) sayısı		_ _
193	İletilere yapılan yorum sayısı			_ _
194	**Yorumun Niteliği**	Olumlu Yorum Sayısı		_ _
195		Olumsuz Yorum Sayısı		_ _
196		Nötr Yorum Sayısı		_ _
197		Belediyenin kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap vermiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03	_ _

	Belediyenin kullanıcı yorumlarında yer alan beklenti ve taleplere cevap verme durumu		Belirsiz-04	
198		Belediyenin kullanıcı yorumlarına olumlu cevap vermiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
199		Belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek yoktur.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
200		Belediyenin kullanıcı yorumlarına cevap vermemiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
3. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN İÇERİK YARATMA BECERİSİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**			
201	Facebook sayfasının yapısı yurttaş tarafından yazılı içerik oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
202	Facebook sayfasının yapısı yurttaş tarafından multimedya içeriği oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
203	Facebook sayfasının yapısı paylaşılan iletilere yorum yapmaya izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
III. Bölüm	**FACEBOOK SAYFASINDA BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN İLETİŞİMSEL BECERİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**			
204	Belediyenin Facebook sayfasına kolayca erişilebilmekte ve sayfa kolayca takip edilebilmektedir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
205	Belediyenin Facebook sayfasında yer alan iletiler paylaşıma açık bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
206	Belediyenin Facebook sayfası belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4. Bölüm	**TWITTER SAYFA YAPISINA YÖNELİK İÇERİKSEL BİLGİ**			
207	**Kurumsal Kimlik Öğeleri**	Belediye hakkında genel bilgiye yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
208		Belediyenin resmi Twitter adresi olduğu belirtilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
209		Belediyenin çalışma alanları yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

210		Belediyenin iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
211		Belediyenin resmi web sitesine erişim linki verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
212		Belediyenin Twitter kullanıcı adı ve ismi sayfada yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
213		Belediyenin Twitter Kullanıcı ismi	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
214		Belediyenin yer aldığı il belirtilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4. Bölüm	**TWITTER SAYFA YAPISINA YÖNELİK BİÇİMSEL BİLGİ**			
215	**Twitter Sayfasının Genel Görünüşü**	Belediyenin Twitter ana sayfasında kurumsal renklere yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
216		Belediyenin Twitter sayfasında arka planla kurum ile ilgili özel bir dizayn yapılmıştır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
217		Belediyenin Twitter profil fotoğrafında kurum logosuna/görseline yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
217		Belediyenin Twitter kapak fotoğrafında kurumsal kimlikle bağlantılı bir fotoğraf yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
218	**Twitter Sayfasında Yer Alan Ek Biçimsel Öğeler**	Belediyenin Twitter sayfasında diğer sosyal medya sitelerine erişim linkleri/butonları yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
219		Belediyenin Twitter sayfasında gönderilen toplam "tweet" sayısı yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
220		Gönderilen toplam "tweet" sayısı		– –
221		Belediyenin Twitter sayfasında paylaşılan toplam video ve fotoğraf sayısı yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
222		Paylaşılan toplam video ve fotoğraf sayısı		
223	**Twitter Sayfasında Yer Alan Ek Biçimsel Öğeler (Devamı)**	Belediyenin Twitter sayfasında takip edilen kişi sayısı yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
224		Takip edilen toplam kişi sayısı		– –
225		Belediyenin Twitter sayfasında takip eden kişi sayısı yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02	– –

			Yok- 03 Belirsiz-04	
226		Toplam takipçi sayısı		_ _
227		Belediyenin Twitter sayfasında beğenilen (kalp işareti verilen) bölümünde yer alan Tweet listesi yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
228		Toplam beğenilen (kalp işareti verilen) Tweet sayısı		_ _
229		Twitter sayfasında Belediyeye doğrudan destek veya katılım sağlayacak bir uygulamaya yer verilmiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
230		Belediyenin Twitter sayfası doğrudan gönderilen Tweetlerde belediyeye mention gönderilmesine izin verecek bir yapıdadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
231		Belediyenin Twitter sayfasında aktif olarak kullanılabilecek “Mesaj gönder” butonunun yer almaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
232		Belediyenin Twitter’a katılım tarihine ana sayfada ulaşılabilmektedir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
233		Belediyenin Twitter’a katılım tarihi		_ _
4. Bölüm	**TWITTER SAYFASINDA BELEDİYENİN PAYLAŞTIĞI İLETİLERİN NİTELİK BAZINDA DAĞILIMI**			
234	Belediye tarafından paylaşılan İletilerin Toplam Sayısı			_ _
235	**İletinin Niteliği**	Olumlu ileti sayısı		_ _
236		Olumsuz İleti sayısı		_ _
237		Nötr İleti sayısı		_ _
4. Bölüm	**TWITTER SAYFASINDA BELEDİYENİN PAYLAŞTIĞIİLETİLERİN KONU BAZINDA DAĞILIMI**			
238	Ulaşım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
239	Kültür ve sanat hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
240	Meslek ve beceri kazandırmahizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
241	Su ve kanalizasyon hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _
242	Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalarla ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	_ _

243	Sosyal hizmetler ve yardımhizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
244	Çevre /çevrenin düzenlenmesi ve korunması ile ilgili hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
245	Temizlik ve katı atık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
246	Dinlenme/eğlence hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
247	Sağlık hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
248	Kamu Güvenliği hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
249	Arama ve kurtarma hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
250	Turizm ve tanıtım hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
251	Konut edinme, imar ve istimlâk hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
252	Coğrafi ve kent bilgi sistemler hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
253	Defin ve mezarlıklarhizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
254	İtfaiye hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
255	İstihdam ve Gelir Hizmetleri hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
256	Nikâh hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
257	Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
258	Spor hizmetlerine yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

259	Vatandaşa yönelik diğer hizmetlere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
260	Duyurumlara yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
261	Etkinliklere yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
262	Belediye Başkanının mesajlarına yönelik iletiler bulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
263	Sorun ve şikâyet içeren mesajlar bulunmaktadır	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
264	İyi dilek/ kutlama mesajlarıbulunmaktadır.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4. Bölüm	**TWITTER SAYFASINDA İLETİLERİN İÇERİK ÜRETİCİSİ BAZINDA DAĞILIMI**		
265	Belediyenin paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
266	Belediyenin paylaştığı ileti sayısı		– –
267	Belediye Başkanının paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
268	Belediye Başkanının paylaştığı ileti sayısı		– –
269	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
270	Belediye üst yönetiminin paylaştığı ileti sayısı		– –
271	Yurttaşların paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
272	Yurttaşların paylaştığı ileti sayısı		– –
273	Diğer Grupların paylaştığı ileti	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
274	Diğer Grupların paylaştığı ileti sayısı		– –

4. Bölüm	TWITTER SAYFASINDA PAYLAŞILAN İLETİLERİN BİÇİMSEL BAZDA DAĞILIMI			
275	**İleti Türü**	Metin	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
276		Metin Sayısı		– –
277		Görsel	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
278		Görsel Sayısı		– –
279	**İleti Türü (Devamı)**	Video	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
280		Video Sayısı		
281		Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
282		Web sitelerine veya diğer sosyal ağlara yönelik link sayısı		– –
283	**İletinin Etki Gücü**	İletilerin Retweet Edilme Sayısı		– –
284		İletilerin Beğenilme (Kalp işareti verme) Sayısı		– –
285		İletilere yapılan yorumların (cevapların) sayısı		– –
286	**Yorumun Niteliği**	Olumlu Yorum(cevapların)Sayısı		– –
287		Olumsuz Yorum(cevapların)Sayısı		– –
288		Nötr Yorum(cevapların)Sayısı		– –
289	Yurttaşlar belediyenin/belediye başkanın doğrudan mention edildiği tweet paylaşımında bulunmuştur.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
290	**Belediyenin kullanıcı yorumlarında yer alan beklenti ve taleplere cevap verme durumu**	Belediye kullanıcı yorumlarına olumsuz cevap vermiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
291		Belediye kullanıcı yorumlarına olumlu cevap vermiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
292		Belediye kullanıcı yorumlarına cevap vermesine gerek yoktur	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

293		Belediye kullanıcı yorumlarına cevap vermemiştir.	Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4. Bölüm	**TWİTTER SAYFASINDA BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN İÇERİK YARATMA BECERİSİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**			
294	Twitter sayfasının yapısı yurttaş tarafından yazılı içerik oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
295	Twitter sayfasının yapısı yurttaş tarafından multimedya içeriği oluşturmasına izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
296	Twitter sayfasının yapısı paylaşılan iletilere yorum yapmaya izin veren bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
4. Bölüm	**TWİTTER SAYFASINDA BELEDİYECİLİK HİZMETLERİ KAPSAMINDA SUNULAN İLETİŞİMSEL BECERİSİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİLGİ**			
297	Belediyenin Twitter sayfasına kolayca erişilebilmekte ve sayfa kolayca takip edilebilmektedir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
298	Belediyenin Twitter sayfasında yer alan iletiler paylaşıma açık bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
299	Belediyenin Twitter sayfası belediye/belediye başkanı ile doğrudan iletişim kurmaya açık bir yapıdadır.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
5. Bölüm	**BELEDİYENİN MOBİL İLETİŞİM HİZMETLERİNE YÖNELİK BİLGİ**			
300	Belediyenin mobil uygulaması mevcuttur.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
301	Belediyenin mobil uygulaması İOS, Android, Windows tabanlı cihazlarla uyumludur.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
302	Belediyenin mobil uygulaması, genel hizmet alanlarına yöneliktir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
303	Belediyenin mobil uygulaması, belirli/özel hizmet alanlarına yöneliktir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –
304	Belediyenin mobil uygulaması, yüklendiğinde sorunsuz çalışabilmektedir.		Var, yeterli- 01 Var, yetersiz- 02 Yok- 03 Belirsiz-04	– –

EK-3: DERİNLMESİNE GÖRÜŞME FORMU

KOCAELİ BÜYÜKŞEHİR VE İLÇE BELEDİYELERİNİN İLGİLİ BİRİM ÇALIŞANLARINA YÖNELİK ÇEVRİMİÇİ OLARAK SUNULAN E-BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNİN E-YÖNETİŞİM BAĞLAMINDA ÖLÇÜLMESİ YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Değerli Katılımcı,

"E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği" adlı TÜBİTAK projesinde kullanılacak olan bu yarı yapılandırılmış görüşme formu ile Kocaeli Büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyelerinde hizmet veren birim çalışanları tarafından e-yönetişim bağlamında belediye tarafından sunulan e-belediyecilik hizmetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için sizlerin katkıları büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle araştırma ekibimiz tarafından sizlere yöneltilen soruları eksiksiz ve doğru bir şekilde cevaplamanızı rica ederiz. Yapılacak çalışma 6 bölüm, 36 sorudan oluşmaktadır. Uygulama yaklaşık 30-35 dakikanızı alacaktır. Vermiş olduğunuz yanıtlar başka bir amaçla ve kimliğinizi açıklayacak şekilde kullanılmayacaktır. Çalışmaya yapmış olduğunuz değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Prof. Dr. İdil SAYIMER
Proje Yürütücüsü
Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi

KATILIMCI İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

Katılımcının Çalıştığı Belediye:

Katılımcının Çalıştığı Belediyedeki Unvanı Ve Görevi:

Katılımcının Yaşı:

Katılımcının Cinsiyeti:

Katılımcının Eğitim Durumu:

GÖRÜŞME SORULARI

1. BÖLÜM: BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLER (E-BELEDİYECİLİK)

6. Stratejik Eylem Planınızda e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bir proje bulunuyor mu? Eğer bulunuyorsa kısaca bilgi verir misiniz?
7. Kurumunuzda e-belediyecilik hizmetlerine ne zaman başlandı ve kaç yıldır e-belediyecilik hizmetleri sağlıyorsunuz? Yurttaşların katılımı yıllara göre nasıl şekillenmiştir?
8. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yeterince yararlandığını düşünüyor musunuz? İstenilen hedefe ulaşıldı mı? Orta ve uzun vadede ulaşılmak istenen hedef/rakam nedir?
9. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden faydalanabilmesi için yeterince tanıtımı yapıldı mı? Bu kapsamda hizmetlerin yurttaşlara duyurulması için hangi iletişim faaliyetleri gerçekleştirildi ve gerçekleştiriliyor?

10. Yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyetini ölçen bir saha araştırması gerçekleştirildi mi? Eğer gerçekleştirildi ise araştırma sonuçları ile ilgili kısaca bilgi verebilir misiniz?

2.BÖLÜM: BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERİN (E-BELEDİYECİLİK) ALT YAPISI

1. Web sitenizin alt yapısı hangi server/sunucu ve teknolojik sistem tarafından sağlanmaktadır?
2. Web sitenizin alt yapısı ile ilgili düzenli güncellemeler yapılmakta mıdır? Eğer gerekli güncellemeler yapılıyorsa; hangi aralıklarla yapılmaktadır?
3. Web sitenizin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemlerle karşılaşıyor musunuz? (web sayfasının donması, sayfada kayma, verilerin kaybolması, sayfanın geç yüklenmesi vb.) Eğer karşılaşıyorsanız bu problemler nelerdir ve hangi sebeplerden kaynaklanmaktadır? (Ağın yavaşlığı, server/sunucu kapasitesi yetersizliği, web sayfasının eski sürüm olması, bağlantı sorunları)
4. Belediyenizin web sitesi düzenli olarak yedekleniyor mu? Eğer gerekli yedeklemeler yapılıyorsa; hangi aralıklarla yapılmaktadır ve yedeklenen bilgiler nerelerde depolanmaktadır?

3.BÖLÜM: BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERİN (E-BELEDİYECİLİK) GİZLİLİK VE GÜVENLİĞİ

1. Web sitenizde güvenlik hizmetini nasıl sağlıyorsunuz? Veri transferi için özel bir şifreleme yöntemi kullanıyor musunuz?
2. Web sitenizin güvenlik sertifikası var mı?
3. Web sitenizde, yurttaşların kişisel verilerinin güvenliği için; kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza vb. uygulamalar kullanıyor musunuz? Eğer kullanıyorsanız, bu uygulamalardan kısaca bahsedebilir misiniz?
4. Web sitenizde, yurttaşların kişisel verileri üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılıyor mu?
5. Web sitenizde, yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik, mobil onay kodu, dijital imza vb. kullanıyor musunuz? Eğer kullanıyorsanız bu uygulamalardan kısaca bahsedebilir misiniz?
6. Belediyenizin sağladığı e-belediyecilik hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz? Bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi ile karşılaştınız mı? Eğer karşılaşıldı ise bu sorun neden kaynaklandı?

4. BÖLÜM: **BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERE (E-BELEDİYECİLİK) PERSONEL ETKİSİ**

1. Belediyenizin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi için profesyonel bir kurum dışı hizmet alıyor musunuz? Eğer alınmıyor ise belediye içinde bu hizmeti sağlayan özel bir birim, ekip ya da uzman kişi mevcut mudur?
2. E-belediyecilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken temel yeterliliklere sahip midir? Personel alanda özel bir eğitim almış mıdır ya da ilgili

yükseköğretim kurumlarının bu alanla ilgili bölümlerinden alınmış diploma ya da sertifikaları bulunmakta mıdır?

3. E-belediyecilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken dijital kullanım becerisine sahip midir? Personelin dijital becerisini geliştirmeye yönelik ne gibi faaliyetler yürütülmüştür ve yürütülmektedir?

5. BÖLÜM: BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERİN (E-BELEDİYECİLİK) BÜTÇESİ

1. E-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesi ne kadardır? Tüm bu harcamalar genel olarak belediye harcamalarının hangi yüzdelik dilimini kapsamaktadır?
2. E-belediyecilik hizmetleri kapsamında kullanılan bütçe hangi harcama kalemlerine dağılmaktadır? Bu dağılımın kalemlere oranı nedir? (Web sitesi tasarımı, alt yapı, teknik personel vb.)
3. Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine katılımı mali açıdan belediyeye bir tasarruf sağladı mı? Eğer tasarruf sağlandı ise; hizmet verilmeye başlanan tarihten itibaren işlemlerin dijital ortamlarda yapılması yıllara göre belediyeye ne kadar tasarruf sağladı?
4. E-belediyecilik işlemlerin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden oldu mu?
5. E-belediyecilik hizmetleri ile birlikte işlemlerin dijital ortamlarda yapılması bürokratik iş yükünün azalmasını (kağıt ve zaman tasarrufu) sağladı mı?

6. BÖLÜM: BELEDİYELERİN SUNDUĞU ÇEVRİMİÇİ HİZMETLERİN (E-BELEDİYECİLİK) BELEDİYE-YURTTAŞ ETKİLEŞİMİNE ETKİSİ

1. Yurttaş talepleri ve iyi bir yönetişim süreci gerekliliği olarak yurttaşların kent yönetimine katılımları hangi yollar ile sağlanmaktadır? Bir sıralama yapmak gerekirse en çok katılım hangi araç ile sağlanmaktadır? (Doğrudan iletişim, dilekçe, telefon, web sitesi, sosyal medya)
2. Yurttaşlar, belediye tarafından sağlanan e-belediyecilik hizmetleri dışında dijital ortamlarda belediyeden ne gibi taleplerde bulunmaktadır? Bu talepler belediyelerin çevrimiçi ortamlarda sundukları hizmetlerinin yüzde kaçını oluşturmaktadır?
3. Yurttaşın kent politikalarına katılımını sağlamak ve yurttaş ile etkileşimi artırabilmek için e-belediyecilik hizmetleri dışında, gerek web sitesinde gerek sosyal medya aracılığıyla bir uygulama mevcut mudur? Eğer, böyle bir uygulama bulunmuyor ise,bu durumun nedenlerini kısaca açıklar mısınız?
4. Belediyenin stratejik planında, orta ve uzun vadede belediye-yurttaş etkileşiminin geliştirilmesi için bir proje yapılması planlanmakta mıdır? Eğer böyle bir proje planlanıyorsa, kısaca bilgi verebilir misiniz?
5. Yurttaşların kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi için dijital ortamlarda ne gibi faaliyetler yürütülmekte ve bu faaliyetlere katılım oranı nasıldır? (Çevrimiçi anket, forum tartışması vb.)

6. Dijital ortamlarda yurttaşların görüşlerini öğrenebilmek ve kent politikalarına katılımını sağlamak amacıyla çevrimiçi anket çalışmaları yapılmakta mıdır? Eğer yapılmakta ise; anketler daha çok hangi başlık ve konular üzerinde şekillenmektedir?
7. Belediyenizin resmi olarak kullandığı sosyal medya hesapları mevcut mudur? Eğer mevcut ise, belediye hangi mecralarda yer almaktadır?(Facebook, Twitter, Instagram vb.)
8. Belediyenin sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmakta mıdır? Eğer kullanılıyorsa hangi sıklıkla içerik paylaşımları yapılmaktadır?
9. Eğer herhangi bir sosyal medya sitesinde belediyenizin hesabı bulunmuyorsa; bu durumun nedenini kısaca açıklayabilir misiniz?
10. Belediyenin sosyal medya hesaplarının yönetimi hangi kişi veya kurumlar tarafından sağlanmaktadır? Bu alanda hizmet veren kişi veya ekibin yeterlilik düzeyi nedir?
11. Web sitesi ve sosyal medya üzerinden yurttaşların kent politikalarına (bilgi istemek, şikayet ve talepte bulunmak, bir konu hakkında görüş bildirmek vb.) katılım düzeyini değerlendirebilir misiniz?
12. En çok hangi sosyal ağlar üzerinden yurttaş talepleri gelmektedir? Sosyal medya üzerinden talepte bulunan yurttaşların talepleri nasıl değerlendirilmekte ve nasıl bir işleme tabi tutulmaktadır? Yurttaştan gelen içeriklere (mesaj, tweet, gönderi yorumu vb.) geri dönüş yapılmakta mıdır? Bu içeriklerin tamamına yönelik (otomatik mesajlar dışında) dönüş sağlanmakta mıdır, yoksa belirli içeriklere mi cevap verilmektedir?
13. Yurttaşların sosyal medya ve web sitesi üzerinden belediye ile iletişim kurarken gönderdiği mesaj vb. içeriklerin cevaplanıp cevaplanmamasında hangi unsurlara dikkat edilmektedir?

EK-4: SEMPOZYUM RAPORU

'E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamında Belediye Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği' projesinin taahhütlerinden biri olan sempozyum, "Dijital Dönüşüm ve E-Yönetişim Sempozyumu" başlığı altında Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi ev sahipliğinde 15 Mayıs 2019 Çarşamba günü, Kocaeli Üniversitesi Baki Komsuoğlu Kültür ve Kongre Merkezi Karadeniz Salonunda düzenlendi.

Sempozyum, proje bulgularını tartışmaya açmasının yanında dijital dönüşüm, yeni medya okuryazarlığı, dijital beceri, dijital eşitsizlikler, yeni medya ile değişen devlet-yurttaş etkileşimi vb. konuları kuramsal ve kavramsal bir çerçevede somut örneklerle tartışma çabası içinde olan bilim insanlarını ve uygulamacıları bir araya getirmeyi hedefleyen bilimsel bir toplantı olarak gerçekleşti.

Üç oturum olarak düzenlenen sempozyumun açılış konuşması KOÜ İletişim Fakültesi (İF) Dekanı Prof. Dr. Nigar Pösteki tarafından yapıldı. Pösteki konuşmasında teknolojinin şekillendirdiği yeni bir dünya düzeninin varlığından, yeni medya ortamlarının gerek bireysel, gerekse kurumsal açıdan doğru kullanılabilmesi yönünden dijital okuryazarlığın öneminden bahsetti. Bu projenin kuramsal ve kavramsal anlamda dijital dönüşüm konusuna farklı ve çok kıymetli bakış açısı kazandıracağın olan inancını vurguladı.

Açılış konuşmasını müteakiben projenin yürütücüsü Prof.Dr. İdil Sayımer katılımcılara ve konuklara 117K012 no.lu SOBAG projesini tanıtarak projenin amaçlarından ve yürüttükleri araştırmalarda elde edilen temel bulgulardan bahsetti. Projenin araştırmacısı Dr.Öğretim üyesi Banu Küçüksaraç ise proje bulgularını detaylı olarak dinleyicilerle paylaştı.

Sempozyumun birinci oturumu 'Dijital Dönüşüm: Yeni okuryazarlık, Beceriler ve Eşitsizlikler' başlığını taşıyordu. Oturum Başkanı, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölüm başkanı Prof. Dr. Emel Baştürk, katılımcılara çevrimiçi riskler, siber zorbalık ve yeni medya okuryazarlığı konularını kapsayan "Çevrimiçi Riskler ve Yeni Medya Okuryazarlığının Önemi" başlıklı bir sunum yaptı. Baştürk, "Siber zorbalık kavramının pek çok çevrimiçi risk barındırdığını, siber zorbalığın aslında geleneksel akran zorbalığının dijital ortama aktarılmış hali olduğu, yapılan araştırma sonuçlarına göre Türkiye'de öğrencilerin yüzde 25'inin siber zorbalığa maruz kalırken yüzde 15'nin ise siber zorba olarak nitelendirildiği konularına vurgu yaptı. Siber zorbalığa maruz kalan kişinin mağduriyetine hızlı bir şekilde destek olunmaması durumunun ergenleri siber zorba olmaya yönelttiğine dikkat çekti.

Birinci oturumun ikinci konuğu olan İstanbul Rumeli Üniversitesi öğretim üyesi Doç. Dr. Zeynep Özarslan halen üzerinde araştırmalarını sürdürdüğü 'Yüksek Öğretimde Yeni Medya'

konusunda bir sunum yaptı. “Türkiye’de sadece yirmi üniversitede Yeni Medya bölümü olduğunu, bu bölümün Türkiye'de yüksek öğrenim seviyesinde ilk olarak 2009 yılında Kadir Has Üniversitesi’nde açıldığını belirterek gelişen dünya ile birlikte Yeni Medya eğitiminin temel alanlardan biri haline gelmiş olmasından dolayı eğitim planlaması içinde yer almasının önemine dikkat çekti.

Kadir Has üniversitesi İletişim fakültesi öğretim üyesi Dr. Perrin Öğün Emre ‘Kırsal Kadınlarının Dönüşümünde Teknolojinin Yeri’ konulu sunumunda ekip üyesi olduğu Tübitak projesi saha araştırmasının temel bulgularından aktarımda bulundu. Ekip olarak Türkiye'nin köylerini dolaştıklarını, kadınların dünyada ve ülkemizde dezavantajlı konumda olduklarını, toplumsal cinsiyet eşitliği sıralamasında 159 ülke arasından 130. sırada yer aldığımızı, öte yandan teknoloji sayesinde köy ve kentlerin artık iç içe geçtiğini vurguladı. Kırsal kentlerde mutluluk konusunda yaptıkları anketlerde teknolojinin hep ilk sırada çıkmış olmasına dikkat çekti.

Bahçeşehir Üniversitesi İletişim Fakültesi Öğr. Üyesi Dr. Sinan Aşçı ise "Yerel Seçim Kampanyasında Fabl Hikaye Kullanımı ve Sosyal Medya: Instagram'daki Sarıyerli Sadi Örneği" başlıklı sunumunda sosyal medyanın yerel seçimlerdeki yeri ve önemini anlattı. Dr. Aşçı sunumda yeni medya ile değişen devlet-yurttaş etkileşimine değinirken, etkileşim imkanlarının artmasıyla tamamen insanlaştırılmış kurumsal bir yapıyı yansıttı, bürokrasinin ağır ve hantal duruşundan kaçınan bir sistemi tanıttı.

Sempozyumun ikinci oturumunun başlığı "E-Yönetişim: Yeni Paydaşlar ve Belediyeler" olarak belirlendi. Bu oturumun başkanı Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Görsel İletişim Tasarımı Bölüm Başkanı Dr. Öğretim Üyesi Yusuf Budak, teknolojinin ve yeni medya ortamlarının eğitimi, devlet-vatandaş ilişkilerini ve kurumsal iş yapış biçimlerini nasıl değiştirip dönüştürdüğüne yönelik bir konuşma yaptı. Daha sonra söz alan Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler Bölüm Başkanı Prof. Dr. Aylin Göztaş “E-Yönetişim Ekseninde Yerel Yönetimler - Vatandaş Etkileşimi: E-Belediyecilik" başlıklı sunumunda e-devlet ve e-belediyecilik konusunu kavramsal ve kuramsal bağlamda açıklayarak son yıllarda giderek daha yüksek oranda kullanılan e-belediyecilik uygulamalarının önemine ve uyumlu yanlarına vurgu yaptı, çeşitli örneklerle dinleyicilere yeni bir pencere açtı.

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümü öğretim üyesi Doç. Dr. Erhan Örselli, "Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm: E-Devlet ve E-Yönetişim" başlıklı sunumunda dijital dönüşümün yaşandığı günümüzde, kamu yönetimi anlayışında da köklü değişimler olduğunu, bunların başında kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımının yaygınlaşması ve kamu yönetiminin yeniden yapılanması geldiğini vurguladı. Kamu alanında

yönetsel hizmet ve uygulamaların birebir ve aracısız kullanılmasının mümkün hale gelmesi, devletin dijitalleşmesi ve kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile birlikte ortaya çıkan; edevlet, e-demokrasi, e-yönetişim modeli gibi kavramları açıklamış, dünyadan ve Türkiye'den örnekler sundu.

"E-Yönetişim Unsuru Olarak Belediyelerde E-Devlet ve E-Belediyecilik Uygulamaları"-başlıklı sunumuyla Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğretim Görevlisi Mehmet Mecek, e-belediyeciliğin tarihsel gelişimini, Türkiye'deki uygulama alanlarını ve belediyelerin bu konudaki farklı çalışmalarını aktardı. Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı ve vatandaşa en yakın yerel yönetim birimi olan belediyelerin e-dönüşüm projelerinin önemini vurguladı. Aynı zamanda e-belediye uygulamasına geçiş sürecinin aşamalarına değinerek bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi kurma, yönetimi internete taşıma konularında Türkiye'de farklı belediyelerin e-yapılanma süreçleri üzerine yaptıkları saha araştırmalarını ve yine birçok belediyenin web sitesi üzerinden gerçekleştirdikleri analiz bulgularını paylaştı.

Kocaeli Belediyelerinde E-Yönetişim Pratiklerinin konuşulduğu sempozyumun üçüncü oturumunu Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü öğretim üyesi Doç.Dr. Mustafa Yılmaz yönetti. Bu oturumda Körfez Belediyesi'nden Aslı Kuş, Kartepe Belediyesi'nden Deniz Dalgıç ve Başiskele Belediyesi'nden İbrahim Çelikiz konuşmacı olarak yer aldılar ve belediyelerinde dijital dönüşüm, sosyal medya yönetimi, vatandaş etkileşimi, geleceğe yönelik stratejiler ve projeler üzerine paylaşımlarda bulundular. 117K012 no.lu Tübitak projesinin bulgularıyla ilgili yorumlarını ve görüşlerini dile getirdiler.

Bu oturumda aynı zamanda sempozyuma dinleyici olarak katılan Kocaeli Üniversitesi öğrencileri, öğretim üyeleri, yerel basın temsilcileri ve belediye temsilcileri arasında karşılıklı etkileşime dayalı, soru cevaplar olarak yürütülen bölümler de gerçekleşti.

Oturumlar tamamlandıktan sonra projenin yürütücüsü Prof.Dr. İdil Sayımer genel olarak projenin bulguları ve sempozyumda gündeme gelen konular üzerinden bir değerlendirme yaparak sempozyumun kapanışını gerçekleştirdi. Değerlendirme bağlamında ortaya konan noktaların başında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilediği, yurttaş odaklı bir yönetim anlayışının ve bu eksende e-yönetişim uygulamalarının önem kazandığı gerçeği bulunuyordu. Tübitak-SOBAG 117K012 no.lu projenin kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarını gündeme getirdiği, yurttaşlarda ve belediyelerde farkındalık oluşturduğu her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunabileceği saptamasında bulunuldu.