

ELEKTRONİK DÖNÜŞÜM KARŞISINDA VATANDAŞ DENEYİMİ: ISPARTA BELEDİYESİ İNCELEMESİ

Nilüfer NEGİZ*

ÖZET

Belediyeler, sorumluluk alanları içinde yerel halkın taleplerini karşılama ve yerel halka sunduğu hizmetlerde etkinliği yakalayabilme görevini üstlenmiştir. Bu nedenle belediyeler hizmet alanlarını genişletmek, verimliliği arttırmak, hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla bilgi teknolojisine yatırım yapmaktadırlar. Bu anlamda bilişim teknolojileri kullanılarak vatandaşları ilgilendiren işlemlerin internet ortamında hizmete sunulması olarak tanımlayabileceğimiz elektronik belediye, (e-belediyecilik) yerel yönetimlerde atılan önemli adımlardandır. Kamusal hizmetlere kolay erişimi sağlayan e-belediye, vatandaş ile yönetim arasındaki etkileşimi sağlayarak, katılımı arttıracaktır. Çalışma vatandaşın elektronik belediyeyi ne kadar kullandığı sorusundan yola çıkmıştır. Böylece, araştırma alanı olan Isparta'da, elektronik belediye kullanımı konusunda vatandaş deneyimi ortaya koyulmak istenmiştir.

ABSTRACT

The municipalities carried within their areas of responsibility to meet the demands of local people and the effectiveness of the services offered by local people. For this reason, municipalities invest to the information technology for expand to service areas, increase productivity, improve the quality of service. Electronic municipality which described using information technology in internet service is one of the most important steps. Providing easy access to public services, e-municipality, will increase the participation by the interaction

* Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü.

between the citizen and the administration. The study used the question of how much electronic municipality has set out. Thus, it was tried to found out that the experience of citizens who use electronic municipality in Isparta where is the research area.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Dönüşüm, Elektronik Devlet, Elektronik Belediye, E-Vatandaş.

Key Words: Electronic Transformation, Electronic Government, Electronic Municipality, Electronic Citizen.

GİRİŞ

1990'larla birlikte bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme sürecinin hızlanması ve buna paralel olarak ulus devlet anlayışının değişmesi ve güç kaybetmesi, demokrasiye ve insan haklarına verilen önemin yoğunlaşması, piyasanın güçlenmesi ve devletin küçültülmesine yönelik düşüncelerin artması, geleneksel yönetim anlayışının halkın artan taleplerini ve beklentilerini karşılamakta yetersiz kalması ve yeni kamu yönetimi anlayışının gelişimi gibi birçok faktör, kamu yönetimini önemli ölçüde etkilemiştir. Bilişim teknolojilerine bağlı olarak gelişen bilgi toplumu ve özellikle İnternet aracılığıyla oluşturulan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini etkin, verimli, kaliteli kılacak ve katılımcı demokrasiyi işler bir yapıya dönüştürmeyi kolaylaştıracak, bir e-devlet modelini ortaya çıkarmıştır. E-devlet uygulamaları, kullanıcılarına verimlilik, tasarruf ve kolaylık sağlamak ve zaman kazandırırken, yönetime de, şeffaflık, etkinlik ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmektedir.

1999 yılında Devlet Planlama Teşkilatı'nın desteği ve TODAİE – YYAEM işbirliği ile YEREP Projesi (Yerel Yönetimler için Eğitim Malzemesi Geliştirme) yürütülmüştür. Söz konusu projenin hedeflerinde yer alan yerel yönetimlere yönelik web sitesi, www.yerelnet.org.tr, 2001 yılından itibaren bir bilgi kaynağı ve deneyim paylaşım platformu olarak hizmet vermektedir. (www.yerelnet.org) YerelNET'ten sonra, merkezi-yerel yönetimler arasındaki bilgi ve veri paylaşımını sağlamak için 2001 yılında *Yerel Bilgi Tabanı Projesi (Yerel Bilgi Projesi)* başlatılmıştır. Bu çalışmalar, e-yerel yönetim çalışmalarının temelini oluştururken *e-belediye* çalışmalarına da öncülük etmiştir. Bunlara ek olarak, sistemin yapısal özellikleri ve sorunlarını ortaya koymak için YERYÖN (Yerel Yönetimlerin

Güçlendirilmesi Projesi) ve yerel yönetimlere yönelik eğitim çalışmaları yürütmek üzere YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi) vardır. (Nohutçu ve Demirel, 2005:46)

Özellikle halka en yakın yönetim birimi olarak belediyelerin hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlayabilmesinde elektronik dönüşüm önem arz etmektedir. Isparta belediyesi web sitesine sahip olan ve hizmetlerini elektronik ortama taşımış bir belediyedir. Ancak vatandaşın bu imkânı ne kadar kullandığı önemli bir sorudur. Özellikle literatürde e-belediye çalışmalarına bakıldığında, daha ziyade belediyelerin web siteleri ve bunların işlevselliği, belediyelerin e-belediye uygulamaları üzerinde yoğunlaşmaktadır. E-belediye hizmetlerini yerel halkın kullanım durumu üzerine literatürde çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır.¹ Bu anlamda çalışma mikro boyutta da olsa özgün bir değer yaratmayı amaçlamamıştır.

1.Kamu Yönetiminde Elektronik Dönüşüm ve Katkıları

Kamu yönetiminde modernleşme ve yeniden yapılanma çalışmalarının kilit kavramlarından olan e-devlet, kamu yönetimlerinin bilgi toplumunun olanaklarını kullanmasında en önemli kilometre taşı oluşturmaktadır. Son yıllarda internetteki gelişmeler; yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası boyutta bireylerin ve kurumların kamu hizmetine yönelik beklentilerini arttırmıştır. İnternet kullanımındaki şaşırtıcı gelişme ve e-ticaretin özel sektördeki başarısı, kamu hizmetlerinin vatandaşlara elektronik ortamda sunulması noktasında kamu yönetimi üzerinde bir baskı oluşturmuştur (Şahin, 2007:162). Bu nedenle ülkeler, e-devlet girişimleri kapsamında interneti yaygınlaştırmak ve bilgisayar okur-yazarlığını arttırmak için çeşitli politikalar geliştirmek ve projeler üretmek için çaba sarf etmektedirler. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin son yüzyıldaki gelişimi ve hayatımızdaki yerinin giderek artması karşısında devletin de bu gelişmeye ayak uydurması kaçınılmaz olmuştur. (Kahraman, 2010:2) Elektronik devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir terim olmayıp, zaman içinde giderek artan

¹Ali ŞAHİN, "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği",*Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 29, Temmuz-Aralık, 2007; Gülsüm GÜRLER HAZMAN, "Afyonkarahisar Belediyesinde e- Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. 7, S. 2, 2005 çalışmaları konuya mikro ölçekte yaklaşan çalışmalardandır.

ihtiyaçlar doğrultusunda bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kurgulanmış bir devlet anlayışıdır. (İnce, 2001: 12) Yani, elektronik dönüşümün günümüz şekli, bir süreç olup üç dönem halinde ifade edilmektedir. (Şahin ve Örselli, 2003 :345)

Birinci dönem; İnternetin Bilgi ve Paylaşım Amacıyla Kullanılmasıdır (1993-1998). Bilgi sunmak amacıyla ortaya çıkan e-devlet vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmamıştır.

İkinci dönem; Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulmasıdır (1998-2001). Kamu yönetimine ait web siteleri 1990'lı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumdan interaktif boyuta doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. *Üçüncü dönem;* Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001- ?). 2000'li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dahil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır.

Bu dönüşüm sadece vatandaş-devlet bağlantısını kuran elektronik bir sistem olmaktan öte, kamu yönetimi açısından da büyük değişimleri içermektedir. Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde İnternet temelli teknolojileri kullanmak, kamu yönetimi için sıklıkla dile getirilen verimli hizmet sunumu kavramını da gündeme taşımıştır. Kamusal hizmetten yararlanan kesimlerin internet aracılığıyla devlet ve kurumları ile yakınlaşması, ilk olarak zaman açısından katkı sağlamıştır. Zaman kullanımını verimli kılan bu süreç aynı zamanda, personel üzerindeki iş yükünü de hafifleterek, yürütülen işlemlerin sürelerinde kazanç ve internet ve bilgisayar kullanımı sayesinde mekân kullanımında da etkinlik sağlamaktadır. Tüm bu kazanımların, maliyetlerde azalma ve kaynak tasarrufu olarak yönetime yansması mümkündür. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini alan e-devlet anlayışı, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin bir biçimde, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli ulaştırılmasını sağlamaya çalışmaktadır. Elektronik dönüşüm sayesinde kamusal hizmet üretiminde hizmetten yararlanacak kesim "müşteri" olarak görülmekte ve müşteri odaklı bir yönetim anlayışı sergilenmektedir. E-devlet uygulamaları, insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmetten faydalanan vatandaşların potansiyellerin maksimize edilerek değerlendirilmesini içeren bir anlayış değişikliğini ifade etmektedir. (Balcı, 2003:267) Bu anlayış çerçevesinde, E-devlet uygulamaları sonucunda,

aşağıda sıralanan yararların ve imkanların ortaya çıkacağı söylenebilir. (Nohutçu ve Demirel, 2005; Yıldırım ve Öner, 2004:318)

- Kamu hizmetlerini kesintisiz verebilme imkânı (7 gün 24 saat kamu hizmeti)
- Kamuda alınan kararlara, hizmetten yaralananların katılım yollarının artması
- Kamu hizmetlerine kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı
- Etkinliğin ve verimliliğin sağlanması,
- Bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturulması
- Herkes için eşit erişim,
- Kaliteli zengin enformasyon,
- Geliştirilmiş hizmet kolaylığı,
- Maliyet tasarrufu,
- Daha fazla şeffaflık,
- Devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele,
- Kamu birimlerine ulaşmada rahat ve kolaylık
- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması
- Vatandaş memnuniyetinin sağlanması
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişkilerin gelişerek, güven ortamının güçlenmesi.

Sonuç olarak elektronik dönüşümün kamu yönetimindeki işlevinin, hem yönetsel hem de politik olduğu söylenebilir. Yani, erişim, hız ve kolaylık dönüşümün yönetsel işlevini; katılımın artması, hesap verme sorumluluğu ve şeffaflığın sağlanması da dönüşümün politik işlevini ifade etmektedir. (Yıldız, 2010) Politik işlevi sayesinde e-devlet, katılımın artmasını sağlayarak beraberinde toplumun büyük çoğunluğunun alınan kararlarda daha çok söz sahibi olmasına ve demokratik ortamın gelişmesine katkı sağlayacaktır. Bu anlamda, e-mail, tartışma siteleri (usenet), tele konferans, sohbet sistemleri (chat) ve World Wide Web gibi hizmetler internetin sunduğu katılım hizmetlerindedir. (Bensghir,2000:50)

2. Elektronik Dönüşümün Yansımaları: Elektronik Kavramlar

Yukarıda genel olarak yer verilen e-devlet, ilk etapta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması olarak düşünülse de, aslında devletin elektronikleşmesinde bilgi teknolojilerinin birer araç olduğu unutulmamalıdır. (İnce, 2001:20) Bu bağlamda e-devlet, için “kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı hale getirilmesi projesi” de denebilir. (Altınok, 2005:135) Küreselleşen dünya, gelişme ve teknolojik gelişme ile birlikte bilgi toplumunda devlet ve toplum arasındaki ilişkilerin yapısını da değiştirerek karşılıklı etkileşimi zorunlu kılmaktadır. (Durna, 2008:3) Sonuç olarak, ulusal ve yerel düzlemde yeni düzenlemeler, yönetim anlayışında bu dönüşüme uygun uygulamalar, daha çok katılımlı bir etkileşimi de gerektirmektedir. E-yönetim, kamu yönetiminin bütün yönlerini elektronik olanaklarla kuşatan, kapsayıcı ve bütüncül bir girişim olarak tanımlanabilir. (Durna, 2008:4) Ülkemizde yerel yönetimler yönetim yapısı içinde birçok kamusal hizmeti sunan birimler olarak önem taşırlar. Ancak yerel yönetimlerin, başta mali sıkıntılar olmak üzere, yönetim, demokrasi, katılım, personel vb. birçok faktörün de etkisiyle, hizmet etkinliği sorunuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu süreçte yerel birimlerin elektronik hizmet sunumuna geçmeleri, sorunlarını çözmelerinde katkı sağlayabilecektir. Bilgi teknolojileri aracılığıyla hizmet sunma olarak tanımlanabilecek olan e-yerel yönetim, teknoloji, insan ve yerel yönetimlerin birleşimi biçiminde ifade edilebilir. (Durna, 2008:15) Yönetimin internete taşınması olarak ifade edilen bu süreç,

- Mali, personel, imar vb. yönetim süreçlerinin otomasyonun sağlanması,
- Halkın istek ve şikâyetleri ile belediyenin diğer bilgi alınabilecek ruhsat, izin başvuru gibi işlemler ile tahsilât işleminin elektronik ortamda yapılabilmesi,
- Yerel yönetime ait bilgi ve verilerin diğer kurumların paylaşımına açılması biçiminde üç boyutludur. (B.A.Güler, 2010:6)

Temel amacı kurum içi ve kurum dışı hizmetlerin iyileştirilmesi olan e-yönetimin, yönetim sürecinde devlet-vatandaş; devlet-işletmeler; kamu birimlerinin birbiriyle ve devlet-çalışanları olmak üzere dört etkileşim alanı mevcuttur. (Erdal, 2002:2) E-yönetimin başarısı, yerel hizmetlerin

tüketicilerin ihtiyaçları doğrultusunda birleştirilmiş; ulaşılabilen; elektronik olarak desteklenmiş; ortak olarak sunulan; devamlılık arz eden; açık ve hesap verilebilir; vatandaş tarafından kullanılabilir olması ile ölçülebilir. (Geymen, Karas; 2006:2)

Elektronik dönüşümün yansıması olarak gördüğümüz elektronik vatandaş ise, devletle olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren yurttaş olarak tanımlanabilir. (Şahin ve Örselli, 2003:346) Vatandaşın elektronik ortamda, bilgilendirme, vergi, sağlık, eğitim ve kültür alanlarında devlet ile etkileşime geçerek;

- Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması
- Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler
- Açıklık
- İşlem maliyetlerinde azalma, gibi kazanımlar sağlayabileceği literatürde ifade edilmiştir. (Kayalı ve Yereli, 2002:121)

Elektronik ortamda vatandaşın yönetime katılması, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması için önemli bir ortam hazırlar. Ayrıca, kamu kurumları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırarak zaman açısından da fayda sağlayan tüm elektronik ortam ürünleri, hem vatandaşın hem de çalışanın omzundaki bürokratik yükleri hafifletir. Sonuç olarak, elektronik dönüşümle doğan tüm elektronik kavramlarda “vatandaş odaklı hizmet” anlayışını görmek mümkündür.

Yine bu kavramlardan bir diğeri olan elektronik demokrasi, iletişim teknolojilerinin yönetenler ve yönetilenler arasında siyasi bilgi akışını kolaylaştırmak için kullanılması olarak tanımlanmaktadır. (Sitembölükbaşı, 2003:9) Yine e-demokrasi için, devlet ve yönetilenler, temsilciler ve temsil edilenler arasındaki demokratik ilişkinin süreçlerini geliştirmek için yeni dijital teknolojinin kullanılması olarak ifade edilebilir. (Üste ve Güzel, 2009:73) Ayrıca e-demokrasi, kamu görevlileri ile etkileşimi sağlayan, siyasal görüşlerin paylaşıldığı ortam, gelişmiş bir kamuoyu yoklamasına imkân sağlayan ve siyasal katılımın artışına katkı sağlayan demokrasi olarak da ifade edilebilir. (İşler ve Avşar, 2005:42)

Son olarak elektronik hizmet için, (e-hizmet) sanal ortamda hizmetten yararlanmak olarak ifade edilebilir. İnternet üzerinden vatandaşa birçok

hizmet verilmektedir. Bu hizmetler, iletişim, bilgi arama ve çevirim içi (online) hizmetler, mal ve hizmet siparişi vermek veya satmak, bankacılık, kamu kurum ve kuruluşlar ile iletişim ve eğitim olarak sıralanabilir. Ülkemizde her geçen yıl e-hizmetten yararlanma düzeyi artmaktadır. 2004 yılında Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) yaptığı araştırmada, Türkiye’de bilgi arama ve çevirim içi (online) hizmetler %93 oranı ile en fazla internet üzerinden alınan hizmet çeşidi olarak tercih edilirken; online iletişim hizmetinin oranı ise %76, internet üzerinden yapılan mal ve hizmet siparişi verme, satma ve bankacılık hizmetleri sunma gibi e-hizmet kullanımlarının oranı ise %17.38 olarak verilmiştir. (http://www.tuik.gov.tr/yillik/25_Bilim.pdf) 2010 Ocak-Mart verileri ise gruplanmamış haliyle şöyledir. **iletişim:** %72.8, internet üzerinden telefonla görüşme-video konferans %47.1, diğer (sohbet sitelerini kullanım) %64.2, **bilgi arama ve çevirim içi (online) hizmetler:** mal ve hizmetler hakkında bilgi almak %55.7, okul, üniversite gibi faaliyetler için bilgi alma %26.4, çevrim içi eğitim %6.3, öğrenme amaçlı internete başvuru %37.1, sağlıkla ilgili bilgi alma %47.3, seyahat konaklama gibi hizmet kullanımı % 22.6, radyo-tv dinleme %41.1, oyun resim müzik için kullanım %51.2, gazete haber dergi okuma %58.8, iş arama iş başvurusu yapma % 10.2, **mal ve hizmet siparişi verme, satma ve bankacılık hizmetleri sunma gibi e-hizmet kullanımları:** % 16.8, mal ve hizmet satışı % 4.1. (<http://www.tuik.gov.tr>, 2010)

3. E-Belediyecilik Kavramı ve E-Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Değerlendirme

Elektronik Belediye, belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere İnternet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile uyumu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır. (Erdal, 2002:169) E-belediye çalışmaları, kente ilişkin verilerin bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilmesini, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesini ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasını kapsamaktadır. (Henden&Henden, 2005:52) E-belediye çalışmaları ile hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi birçok konuda belediyelere yol gösterici işlevi; aynı zamanda belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi

alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu; (Yıldırım &Öner, 2004) daha büyük halk kitlesine ulaşmak; belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak amaçlanmıştır. E-devlet ile öngörülen faydaların e-belediye için geçerli olduğu söylenebilir. (Şahin, 2007:168) Elektronik belediye ve sanal ortamda elektronik hizmet sunma anlayışı her geçen gün gelişmektedir. Gerek ülke gerekse yerel düzeyde yapılan çalışmalarda bunu göstermektedir.

Naralan tarafından yapılan Türkiye ölçekli bir araştırmada, 2007 yılı itibariyle, büyükşehir statüsündeki illerin tümünün, büyükşehir dışındaki 65 il'in 61'inin belediyelerine ait resmi Internet sitesinin bulunduğu, 4 il'e ait belediye resmi Internet sitesinin ise bulunmadığı saptanarak, il belediyelerinin resmi Internet sitesi sahiplik oranı %95,06 olarak ortaya koyulmuştur. Türkiye'de 850 ilçenin (merkez ilçe dışındaki ilçe sayısı) 561 tanesinde belediyelerine ait Internet sitesi bulunmakta 289 ilçenin ise bulunmamakta olup resmi Internet sitesi sahiplik oranı %66'dır. İl ve ilçe merkezleri dışında kalan 2294 belde belediyesinde 660 tanesine ait belediye resmi Internet sitesi bulunurken Internet sitesi sahiplik oranı %28,77'dir. (Naralan, 2007:110)

TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından 18 Aralık 2008 yılında yürütülen "e-Devlet Yolunda e-Belediye Kıyaslama Çalışması 2008" ile, Türkiye'nin 7 bölgesi ve 34 ilinden 57 belediye üzerinde, Türkiye'de belediyelerin e-devlet açısından nerede olduklarını ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada, bilgi toplumu hedeflerine ulaşabilmek için gereken yönetim, vatandaşa sunulan hizmet, eğitim, katılımçılık (demokrasi) ve bilgi güvenliği gibi konularda belediyelerin geldikleri noktaya dikkat çekilmiştir. Bu çerçevede, soruları yanıtlayan belediyeler kapsamında; belediyelerin bir önceki sene %47 olan e-devlet politikalarına sahip olma durumunun %57'e yükseldiği, e-devlet politikalarına sahip olmak konusunda %100 ile Marmara Bölgesi ve %70 ile Ege Bölgesindeki belediyelerin ilk sıralarda yer aldığı belirtilmiştir. Ayrıca, belediyelerin hizmet sunumlarında kullandıkları araçlarda önceliği %81 ile web sitesinin aldığı da belirtilen bir diğer bulgudur. Son olarak ise, e-devlet çalışmalarına başlama gerekçeleri açısından sonuçlar, %35'i verimlilik artışı, %31'i hizmet kalitesini artırmak ve %17'si ise maliyetleri azaltmak amaçlarını sıralamışlardır. (<http://www.kobitek.com>, 2010)

Türkiye Bilişim Derneğince yapılan ve İkinci Bilişim Şurası sonuç raporunda yer alan Türkiye'deki belediyelerin bilişim düzeylerine ilişkin verilere göre ise, (<http://www.tbd.org.tr>, 2010:193-194) Türkiye'deki belediyelerin %86'sı bilgisayara sahiptir. Ülke genelinde belediyelerin %75'i İnternet erişimine sahiptir. Belediyelerin %38'i otomasyon (mali işler, vergi tahsilâtı, su ücreti gibi işlerin belli yazılımlar temelinde bilgisayar ortamına geçirilmesi) amaçlı yazılım paketi kullanmaktadır. Bilgi işlem birimi olan belediye oranı %15'dir. Yerel bilgisayar ağı bulunan belediye oranı %45'dir. Belediyelerin %63'ü, bilgisayarı olan belediyelerin ise %73'ü bir özel şirketten hizmet desteği almaktadır.

Türkiye ölçekli bu araştırmaların dışında, literatürde yerel ölçekli e-belediye uygulamalarına yönelik araştırmalar da mevcuttur. Yapılan araştırmalar yukarıda verilen örneklerin dışında mikro ölçekte olup, kimi zaman e-belediye uygulamalarını web siteleri üzerinden değerlendirirken kimi zaman da gerek yerel halka gerekse belediyeye yönelik anket uygulanmak suretiyle çeşitli değerlendirmelerin yer aldığı araştırmaları içermektedir.²

² Bkz: Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 2, Nisan, 2000, s.76-90; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 3, Temmuz, 2000, s.108-122; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 9, S. 4, Ekim, 2000, s. 106-118; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Antalya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 1, Ocak, 2001, s. 62-72; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: İzmir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 2, Nisan, 2001, s. 113-131; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Kayseri Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 3, Temmuz, 2001, s. 114-126; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 10, S. 4, Ekim, 2001, s. 80-95; Türksel Kaya BENSGH_R, "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C. 11, S. 1 Ekim, 2002, s. 107-124; Murat ERDAL, "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi, 10-11 Mayıs, 2002, Ali SAH_N, "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S. 29, Temmuz-Aralık, 2007, s. 161-189; Muhammet KÖSEC_K ve Naci KARKIN, "Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği", **Türk İdare Dergisi**, S. 443, Haziran, 2004, s. 119-139; Gülsüm Gürler HAZMAN, "Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi, C:VII, S:2, 2005, 65-84.

Yerel yönetimlerde elektronik dönüşüm uygulamaları, vatandaşların ilgi, kullanım ve katılımının sağlanabildiği ölçüde anlamlı olacaktır. Bilgisayar ve internet erişimine sahip olmayan vatandaş için, belediye nitelikli hizmetlerin elektronik ortamda sunulması bir fayda sağlamayacaktır. Ayrıca, belediyelerin sadece web siteleri oluşturmaları da yeterli değildir. Bu site aracılığıyla hizmetler vatandaşın kullanıma sunulmalıdır. Vatandaş borcunu öğrenebildiği gibi bilgisayar başında ödemesini de yapabilmelidir. Belediye açısından bakıldığında ülkemizde elektronik belediyeleşme oranı yükselmiştir. En azından bilgi, sorgulama ve belediye hizmetlere yönelik bir dönüşüm mevcuttur. Türkiye ölçeğinde il belediyelerin web sitesi mevcut olup, ancak işlevsellik açısından yeterliliği tartışılabilir. Elektronik dönüşümün asıl aktörü olan birey açısından bakıldığında, bilgisayar, İnternet kullanımları, elektronik hizmet kullanım düzeyi ve türü önem arz etmektedir. Yukarıda elektronik hizmet konusunda da değinildiği gibi, TÜİK tarafından yapılan araştırma verileri, vatandaşın elektronik ortam kullanımını ve türünü dönemsel olarak ortaya koymaktadır. Buna göre son üç yılın bilgisayar ve İnternet kullanımına ilişkin veriler bilgisayar ve İnternet kullanımının giderek arttığını göstermektedir.

Şekil 1:2008-2010 Yılları Arası Türkiye'de Bilgisayar ve İnternet Kullanımı

Yıllar	Bilgisayar Kullanımı			İnternet Kullanımı		
	K	E	Toplam	K	E	Toplam
2008	47,8	28,5	38,0	45,4	26,6	35,9
2009	50,5	30,0	40,1	48,6	28,0	38,1
2010	53,4	33,2	43,2	51,8	31,7	41,6

Kaynak: www.tuik.gov.tr. 2010 Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı (Türkiye, Kır, Kent)

Şekil 2:2008-2010 Yılları Arası Türkiye'de Bilgisayar Sahipliği (Kent-Kır)

Yıllar	Bilgisayar sahipliği			
	Kent		Kır	
	Masa üstü	Taşınabilir	Masa üstü	Taşınabilir
2008	33,7	11,4	13,6	3,2
2009	37,1	14,3	15,2	3,6
2010	40,6	20,4	16,6	7,6

Kaynak: www.tuik.gov.tr. ,2010 Hanelerde Bilişim Teknolojileri Sahipliği.

E-belediyecilik uygulamalarında kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanılmasına olanak sağlayacak; yasal, idari ve teknik altyapının oluşturulması göz ardı edilmemesi gereken bir husustur. Ayrıca, elektronik dönüşüm sürecinde belediyelerin e-belediye yoluyla hizmette başarıya ulaşmalarında, belediye yönetimlerinin e-devlet anlayışına bakışları da önem arz eden bir diğer husustur. (Kösecik ve Kıran, 2004:123) E-belediye uygulaması için hizmeti kullanan açısından en önemli nokta, e-belediye hizmetlerini ne kadar tanıdığı ile elektronik vatandaş olabilmek için donanımının yeterli olup olmadığıdır. Bu anlamda sistem ve uygulamalar tamam olsa da; kullanıcılar bu sisteme uyum sağlayamıyorlarsa sistem de anlamını yitirecektir. Yukarıdaki verilere göre ülkemizde bilgisayar sahipliği ve kullanımı %40 ve %50 civarlarında seyretmektedir. Bu durum daha ziyade sosyo-ekonomik açıdan iyi durumda olan bireyleri akla getirirken, donanım ve ilgi açısından yetersiz grupların desteklenmesinin önemi de ortaya çıkmaktadır. Bilgisayar ve İnternet erişimine evinde sahip olmayanlar için erişim noktalarının yerel birimlerce sunulması, bu sorunun aşılmasına kısmen destek sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmada e-belediyecilik uygulaması üzerine mikro bir araştırma yer almaktadır. Bu araştırma ile araştırma alanında e-belediye hizmeti sunulan vatandaşın e-belediyecilik hizmetlerini kullanım ve değerlendirilmeleri ölçülerek, elektronik dönüşüm karşısında vatandaşın durumu ortaya koyulmak istenmiştir. Yapılan alan araştırmasının bulguları ve değerlendirmeleri aşağıda verilmiştir.

4. YEREL HALKIN E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ ALGILAMA VE YARARLANMA DÜZEYİ

4.1. Araştırmanın Alanı, Amacı ve Metodolojisi

Araştırma alanını Isparta ili oluşturmaktadır. Araştırmanın temel amacı, Isparta belediyesinin web üzerindeki e-hizmetlerini yerel halkın tanıma, kullanma ve değerlendirmesini ortaya koymaktadır. Araştırma alanında evreni Isparta merkez oluşturmaktadır. Buna göre evren TÜİK'in adrese dayalı nüfus kayıt sistemine göre 2009 yılı Isparta'nın yaklaşık nüfusu 190.000'dir. Çalışmada evrene tamamen ulaşabilmek adına Isparta'nın mahalle büyüklükleri ve toplam seçmen sayıları alınarak³, her bir mahalleyi temsil edecek katılımcı hesaplanmış, anketler bu ölçüde uyularak yapılmıştır. Buna göre oluşturulan tablo aşağıdadır. (Tablo:1) Bu hedef evreni temsil edebilecek örneklem büyüklüğü, %95 güven aralığında, \pm %5 örnekleme hatası için, 383 olarak belirlenmiştir.⁴ Buna göre çalışmada, minimum 383 olan örneklem büyüklüğünün her bir mahalle için temsil edebilecek alt sınırı, orantı yoluyla belirlenerek toplamda 504 katılımcıya ulaşılmıştır. Buna göre her bir mahalle için hesaplanan ve ulaşılan katılımcı sayısını gösteren tablo aşağıda verilmiştir. Araştırmada, çalışmanın amacına yönelik değerlendirmeleri yapmamızı sağlayıcı soruların yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Söz konusu sorular, Isparta Belediyesi'nin web üzerinde sunduğu hizmetler dâhilinde oluşturulmuş, teorik ve pratik hayattan görüşler alınarak desteklenmiştir. Soruların anlaşılabilirliğini test etmek üzere anket formları, alandan küçük bir kesite uygulanarak, gerekli düzeltmeler yapılmıştır. 2009 Aralık ayı içinde de uygulama safhasına geçilmiştir. Anketörlerin yardımıyla anketler Ocak ayı içinde tamamlanmıştır. Son olarak araştırmaya ilişkin veriler SPSS paket programına işlenmiş, çeşitli istatistiksel analizler yapılarak aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

³ Mahalle başına düşen seçmen sayısı ve toplamı Isparta İl Seçim Kurulundan Kasım 2009'da alınmıştır.

⁴ Farklı hedef kitle büyüklükleri ve hata düzeyleri için ihtiyaç duyulan örneklem büyüklükleri için, bkz: Türker BAŞ, **Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir**, Seçkin Yayınları, 4.Baskı, Ankara 2006, s.47.

Tablo 1:Çalışma Alanında Yer Alan Mahalle ve Büyüklükleri

Mahalle Adı	Evren Büyüklüğü (Mahalle Nüfusu)	Örneklem Büyüklüğü (Ulaşıması Gereken)	Ulaşılan Örneklem Büyüklüğü
Anadolu	4616	14	17
Ayazmana	2882	9	9
Bağlar	5643	17	20
Bahçelievler	4887	15	18
Batıkent	4018	12	15
Binbirevler	1744	5	8
Çelebiler	776	2	5
Çünür	3821	12	14
Davraz	9143	28	31
Dere	1211	4	7
Doğancı	1505	5	8
Emre	2685	8	11
Fatih	6427	20	23
Gazi kemal	1021	3	6
Gülcü	2105	7	10
Gülevler	1481	6	7
Gülistan	2930	9	12
Halıkent	5865	18	18
Halife Sultan	3543	11	16
Hızırbey	4909	15	18
Hisar	1488	6	9
Işıkkent	4096	13	16
İskender	1082	4	7
İstiklal	4304	13	16
Karaağaç	4306	13	16
Keçeci	1042	4	7
Kepeci	1989	6	9
Kurtuluş	835	2	5
Kutlubey	357	2	5
Mehmet Töngge	1731	6	9
Modern Evler	3687	12	15
Muzaffer Türkeş	2250	7	10
Piri Mehmet	3881	12	11
Sanayi	926	3	6
Sidre	1347	4	7
Sermet	1217	4	7
Sülübey	743	3	6
Turan	1285	4	7
Vatan	2249	7	5
Yayla	1648	5	8
Yedişehitler	8094	25	28
Yenice	766	4	7
Zafer	4321	13	15
Mahalle Toplam	124886	392	504

4.2. Araştırmanın Bulguları

4.2.1. Demografik Bulgular

Tablo 2: Katılımcıların Sosyo-Ekonomik Özellikleri

Sosyo-Ekonomik Değişkenler	Sayı	Yüzde
YAŞ		
18-25	101	19,2
26-35	188	35,7
36-45	148	28,1
46-55	61	11,6
56 üstü	28	5,3
CİNSİYET		
Kadın	273	51,9
Erkek	253	48,1
EĞİTİM		
İlköğretim	113	21,5
Lise	202	38,4
Üniversite	191	36,3
Yüksek lisans	13	2,5
Doktora	7	1,3
GELİR		
0-750	220	41,8
751-1501	186	35,4
1501-2500	94	17,9
2501-3500	20	3,8
3501-5000	4	,8
5001-üstü	2	,4
MESLEK		
Memur	93	17,7
İşçi	40	7,6
Emekli	57	10,8
Serbest	51	9,7
Esnaf	63	12,0
Ev hanımı	100	19,0
Örgenci	65	12,4
İssiz	18	3,4
Diğer	39	7,4
Toplam Katılımcı	526	

Çalışmaya katılanların yaş açısından ağırlıklı dağılımı [orta yaş (36-45) orta yaş üstü (46-55) ve orta yaş altı (18-25;26-35)] orta yaş ve orta yaş altı sınıfında gözlenmiştir (%63.8). Yine cinsiyet açısından da kadın katılımcıların öne çıktığı görülmektedir. Burada meslek açısından da anlaşılacağı üzere “ev hanımı” katılımcıların sayısının etkisi olduğu akla gelmektedir. Eğitim açısından görünüm ise, lise ve üniversite düzeyinde olup, Isparta merkezi için (çalışma doğrultusunda) eğitim seviyesinin yüksek olduğu söylenebilir (lise ve üniversite toplamı %74.7). Gelir düzeyinde ise çalışmaya katılanların gelir aralığı düşük gelir grubu olarak karşımıza çıkmaktadır (77.2).

Tablo 2: Sosyo-Ekonomik Veriler-Teknolojiye Yatınlık İlişkileri

	Bilg.Kullanım		Bil.Kull.Derc.					İnternet Derc.					Web1		Web2		Kullanıcı		E-hizmet	
	Evet	Hayır	Çok iyi	iyi	Kısmen	İyi Değ.	Hiç iyi Değ.	Çok iyi	iyi	Kısmen	İyi Değ.	Hiç iyi Değ.	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır
Yaş	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %	S %
18-25	92 91.9	9 8.9	6 6.5	47 51.1	33 35.9	5 5.4	1 1.1	6 6.5	48 52.2	32 34.8	5 5.4	1 1.1	47 51.1	45 48.9	31 33.7	61 66.3	0	92 100	3 3.3	8 96.7
26-35	159 41.2	29 20.7	13 8.2	60 37.7	75 47.2	9 5.7	2 1.3	13 8.2	56 35.2	76 47.8	12 7.5	2 1.3	92 57.9	67 42.1	62 39	97 61	4 2.5	155 97.5	4 2.5	155 97.5
36-45	94 24.4	54 38.6	3 3.2	30 31.9	49 52.1	9 9.6	3 25	3 3.2	26 27.7	50 53.2	11 11.7	4 4.3	59 62.8	35 37.2	42 44.7	52 55.3	0	94 100	2 2.1	92 97.9
46-55	34 8.8	27 19.3	3 8.8	5 14.7	18 52.9	4 11.8	4 11.8	3 8.8	4 11.8	14 41.2	7 20.6	6 17.6	14 41.2	20 58.8	11 32.4	23 67.6	0	34 100	1 2.9	33 97.1
56 üstü	7 1.8	21 15	0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	2 28.6	0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	2 28.6	6 85.7	0	7 100	0	7 100	0	7 100	
TOPLAM	386 73.4	140 26.6	25 6.5	143 37	177 45.9	29 7.5	12 3.1	25 6.5	135 35	174 45.1	37 9.6	15 3.9	213 55.2	173 44.8	146 37.8	240 62.2	4 1	382 99	10 2.6	376 97.4
Cinsiyet																				
Kadın	183 67	90 33	11 6	61 33.3	86 47	16 8.7	9 4.9	10 5.5	60 32.8	82 44.8	21 11.5	10 5.5	92 50.3	91 49.7	68 38.2	115 62.8	3 1.6	180 98.4	7 3.8	176 96.2
Erkek	203 80.2	50 19.8	14 6.9	82 40.4	91 44.8	13 6.4	3 1.5	7.4	75 36.9	92 45.3	16 7.9	5 2.5	121 59.6	82 40.4	78 38.4	125 61.6	1 0.5	202 99.5	3 1.5	200 98.5
TOPLAM	386 73.4	140 26.6	25 6.5	143 37	177 45.9	29 7.5	12 3.1	25 6.5	135 35	174 45.1	37 9.6	15 3.9	213 55.2	173 44.8	146 37.8	240 62.2	4 1	382 99	10 2.6	376 97.4
Eğitim																				
İlköğretim	25 6.5	88 62.9	0	3 12	12 48	5 20	5 20	0	3 12	13 52	6 24	3 12	10 40	15 60	8 32	17 68	0	25 100	0	25 100
Lise	154 39.9	48 34.3	2 1.3	38 24.7	87 56.5	22 14.3	5 3.2	4 2.6	30 19.5	84 54.5.3	26 16.9	10 6.5	76 49.4	78 50.6	51 33.1	103 66.9	3 1.9	151 98.1	2 1.3	152 98.7
Üniversite	187 48.4	4 2.9	17 9.1	89 47.6	77 41.2	2 1.1	2 1.1	16 8.6	88 47.1	76 40.6	5 2.7	2 1.1	112 59.9	75 40.1	75 40.1	112 59.9	1 0.5	186 99.5	7 3.7	180 96.3
Yüksek L.	13 3.4	0	1 7.7	11 84	1 7.7	0	0	1 7.7	11 84.6	1 7.7	0	0	9 69.2	4 30.8	8 61.5	5 38.5	0	13 100	1 7.7	12 92.3
Doktora	7 1.8	0	71.4	2 28.6	0	0	0	4 57.1	3 42.9	0	0	0	6 85.7	1 14.3	4 57.1	3 42.9	0	7 100	0	7 100
TOPLAM	386 73.4	140 26.6	25 6.5	143 37	177 45.9	29 7.5	12 3.1	25 6.5	135 35	174 45.1	37 9.6	15 3.9	213 55.2	173 44.8	146 47.8	240 62.2	4 1	382 99	10 2.6	376 97.4

Gelir																				
0-750	124 56.4	96 43.6	9 7.3	40 32.3	55 44.4	14 11.3	6 4.8	11 8.9	39 31.5	51 41.1	16 12.9	7 5.6	53 42.7	71 57.3	34 27.4	90 72.6	1 0.8	123 00.2	2 1.6	122 98.4
751-1501	144 77.4	42 22.6	4 2.8	42 29.2	83 57.6	9 6.3	6 4.2	4 2.8	38 26.4	82 56.9	12 8.3	8 5.6	84 58.3	60 41.7	56 38.9	88 61.1	3 2.1	141 07.9	5 3.5	139 96.5
1501-2500	93 98.9	1 1.1	7 7.5	46 49.5	35 37.6	5 5.4	0	6 6.5	43 46.2	38 40.9	6 6.5	0	59 63.2	34 36.6	43 46.2	50 53.8	0	93 100	2 2.2	91 97.8
2501-3500	19 95	1 5	2 10.5	13 68.4	3 15.8	1 5.3	0	2	12	3	2	0	12 63.2	7 36.8	10 52.6	9 47.4	0	19 100	1 5.3	18 94.7
3501-5000	4 100	0	1 25	2 50	1 25	0	0	1	2	0	1	0	3 75	1 25	2 50	2 50	0	4 100	0	4 100
5001-üstü	2 100	0	2 100	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2 100	0	1 50	1 50	0	2 100	0	2 100
TOPLAM	386 73.4	140 26.6	25 6.5	143 37	177 45.9	29 7.5	12 3.1	25 6.5	135 35	174 45.1	37 9.6	15 3.9	213 55.2	173 44.8	146 37.8	240 62.2	4 1	382 99	10 2.6	376 97.4
Meslek																				
Memur	92 98.6	1 1.1	5 5.4	42 45.7	44 47.8	1 1.1	0	3 3.3	41 44.6	45 48.9	3 3.3	0	66 71.7	26 28.3	50 54.3	42 45.7	2 2.2	9 0	6 6.5	86 93.5
İsci	26 65	14 35	0	3 11.5	14 53.8	9 34.6	0	0	3 11.5	11 42.3	12 46.2	0	8 30.8	18 69.2	5 19.2	21 80.8	0	26 100	0	26 100
Emekli	28 49.1	29 50.9	1 3.6	3 10.7	17 60.7	4 14.3	3 10.7	1 3.6	3 10.7	11 39.3	8 28.6	5 17.9	11 39.3	17 60.7	5 17.9	23 82.1	0	28 100	0	28 100
Serbest	47 92.2	4 7.8	3 6.4	20 42.6	22 46.8	2 4.3	0	3 6.4	19 40.4	23 48.9	2 4.3	0	31 66	16 34	17 36.2	30 63.8	0	47 100	0	47 100
Esnaf	52 82.5	11 17.5	1 1.9	18 34.6	30 57.7	3 5.8	0	1 1.9	15 28.8	33 63.5	2 3.8	1 1.9	31 59.6	21 40.4	24 46.2	28 53.8	1 1.9	51 98.1	1 1.9	51 98.1
Ev hanımı	32 32	68 68	0	2 6.3	14 43.8	9 28.1	7 21.9	1 3.1	3 9.4	13 40.6	7 21.9	8 25	11 34.4	21 65.6	9 28.1	23 71.9	0	32 100	0	32 100
Öğrenci	64 98.5	1 1.5	10 15.6	30 46.9	24 37.5	0	0	10 15.6	31 48.4	23 35.9	0	0	32 50	32 50	16 25	48 75	0	64 100	1 1.6	63 98.4
İssiz	12 66.7	6 33.3	0	6 50	5 41.7	1 8.3	0	1 8.3	3 23	7 58.3	1 8.3	0	6 50	6 50	5 41.7	7 58.3	1 8.7	11 91.7	1 8.3	11 91.7
Diğer	33 84.6	6 15.4	5 15.2	19 57.6	7 21.2	0	2 6.1	5 15.2	17 51.5	8 24.2	2 6.1	1 3	17 51.5	16 48.5	15 45.5	18 54.5	0	33 100	1 3	32 97
TOPLAM			25 6.5	143 37	177 45.9	29 7.5	12 3.1	25 6.5	135 35	174 45.1	37 9.6	15 3.9	213 55.2	173 44.8	146 37.8	240 62.2	4 1	382 99	10 2.6	376 97.4

Katılımcılara ilişkin sosyo-ekonomik değişkenlerle (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve meslek) elektronik dönüşümün birey üzerindeki yansımaları olarak kabul edebileceğimiz, bilgisayar kullanımını bilme ve kullanım seviyesi, interneti kullanım seviyesi ve elektronik hizmetleri bilme ve kullanma konuları açısından çapraz ilişkilerine bakılmış ve yukarıdaki tabloda verilmiştir. Buna göre öne çıkan bulguları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:¹

- Araştırmaya katılanlar dâhilinde, bilgisayar kullanımında ve bilgisayar kullanım seviyesi ve internet kullanım seviyesi açısından iyi durumda olma konusunda orta yaş altı ve orta yaş gruplarının öne çıktığı görülmektedir. Yine belediyenin web sitesini bilme ve ziyaret etme açısından durum “evet” yanıtı veren toplam yüzde içerisinde orta yaş aralığının en yüksek değeri aldığı gözlemlenmiştir. Son olarak, belediye hizmetlerinde kullanıcı olma durumunda ise toplam örnekleme sadece 4 kullanıcıya rastlanmış olup, bunun yaş açısından dağılımında ise 4 kullanıcının tamamının (26-35) yaş grubunda olduğu görülmüştür. Benzer durumu elektronik hizmet kullanımında da görmekteyiz. Genel toplamda sadece 10 kişinin elektronik hizmeti kullandığına ulaşılmış olup, bunların yaş açısından dağılımlarında da yine dikkati çeken gruplar orta yaş altı ve orta yaş olarak saptanmıştır.

- Cinsiyet açısından bilgisayar kullanımını bilme, bilgisayar kullanımında ve internet kullanabilme konusunda iyi seviyede olma konularında erkeklerin ağırlığı görülmüştür. Belediyenin web sitesini bilme ve ziyaret etme açısından durum yine erkekler açısından daha iyidir. Ancak araştırma alanında erkek-kadın yüzdeleri açısından bakıldığında kadınların yukarıda sayılan tüm kıstaslarda erkeklere yakın yüzdelerde değer aldıkları görülmektedir. Bu anlamda, gerek bilgisayar kullanımı, kullanım seviyesi ve internet kullanım seviyesi gerekse e-belediyeyi bilme açısından kadınlar ve erkekler açısından araştırma alanında büyük farklara rastlanılmadığını söylemek mümkün. Elektronik hizmetler için kullanıcı olma ve hizmetlerden yararlanma konusunda ise, araştırma alanında saptanan 4 kullanıcının 3'nün kadın iken elektronik hizmetten yararlanan 10 katılımcının 7'sini kadın olduğu görülmüştür.

¹ Değerlendirmeler satır düzleminde her bir sosyo-ekonomik değişkenin her bir faktör içinde çapraz ilişkide aldığı değerlerin satır düzleminde okunmasıyla elde edilmiştir.

• Eğitim açısından bilgisayar kullanımını bilme, bilgisayar kullanımında ve internet kullanabilme konusunda iyi seviyede olma konularında üniversite eğitimi almış katılımcıların en yüksek değeri aldığı gözlemlenmiştir. Belediyenin web sitesini bilme ve ziyaret etme açısından eğitim durumu yine benzer şekilde üniversite düzeyinde öne çıkmaktadır. Son olarak elektronik hizmetler için kullanıcı olma ve hizmetlerden yararlanma açısından durum, kullanıcı olma konusunda lise düzeyinde farklılaşırken, elektronik hizmetlerden yararlanma konusunda eğitimin seyri yine üniversite düzeyinde çıkmıştır. Sonuç olarak, eğitim seviyesinin elektronik hizmetlerden yararlanma noktasında doğrusal bir etki göstermediği söylenebilir. Toplam 4 kullanıcı lise (3 kişi) ve üniversite (1 kişi) olarak dağılmış, yüksek eğitim düzeyleri olan yüksek lisans ve doktora düzeyinde kullanıcıya rastlanmamıştır.

• Gelir bilgisayar kullanımını bilme, bilgisayar kullanımında ve internet kullanabilme konusunda iyi seviyede olma konularında ilk dikkat çekici bulgu, orta ve orta üstü gelir bilgisayar kullanımı bilmeyenlerin azlığıdır. Yani gelir seviyesi yükseldikçe bilgisayar kullanımının da toplumda yaygınlaştığını görüyoruz. Bilgisayarı ve interneti iyi kullanım seviyesinde gelir açısından ağırlığın orta gelir grubunda toplandığı gözlenmektedir. Yine orta altı gelir gruplarında da iyi seviyede bilgisayar ve internet kullanımı gözlenmiş olup, özellikle (0-750) Aralığında oranın göreceli olarak yüksekliği için, öğrencilerin bu gelir aralığında olmaları ve öğrencilerin bilgisayar kullanımı konusunda daha iyi olmaları neden olarak akla gelmektedir. (Bilgisayar kullanım seviyesi-yaş ilişkisinde orta yaş altının aldığı değer %57,6 olması, bu yorumu destekler niteliktedir.) Belediyenin web sitesini ziyaret noktasında ise benzer paralellik arz etmemektedir. Orta altı ve orta gelir grubunun birinci aralığı açısından negatif bir eğilim görülmekte. Yani, bu gruplara mensup kişilerin aslında web sitesini biliyor ancak siteyi ziyaret edip incelemedikleri anlaşılmaktadır. Tek farklılık orta gelir grubunun (2501-3500) Aralığında görülmekte. Burada da yine bu gruba mensup kişilerin memur, serbest meslek, emekli ve esnaf olduğu akla gelmekte olup; daha ziyade belediyenin web sitesini ihtiyaç dâhilinde kullandıklarını düşündürmektedir. Son olarak elektronik ortamda belediye hizmetleri için kullanıcı olmak ve elektronik hizmetlerden yararlanma konularında toplam katılımcı sayısına oranla (526) bu konularda düşük

sayıda temsilcinin saptanması (kullanıcı:4, e-hizmetten yararlanan:10) diğer değişkenlerde olduğu gibi burada da çok anlamlı bulunmamaktadır.

• Son olarak meslek açısından değerlendirmeler yukarıdaki açıklamaları destekler niteliktedir. Bilgisayar ve internet kullanımını bilme ve kullanım seviyesi açısından öne çıkan meslekler daha ziyade eğitim ve gelir düzeyi açısından toplumda diğerlerine göre daha iyi olan mesleklerdir. Yani, memur öğrenci, serbest meslek ve esnaf diğer mesleklere göre daha öne çıkmışlardır.

Tablo 3: Bilgisayar Kullanım Deneyimi

Bilgisayar Kullanım Deneyimi	S	%
1 yıldan az	17	4,4
1-3 yıl	39	10,1
3-5 yıl	70	18,1
5-7 yıl	97	25,1
7 yıl ve üzeri	163	42,2
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	

Tablo 4: Bilgisayar Kullanımı İle Sosyo-Ekonomik Değişkenler İlişkisi

Sosyo-Ekonomik Değişkenler	Bilgisayar Kullanım Deneyimi			
	5-7 yıl		7 yıl ve üzeri	
	S	%	S	%
YAŞ				
Orta altı (18-25;26-35)	70	72,1	103	63,2
Orta (36-45;46-55)	26	26,8	58	35,6
Orta üstü (56 ve üstü)	1	1	2	1,2
CİNSİYET				
Kadın	46	47,4	69	42,3
Erkek	51	52,6	94	57,7
EĞİTİM DÜZEYİ				
Düşük (ilköğretim)	4	4,1	3	1,8
Orta (lise)	41	42,3	38	23,2
Yüksek (Üniversite, Yüksek lisans, Doktora)	52	53,6	117	71,4
GELİR DÜZEYİ				
Düşük (0-750;751-1500)	75	77,4	93	57,1
Orta (1501-2500;2501-3500)	22	22,7	66	40,5
Yüksek (3501-5000;5001 ve üstü)	0	0	4	2,4

MESLEK				
Memur	21	22.9	62	67.4
İşçi	8	3.8	5	19.2
Emekli	8	28.6	12	42.9
Serbest	8	17	19	40.4
Esnaf	17	32.7	15	28.8
Ev hanımı	3	9.4	3	9.4
Öğrenci	29	45.3	23	35.9
İssiz	4	33.3	4	33.3
Diğer	6	18.2	20	60.6

Katılımcıların bilgisayar kullanım deneyimlerinin sosyo-ekonomik değişkenlerle çapraz ilişkisinin verildiği tablo 4, yukarıda yapılan değerlendirmeleri destekler niteliktedir. Özellikle bilgisayar kullanımında iyi olabilmek için bu konudaki deneyim önem arz eder. Bu nedenle 5-7 yıl ile 7 yıl üzeri aralıkları alınmıştır. Yaş açısından orta yaş altının, cinsiyet açısından erkeklerin, eğitim düzeyi açısından lise ve üniversite eğitim düzeyinin, gelir açısından düşük gelir seviyesindekilerin (evrendeki paylarının diğerlerine oranla daha yüksek olmalarından) ve meslek açısından da yukarıda da belirtildiği gibi, öğrenci, memur, serbest meslek, esnaf gibi görevleri ya da ihtiyaçları gereği daha uzun bir deneyime sahip oldukları görülmektedir.

4.2.2.Diğer Bulgular

Bilgisayar, İnternet ve Elektronik Hizmetleri Kullanıma İlişkin Sonuçlar;

Katılımcılara bilgisayar ve interneti kullanım ve belediyenin web sitesi ve e-hizmetleri hakkında bilgi, kullanım ve değerlendirmeleri sorulmuştur. Çalışmaya katılan toplam 526 katılımcının %73.4 bilgisayar kullanmayı bildiklerini ifade ederken, bu grubun %43.5 iyi (çok iyi ve iyi), %45.9 orta ve %10.6'sı da düşük (iyi değil ve hiç iyi değil) seviyede bilgisayar kullanmayı bildiklerini belirtmişlerdir. Aynı grubun interneti kullanım seviyeleri ise, %41.5 iyi (çok iyi ve iyi), % 45.1 orta ve %13.5 oranında düşük (iyi değil ve hiç iyi değil) seviyededir. Bilgisayar kullanmayı bilen bu grubun (%73.4), %43.5'i hem bilgisayarı iyi kullanabilmekte hem de %41.5

oranında interneti iyi kullanabilmekte. Burada bilgisayar sahibi olmak (evde ve iş yerinde) ve kullanım sıklığı elbette önemli bir etkidir. Yine benzer oranlar bu konuda da elde edilmiştir. Yani, internete nereden erişim sağlıyorsunuz? Sorusuna %43.5 ev derken, %10.9 işyeri, %34.5 hem ev hem de işyeri yanıtını vermişlerdir.

Tablo 5: Bilgisayar Kullanımını Bilme ve Kullanım Seviyesi

Bilgisayar kullanmayı bilme		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Evet	386	73,4
Hayır	140	26,6
Toplam	526	100,0
Bilgisayar Kullanım Seviyesi		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Çok iyi	25	6,5
İyi	143	37,0
Kısmen	177	45,9
İyi değil	29	7,5
Hiç iyi değil	12	3,1
Toplam	386	100,0
Kayıp Değer	140	
Toplam	526	

Tablo 6: İnternet Kullanım Seviyesi ve Erişimin Sağlandığı Yerler

İnterneti Kullanım Seviyeleri		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Çok iyi	25	6,5
İyi	135	35,0
Kısmen	174	45,1
İyi değil	37	9,6
Hiç iyi değil	15	3,9
Toplam	386	100,0
Kayıp Değer	140	
Toplam	526	
İnternet Erişiminin Sağlandığı Yerler		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Ev	168	43,5
İşyeri	42	10,9
İnternet kafe	29	7,5
Ev-iş yeri	133	34,5
Ev-internet kafe	9	2,3
Hepsi	1	,3
Hiçbiri	4	1,0
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	

Tablo 7:Belediyenin Web Sitesini Bilme ve Ziyaret Etme

Belediyenin web sitesini bilme		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Evet	213	55,2
Hayır	173	44,8
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	
Belediyenin web sitesini ziyaret etme		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Evet	146	37,8
Hayır	240	62,2
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	

Tablo 8: Kayıtlı Kullanıcı Olma ve E-Hizmetlerden Yararlanma

Isparta Belediyesi e-hizmetlerinden web üzerinden yararlanmak için kayıtlı kullanıcı		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Evet	4	1,0
Hayır	382	99,0
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	
Isparta Belediyesi tarafından sunulan e-hizmetlerden yararlanma		
	Frekans	Geçerli Yüzde
Evet	10	2,6
Hayır	376	97,4
Toplam	386	100,0
Kayıp değer	140	
Toplam	526	

Belediyenin web sitesini bilme ve ziyaret edip etmedikleri sorulduğunda, %55.2'nin bildiği ve %37.8'nin ziyaret ettiği ortaya çıkmıştır. Yine, çalışmada en çarpıcı soru ve sonuç olarak nitelendirebileceğimiz, *Isparta Belediyesi e-hizmetlerinden web üzerinden yararlanmak için kayıtlı kullanıcı mısınız?* sorusunda %99 hayır, %1 evet sonucuna varılmıştır. Bu hizmetlerden yararlananların oranı da doğal olarak %2.6 oranında oldukça düşüktür. Elektronik ortamda sunulan hizmetlerden yararlanmak için kayıtlı kullanıcı olmak gerekmektedir. 526 kişi üzerinde yapılan çalışmada sadece toplam 4 kayıtlı kullanıcıya rastlanmıştır. Isparta genelinde bu rakamın kaç olduğu belediyeye sorulmuş ve Eylül 2010 itibariyle 445 kayıtlı kullanıcı olduğu öğrenilmiştir. Bu sonuç, çalışmada tartışılan “e-vatandaş” konusu ile paralel arz etmektedir. Sistemleri, kurumları, hizmetleri elektronik ortama taşımak, bu dönüşüm sayesinde zaman, kaynak ve verim konusunda iyileştirme sağlamak mümkündür ancak; tüm bu hizmetlerin sunulduğu kesim yani vatandaş eğer kişisel dönüşümlerini sağlayamıyorsa, sonucun yukarıdaki gibi olması muhtemeldir. Bilgisayar ve internet kullanımı bilmeyen ve bunlara sahip olmayan kitlelerin çokluğu, elektronik dönüşüm için anlam ifade etmeyecektir.

Sosyo-Ekonomik Özellikler İle Bilgisayar, İnternet ve Elektronik Hizmetleri Kullanım İlişkisine Yönelik Bulgular

E-belediyeçilik ve e-hizmet sunumuna yönelik tutum (web sitesi değerlendirme)

Katılımcılara belediyenin web sitesine yönelik sorularla, web sitesinin kullanıcılar tarafından etkinliği ortaya koyulmak istenmiştir. Burada amaç, anlaşılabilirlik, hizmet kalitesi, kullanım kolaylığı, görsellik, güncellik, link sayısı ve kapsam gibi kriterler değerlendirmede ölçüt alınmıştır. (Tunca ve Sütçü, 2005:563)

Tablo 9: Belediyenin Web Sitesine İlişkin Algı

	Oldukça Yeterli		Yeterli		Kısmen Yeterli		Yetersiz		Toplam		Ort.	ss
	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%		
Amaç	1	0.7	95	6.9	43	30.3	3	2.1	142	100	2.35	0.54
Anlaşılabilirlik	4	2.8	76	3.5	57	40.1	5	3.5	142	100	2.45	0.61
Bilgi ve Hiz.	5	3.5	63	44.4	67	47.2	7	4.9	142	100	2.56	0.68
Kullanım Kol.	6	4.2	68	47.9	58	40.8	10	7	142	100	2.52	0.69
Görsel Caz.	6	4.2	67	47.2	54	38	15	10.6	142	100	2.56	0.78
Güncelleme	4	2.8	62	3.7	73	51.4	3	1.4	142	100	2.54	0.62
Link	1	.7	53	37.3	75	52.8	13	9.2	142	100	2.72	0.66
Kapsam	6	4.2	60	42.3	70	49.3	6	4.2	142	100	2.54	0.64
Tüm Ölçek											2.53	0.44

Belediyenin web sitesine yönelik değerlendirme sorularını, web sitesini ziyaret eden ve bilen toplam 142 katılımcı yanıtlamıştır. Buna göre yukarıda sayılan kriterler açısından (amaç, anlaşılabilirlik, hizmet kalitesi, kullanım kolaylığı, görsellik, güncellik, link sayısı ve kapsam) genel değerlendirme yeterli olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin tümüne ait ortalama ise (2,53) yeterli olarak saptanmıştır. Dolayısıyla araştırmaya katılanların belediyenin web sitesinin yeterliliğine ilişkin algısının olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Katılımcılara, belediyenin elektronik ortamda sunduğu hizmetleri tanıma ve bu hizmetleri kullanan katılımcılara da değerlendirmeleri istenmiştir. Isparta belediyesinin web sitesinde yer alan ve elektronik ortamda vatandaşlara sunduğu hizmetleri web sitesini ziyaret etmek yoluyla bilenlerin sayısı yaklaşık 120 civarındadır. Web sitesinde yer alan İnteraktif ve Sorgulama

İşlemlerine tek tek tablodan bakıldığında, söz konusu hizmetleri bilenlerin sayı ve yüzdeleri toplam içinde düşüktür.

Tablo 10: Belediyenin Web Sitesindeki Elektronik Hizmetlerden Farkındalık

<i>İnteraktif İşlemler</i>	Evet		Hayır		Toplam		Kayıp Değer S %	Toplam	
	S	%	S	%	S	%		S	%
Borç Gözleme	23	19	98	81	121	100	405	526	
Emlak/C.T.V Bildirimleri	12	10	108	90	120	100	406	526	
İlan Reklâm Bildirimleri	31	25.8	89	74.2	120	100	406	526	
Sicilden Borç Sorgulama	16	13.3	104	86.7	122	100	406	526	
e-Makbuz	11	9.2	109	90.8	120	100	406	526	
İstek ve Şikayet <i>Başvuru</i>	52	43.3	68	56.7	120	100	406	526	
İstek ve Şikayet <i>Sorgu</i>	44	36.7	76	63.3	120	100	404	526	
Tüzel Kişilik Bilgi Edinme	9	7.5	111	92.5	120	100	406	526	
Şahıs Bilgi Edinme	9	7.5	111	92.5	120	100	406	526	
<i>Sorgulama İşlemleri</i>									
Bilgi Edinme Sorgulama	24	20.2	95	79.8	119	100	407	526	
Sicil Sorgulama	9	7.4	111	92.6	120	100	404	526	
Sokak Kodları	18	15	102	85	120	100	404	526	
İnşaat Maliyet Bedelleri	13	10.8	107	89.2	120	100	404	526	
Aşınma Oranları	4	3.3	116	96.7	120	100	404	526	
Çevre temizlik	20	16.8	99	83.2	119	100	407	526	

Hipotez Testleri;

Çalışmada bilgisayar ve internet kullanım derecelerinin belediyenin web sitesini ziyaret etme, kullanıcı olma ve e-hizmetlerden yararlanma (özetle e-vatandaş olma) ile ilişkili hipotezler belirlenmiştir. Bu hipotezleri oluşturan değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek adına da korelasyon testleri yapılmış, sonuçları ise aşağıda verilmiştir.

Hipotez 1. Bilgisayar kullanım derecesi ile belediyenin web sitesini ziyaret etme arasında ilişki vardır.

Aşağıda verilen korelasyon test sonuçlarında (*); %5'ten küçük olan ve (**) %1'den küçük olan değerler için ilişki olmadığını göstermektedir. Buna göre,

%5 ve %1 < H_0 =Değişkenler arasında ilişki yoktur.

%5 ve %1 > H_a = Değişkenler arasında ilişki vardır.

		Bilgisayar kullanım derecesi	Web sitesini ziyaret
Bilgisayar kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,256(**)
	Anlamlılık (2-kuyruklu)		,000
	Sayı	386	386
Web sitesini ziyaret	Pearson korelasyonu	,256(**)	1

Hipotez 2. İnternet kullanım derecesi ile belediyenin web sitesini ziyaret etme arasında ilişki vardır.

		İnternet kullanım derecesi	Web sitesini ziyaret
İnternet kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,265(**)
	Anlamlılık (2-kuyruklu)		,000
	Sayı	386	386
Web sitesini ziyaret	Pearson korelasyonu	,265(**)	1

Elektronik hizmetleri tanıma ve yararlanma sürecinde bireyin bilgisayar ve internet kullanımında iyi olması beklenmektedir. Yukarıda da destekleyici sonuç elde edilmiştir. Bu genel beklenti çalışmamızda hipotez olarak yer almış ve korelasyon sonucu da bu ilişkiyi %1 anlamlılık düzeyinde desteklemiştir. Bu nedenle bilgisayar ve internet kullanım seviyesinin yüksekliği ile elektronik hizmetleri tanıma arasındaki ilişki için; “ H_a = Değişkenler arasında ilişki vardır” hipotezi kabul edilmektedir.

Hipotez 3. Bilgisayar kullanım derecesi ile e-hizmetlerinden web üzerinden yararlanmak için kayıtlı kullanıcı olma arasında ilişki vardır.

		Bilgisayar kullanım derecesi	Kayıtlı kullanıcılik durumu
Bilgisayar kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,047
	Anlamlılık (2-kuyruklu) Sayı		,352
Kayıtlı kullanıcılik durumu		386	386
	Pearson korelasyonu	,047	1

Hipotez 4. İnternet kullanım derecesi ile e-hizmetlerinden web üzerinden yararlanmak için kayıtlı kullanıcı olma arasında ilişki vardır.

		İnternet kullanım derecesi	Kayıtlı kullanıcılik durumu
İnternet kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,023
	Anlamlılık (2-kuyruklu) Sayı		,657
Kayıtlı kullanıcılik durumu		386	386
	Pearson korelasyonu	,023	1

Hipotez 5. Bilgisayar kullanım derecesi ile e-hizmetlerden yararlanma arasında ilişki vardır.

		Bilgisayar kullanım derecesi	e-hizmetlerden yararlanma
Bilgisayar kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,085
	Anlamlılık (2-kuyruklu) Sayı		,094
e-hizmetlerden yararlanma		386	386
	Pearson korelasyonu	,085	1

Hipotez 6. İnternet kullanım derecesi ile e-hizmetlerden yararlanma arasında ilişki vardır.

		İnternet kullanım derecesi t	e-hizmetlerden yararlanma
İnternet kullanım derecesi	Pearson korelasyonu	1	,073
	Anlamlılık (2-kuyruklu) Sayı		,150
e-hizmetlerden yararlanma		386	386
	Pearson korelasyonu	,073	1

Elektronik hizmetlerden yararlanma konusunda da yine bilgisayar ve internet kullanım seviyesinin yüksek olması beklenmektedir. Teknolojik donanımına sahip olmak ve ondan yararlanmak, sosyal yaşamda hizmetlere erişimde teknoloji araçlarını kullanmayı da beraberinde getirmektedir. Hipotez 3 ve 4, bilgisayar ve internet kullanım seviyesi yüksek olan bireylerin, belediyenin elektronik hizmetlerinden yararlanmak üzere kayıtlı kullanıcı olması, hipotez 5 ve 6 ise, bilgisayar ve internet kullanım seviyesi yüksek olan bireylerin belediyenin elektronik hizmetlerinden yararlanması

ile ilişkili olduğu yönünde oluşturulmuştur. Ancak sonuçlar her iki faktör için (kullanıcı olma ve hizmetten yararlanma) ilişki olmadığı yönünde bulunmuştur. Bu nedene, %5 ve %1 < olduğu için “H0=Değişkenler arasında ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ

Çalışmada mikro ölçekte araştırma alanı içerisinde elektronik belediye hizmetlerini tanıma ve yararlanma seviyesini ölçerek vatandaşın elektronik dönüşüm karşısındaki durumunu değerlendirmeye çalışılmıştır. Elektronik dönüşüm konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında, ülke genelini kapsayacak ya da büyük bölgesel ölçütte halkın kullanımını ölçmeye yönelik çalışmalara rastlanmamıştır. Çalışmamızda elde edilen sonuç bu anlamda literatüre katkı sağlayıcı nitelikte olup sonuçları açısından da dikkat çekicidir. Elde edilen sonuçlar, Isparta’da bilgisayar ve internet kullanma seviyesinin yüksek olduğunu gösterirken, belediye nitelikli hizmetlerden sanal ortamda yararlanılma seviyesinin oldukça düşük olduğunu da ortaya koymaktadır. Belediye hizmetlerinden yararlanabilmek üzere kullanıcı sayısının 445 olması, Isparta nüfusu (yaklaşık 190.000) düşünüldüğünde bu rakam %0.2 gibi oldukça düşük bir değeri ifade etmektedir. Çalışmada Bilgisayar kullanmayı bilme, bilgisayar ve internet kullanım seviyesi, belediyenin web sitesini bilme ve kullanma ile belediyenin elektronik hizmetleri için kullanıcı olma ve hizmetlerden yararlanma faktörleri (*vatandaşın elektronik dönüşümü*) sosyo-ekonomik özellikler ile çapraz ilişkilendirildiğinde, orta yaş grubunu, orta gelir grubunu, cinsiyet açısından erkeklerin, eğitim açısından orta ve yüksek eğitim düzeylerinin ve meslek açısından da, daha iyi imkân sağlayan toplumda tüm meslek gruplarına oranla ön planda olan meslek gruplarının ön plana çıktıkları görülmüştür. Yine çalışmada, özellikle bilgisayar ve internet sahibi olma ve kullanma seviyesi yüksek olan vatandaşların, belediyenin web hizmetlerini daha sıklıkla takip ettikleri ve kullandıkları yönünde oluşturduğumuz hipotezler doğrulanmamıştır. Toplumda genel kanaat, teknolojik donanıma sahip olmanın ve ondan yararlanmanın, sosyal yaşamda hizmetlere erişimde teknoloji araçlarını kullanmayı da beraberinde getireceği yönündedir. Ancak çalışmada, bilgisayar ve internet kullanım seviyesi yüksek olan bireylerin, belediyenin elektronik hizmetlerinden yararlanmak üzere kayıtlı kullanıcı

olması hipotezleri ile, bilgisayar ve internet kullanım seviyesi yüksek olan bireylerin belediyenin elektronik hizmetlerinden yararlanması hipotezleri doğrulanamamıştır. Bu anlamda bu kanaatin en azından elektronik belediye hizmetleri doğrulanamadığını söyleyebiliriz.

Sonuç olarak, Isparta genelinde elektronik belediye hizmetlerinin kullanımının yaygın olmadığını söylemek mümkündür. Burada önemli bir sorun olarak teknolojik donanım sahipliği akla gelmektedir. Yani bilgisayar ve internet erişimi olmayan bireylerin istese de e-hizmet kullanıcı olması oldukça zordur. Bu sorun için mobil erişim önemli bir çözüm aracı olabilir. Özellikle e-devletin bu eksikliğini gidermek ve e-devletin tamamlayıcısı olarak düşünülen mobil devlet, mobil araçlarla devletin kurumlarına erişimi sağlamaktadır. Ülkemizde telefon kullanımının bilgisayar ve internete oranla daha fazla olduğu göz önüne getirildiğinde, mobil erişimin etkinliği olasıdır. Diğer bir sorun da elektronik hizmet kullanımına ilişkin ilginin ve katılımın artırılmasıdır. Bilgisayar ve internet sahipliği olmasına karşın bu kanalı kullanmayanlar düşünüldüğünde, “ilgi” önemli bir sorundur. Bu anlamda, e-hizmet kullanımının artırılmasına yönelik, kişilerin sağlayacağı fayda ve kolaylıklar açısından yapılabilecek bilgilendirmeler katkı sağlayabilir. Son olarak belediyenin web sitesini sürekli yenilemesi, belediye hizmetleri tanıtan bir site olmaktan öte, vatandaşın bilgi, sorgu, ödeme vb. tüm hizmetlere erişiminin sağlanması açısından da belediye yönetimine önemli sorumluluk düşmektedir.

KAYNAKÇA

- Altınok, A. R. (2005), “E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, Nohutçu, A. ve Balcı, A. (der.), Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I, Beta Yayınları, İstanbul, ss.133-167.
- BALCI, A. (2003), “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Baş, T. (2006), Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir, Seçkin Yayınları, 4.Baskı, Ankara.

- Bengshir, T.K.(2000), Devlet-Vatandaş İletişiminde E-posta, Amme İdaresi Dergisi, C:33, S:4, ss.49-61.
- Durna U, Özel M. (2008), “Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:5, S:10, ss.1-32.
- Erdal, Murat (2002); “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, ss.165-180.
- Geymen A., Karas İ.R. (2006), “Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları”, 4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 13-16 Eylül, Fatih Üniversitesi, İstanbul.
- Güler, B. A.(2001), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inet-tr.>, Erişim:02.09.2010.
- Hazman G.G (2005), “Afyonkarahisar Belediyesinde e- Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF. Dergisi, C. 7, S. 2, s.65-84.
- Henden H.B, ve Henden R. (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Güz, C. 4, S. 14, www.e-sosder.com, Erişim:10.06.2009
- <http://www.tbd.org.tr>, 10.09.2010.
- İNCE, N. Murat (2001), Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT Yayını, Ankara.
- İşler D., Avşar N. (2005), “Elektronik Devletin Boyutları ve Yarattığı Fırsatlar, SDÜ, SBE Dergisi, Y:1,S:2, ss.35-56.
- Kayalı, C.A.; Yereli A.N. (2002); “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, I. Ulusal Bilgi, E-konomi ve Yönetim Kongresi, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, ss. 119-130.
- Kösecik, Muhammet ve Naci Karkın (2004), “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı: Denizli Örneği” *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 443, Haziran, ss119-139.

- Naralan, A.(2008), E-Devlete Etki Eden Faktörler, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 12 Sayı 2, s. 457-468.
- Nohutçu, A, Demirel, D.(2005), E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım, http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_
- Sitembölükbaşı, Ş.,(2003), İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği, Gazi İİBF Dergisi, C:5, S:2, ss.193-213.
- Şahin, A.(2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 29, Temmuz-Aralık, ss. 161-189.
- Şahin, A., Örselli, E., (2003), “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (9), ss.343–356.
- Tunca, M.Z., Sütçü, A. (2005), 'Web kalitesinin ölçülmesinde istatistiksel süreç kontrol şemalarının kullanımı', V. Ulusal üretim araştırmaları sempozyumu : "düşünceden uygulamaya değer yaratma" : bildiriler : 25-27 Kasım 2005, İstanbul Ticaret Üniversitesi-Eminönü Yerleşkesi Editörler: Semra BİRGÜN, Kemal Güven GÜLEN, Vedat Zeki YENEN, Tuncay ALTINPULLUK, sayfa: 561-566.
- Üste R., Güzel B.(2009), “Belediyelerin E-Demokrasiye Bakışı”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Say :26, ss.69-92.
- www.kobitek.com.tr, “*eDevlet Yolunda e-Belediye Kıyaslama Çalışması 2008 Raporu*”, Erişim: 01.10.2010
- www.tbd.org.tr, “II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2009”, Erişim: 05.10.2010
- www.tüik.gov.tr, 2010 Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Erişim:08.10.2010
- www.tüik.gov.tr, 2010 Hanelerde Bilişim Teknolojileri Sahipliği, Erişim: 12.10.2010
- Yıldırım ve Öner Ş. (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, January, Vol.3, Issue, <http://www.tojet.net/articles/318.htm>, Erişim: 10.06.2009.

YILDIZ, Mete, Elektronik (E)-Devlet Kuram Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme, <http://www.bilgiyonetimi.org>, Erişim: 05.09.2010.