



Araştırma Makalesi / Research Article

**E - BELEDİYE UYGULAMASINI KULLANAN KENT YERLEŞİKLERİNİN
GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: BUCA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ***

Kıvanç DEMİRCİ¹

Öz

Çalışma, e-belediye hizmetini kullanan bireylerin görüşlerinin değerlendirilmesi ve yaşanan sorunların tespit edilip bu sorunlara yönelik çözüm önerileri getirilmesi amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda uluslararası ve ulusal e-belediye terminolojisi açıklandıktan sonra İzmir ilinin Buca ilçesinde yaşayan bireylerin e-belediye konusundaki görüşleri ve yaşanan sorunlara vurgu yapılmıştır. Çalışma nicel bir araştırma yöntemi olan anket araştırması metoduna dayandırılmıştır. Bu bağlamda çalışmanın sonuç bölümünde İzmir ilinin Buca ilçesinde yaşayan ve e-belediye uygulamasını kullanan bireylerle yapılan anket görüşmesinin çıktılarına yer verilmiştir.

Araştırma sonucunda düşük eğitim seviyesinde olan, orta yaş ve üzeri bireylerin, e-belediye uygulamalarına karşı gizlilik, güvenlik endişeleri nedenleriyle kuşkuyla yaklaştıkları, bilgisayar, cep telefonu gibi elektronik aygıtlarla daha fazla zaman geçiren, sosyal medya uygulamalarına üyelikleri olan bireylerin ise e-belediye uygulamalarına daha olumlu ve bilinçli yaklaştıkları görülmektedir. Ayrıca kamu hizmetlerinin alımını zaman ve maliyet açısından kolaylaştıran e-belediye hizmetlerine engelli ve her kesimden bireyin erişmesinin kolay olmadığı anlaşılmıştır. Bu sebeple, 2000 yılı sonrası kamu yönetiminde dijital dönüşümün önemli çıktıları arasında olan e-uygulamaların kazanımları korumakla birlikte bu uygulamaları engelli, yaşlı ve eğitim düzeyi düşük bireylerin de rahatça yararlanabileceği şekilde geliştirilmesi gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Dönüşüm, E-Belediye, Kamu Hizmeti.

JEL Kodları: H83, R00.

EVALUATION OF THE OPINIONS OF URBAN RESIDENTS USING THE E-MUNICIPALITY APPLICATION; THE CASE OF BUCA MUNICIPALITY

Abstract

The study aims to evaluate the opinions of individuals using the e-municipality application. In addition, it aims to identify the problems experienced and to come up with solutions for these problems. For this purpose, the opinions about the e-municipality application and problems of the individuals living in the Buca district of İzmir were emphasized after explaining the international and national e-municipality terminology. The study is based on the survey research method, which is a quantitative research method.

As a result of the research, it is seen that middle-aged and above individuals with low education level are suspicious of e-municipality applications due to privacy and security concerns. It is also seen that individuals who spend more time with electronic devices such as computers and mobile phones and who have personal social media accounts in applications approach e-municipality applications more positively and consciously. As a result of the research, it has also been understood that it is not easy for the disabled and individuals from all walks of life to access e-municipal services, which facilitate the procurement of public services in terms of time and cost. In this context, it is necessary to preserve the gains of e-applications, which are among the important outputs of digital transformation in public administration after 2000 year. In addition, these applications should be developed in such a way that disabled, elderly and low-educated individuals can easily benefit from them.

Keywords: Digital Transformation, E-Municipality, Public Service.

JEL Codes: H83, R00.

* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Etik Kurulunun 29.03.2021 tarih ve 13. Sayılı kararlarla etik kurul izni alınmıştır.

¹ Arş. Gör., Bitlis Eren Üniversitesi, kivandemirci4@gmail.com, ORCID 0000-0001-6598-6673.

Başvuru Tarihi (Received): 02.05.2021 **Kabul Tarihi** (Accepted): 25.10.2021

Giriş

Woodrow Wilson tarafından 1887 yılında literatüre kazandırılan “İdarenin İncelenmesi” adlı makaleyle kamu yönetimi disiplinin ortaya çıktığı kabul edilmektedir. Bu yıldan itibaren disiplin günün şartlarına uyum sağlamak amacıyla sürekli bir şekilde değişim ve dönüşümler geçirmiştir (Kalfa, 2011). Bu değişimlerin temel nedenleri ise kamu yönetiminde zamanla ortaya çıkan performans açıkları, bu performans açıklarının halkta oluşturduğu güven eksikliği, yerleşmeye verilen önemin günden güne artması, küreselleşmenin getirmiş olduğu teknik altyapının uluslararası örgütler tarafından kamu yönetimine yerleştirilmek istenmesi olarak ifade edilebilir (Turan, 2015). Bu amaçlar kapsamında kamu yönetiminin dönüşümünde idare tarafından verilen kamusal hizmetlerinin niteliğinin artırılması, teknolojik ilerlemelerden yararlanılması, kamu gelir ve gider dengesinin korunması, özel sektör tekniklerinin merkezi yönetimden yerel yönetimlere aktarılması konuları üzerine odaklanılmıştır (Yılmaz, 2001).

Tablo 1: *Kamu Yönetiminin Bilim Odaklı Gelişim Çizgisi*

Dönem	Temsilcileri
Klasik Yönetim Anlayışı 1900-1925	<ul style="list-style-type: none"> › Frederick W.Taylor (1856-1915) › Henry Fayol(1841-1925) › Max Weber(1854-1920) › Leonard White (1891-1958)
Neoklasik Yönetim Anlayışı(1926-1950)	<ul style="list-style-type: none"> › Elton Mayo(1880- 1949) Sosyo Psikolojik Davranışçılık › Herbert Simon (1916-2001) Karar Verme İlkeleri › Dwight Waldo (1913-2000) Davranış Kuramı
Modern Yönetim Anlayışı (1951-1980)	<ul style="list-style-type: none"> › Sistem Yaklaşımı(Kenneth Boulding) › Durumsallık Yaklaşımı(Tom Burns, GM Stalker, Paul Lawrance, Tom Lorsch, Fred EMery, Eric Trist) › Kültür Yaklaşımı (F. Nietzsche, Arthur Schopenhauer).
Neo-Modern Yönetim Anlayışı (1981 – 2005)	<ul style="list-style-type: none"> › Kamu İşletmeciliği Anlayışı › Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı › Kamu Yönetişimi

Kaynak: (Fedai, 2018; Güler, 2006; Parlak ve Doğan, 2020; Erat, 2020; Eryılmaz, 2015).

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü üzere kamu yönetimi gelişim süreci içerisinde ortaya çıkan sorunların çözümü için radikal adımlar atılmıştır. Özellikle 2000 yılı sonrası küreselleşmenin etkisiyle elektronik bilgi toplumu içerisinde kamu yönetimi bir takım değişim ve dönüşümler yaşamıştır. Bu dönüşümlerin başında ise elektronik uygulamaların merkezi yönetim ve yerel yönetimler tarafından kullanılması gelmektedir. Kamu kurumları bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşları da ilgilendiren çeşitli işlemleri elektronik ortamlarda gerçekleştirmektedir. Türkiye’de ise bu uygulamaların merkezinde e- devlet bulunmaktadır. Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD) e-devleti; daha iyi bir yönetim elde edilmesi amacıyla kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerin kullanılması olarak tanımlamıştır. Bu teknolojik altyapının oluşturduğu ağ potansiyeliyle kamu hizmetlerinin yapısının ve işlevlerinin değiştiği görülmektedir. Geleneksel devlet yapısında kamu kurumları vatandaş ve bilgi ağı arasında bir köprü işlevi görmekteyken e-devlet sürecinde; vatandaş, bilgi sistemlerine doğrudan ulaşarak kamu hizmetini alabilecek duruma gelmiştir (OECD, 2020).

Türkiye Bilişim Şurası tarafından yapılan tanıtımda ise e-devlet; vatandaşlara sunulması gereken hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının elektronik sistemler aracılığıyla kesintisiz ve güvenli olarak yerine getirilmesi olarak tanımlanmıştır (TBSŞ, 2002). E-devlet sistemi içerisinde Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Merkezi Nüfus İdare Sistemi, Özel

Güvenlik Bilgi Sistemi (POLNET), Çiftçi ve Hayvan Kayıt Sistemi en sık kullanılan uygulamalar arasında yer almaktadır (Akçakaya, 2017). İnternet ve bilişim süreçlerinin karar alma mekanizmalarına yön vermesi olarak tanımlanan e- katılım uygulamaları Türkiye’de son on yıllık süreçte gelişim gösteren karar alma mekanizmaları arasında bulunmaktadır (Sanford ve Rose, 2007). Bu katılım uygulamaları arasında yer alan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), dilekçe ve bilgi edinme hakkı bu kapsamda etkin olarak değerlendirilebilecek araçlar arasında yer almaktadır (Karkın ve Çalhan, 2011). Bunun yanında e- yönetim, e- demokrasi, e ticaret gibi dijital kamu hizmetleri de kamu yönetiminin etkinliğini sağlayan uygulamalar arasında değerlendirilmektedir (Karaman, 2020). Devletler, işletmeler, kamu kurumları ve vatandaşlar e- uygulamaların kullanılmasıyla etkin ve verimli hizmetler alabilmektedir (Ndou, 2004).

Bu çalışmada belediyelerin tek bir elektronik veri tabanı kullanarak yerel kamu hizmetlerinin sunulmasını kolaylaştıran e- belediye uygulaması konusunda vatandaşların görüşleri analiz edilecektir. Araştırma kapsamında İzmir ilinin en yoğun nüfuslu belediyesi olan Buca Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan ve e- belediye uygulamasını kullanarak kamu hizmeti alan vatandaşların e-belediye uygulamasının teknik ve altyapısal konulardaki görüşleri değerlendirilecektir.

1. Literatür Taraması

E-belediye konusunda ulusal ve uluslararası literatürde çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların önemli bir bölümü yerleşiklerin belediyelere bakış açısını ölçen ve mevcut sistemin nasıl daha ileriye taşınabileceğini sorgulayan araştırma makaleleridir.

Miranda vd (2009) tarafından yapılan çalışmada e-belediye uygulaması; imar bilgilerinin takibi, borç ödeme, sorgulama gibi belediye bünyesinde bulunan işlemlerin internet siteleri aracılığıyla yapılmasını sağlayan veri tabanı olarak tanımlanmıştır. Bu tip web uygulamalarının belediye yönetimleriyle halk arasındaki mesafeleri azaltacağını, etkili iletişim için önemli bir yöntem olduğu vurgulanmıştır. Çalışmada ayrıca incelenen belediyelerin gelişimlerinin düzensiz olduğu bu nedenle hizmet sunumunda farklılıklar yaşandığı ifade edilmiştir.

Chen ve Gant (2001) tarafından yapılan çalışmada e-uygulamaların yerel yönetimler tarafından doğru kullanıldığı zaman hizmet süreçlerine ilişkin sorunların çözülerek engellerin aşılabileceği bu yolla vatandaş memnuniyetinin sağlanacağı ifade edilmiştir. Çalışmada ayrıca yerel birimlerin bu sistemleri geliştirirken üst yönetimlerin desteğini almasını da önemli görmüşlerdir.

Dada (2006), gelişmiş ülkeler üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada elektronik hizmetlerin sunulmasında örgütsel hazırlığın önemine dikkat çekmiştir. Buna göre belediye içerisinde performansa yönelik çalışmaların artırılması, kurum bünyesinde elektronik altyapıyı kullanacak personelin yetiştirilmesi, halkın bu sistemlerden etkili bir şekilde yararlanabilmesi için sosyal yapının güçlendirilmesi ve bireylerin davranışsal niyetinin teknolojiyle uyumlu hale getirilmesi e- hizmetlerin etkinliğinin sağlanması konusunda önemli kabul edilmiş olup bu unsurları geliştirmeden yapılacak olan çalışmaların etkinliği tam olarak sağlayamayacağı üzerinde durulmuştur.

Kurum bünyesindeki teknolojik kabul modelleri üzerinde yapılan bir çalışmada Loyarte ve Rivera (2007) bilgi sistemlerinin kurulmasında kurum bünyesindeki sosyal sermayenin ve araçların sisteme entegre edilmesinin önemine vurgu yapmışlardır.

Bayona ve Morales (2015) tarafından yapılan çalışmada e-belediye uygulamasının belediye hizmetlerinin sağlanmasındaki olumlu yönlerine vurgu yapılmıştır. Uygulama bürokratik süreçleri azaltarak vatandaşların prosedürlere ayırdığı zamanı azaltması açısından önemli görülmüştür.

2020 yılında e-Yönetişim Enstitüsü öncülüğünde e-uygulamaların performans düzeyini ölçmeyi amaçlayan küresel e-devlet araştırması gerçekleştirilmiştir. İlki 2003 yılında gerçekleştirilen ve

her üç yılda bir tekrarlanan bu çalışmalarda e-uygulamaların sosyal katılım, gizlilik, güvenlik, içerik ve kullanılabilirlik konularındaki ortalama performansları değerlendirilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda ortalama puanı en yüksek olan şehir Güney Kore'nin başkenti Seul olurken bu şehri İspanya'nın başkenti Madrid ve Ermenistan'ın başkenti Erivan izlemiştir. Türkiye'den tek sıralamaya giren il ise 47,66 puanla İstanbul olmuştur.

Tablo 2: Genel E-Devlet Sıralaması

Sıralaması	Ülke İsmi	Kent İsmi	Puanı
1	Güney Kore	Seul	84.07
2	İspanya	Madrid	80.51
3	Ermenistan	Erivan	67.59
4	Yeni Zelanda	Auckland	67.24
5	Fransa	Paris	65.02
6	Singapur	Singapur	64.63
7	Hollanda	Amsterdam	60.74
8	Finlandiya	Helsinki	60.72
9	Çin	Şangay	60.09
10	Kanada	Toronto	59.51
.	.	.	.
.	.	.	.
.	.	.	.
28	Türkiye	İstanbul	47,66

Kaynak: (Holzer, Manoharan, Melitski ve Moon, 2020).

Yine Birleşmiş Milletler tarafından 2020 yılında yapılan Dünya'da e-uygulamaların etkinliği başlıklı araştırmada Türkiye'nin e-altyapısını geliştiren bir ülke olduğu vurgulanmıştır. Bu gelişim sonucunda ise Türkiye 2020 yılında ilk kez e-gelişim endeksinde çok yüksek ülkeler kategorisine girmiştir. Raporda Türkiye başta olmak üzere Umman, Peru, Sırbistan, Tayland gibi ülkelerin beşeri sermayelerinin oldukça güçlü olduğu ancak altyapı eksiklerinden dolayı hedeflerine tam olarak ulaşamadıkları vurgulanmıştır (UN, 2020).

Yukarıdaki raporlardan da görüldüğü üzere Türkiye beşeri sermaye bakımından gelişmiş olmasına rağmen altyapı ve teknolojik yatırımlarının az olmasından dolayı e-uygulamalardaki etkinliği tam olarak sağlanamadığı görülmektedir.

Ulusal literatürdeki çalışmaların ise Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'ndan (2001-2005) sonra artış gösterdiği görülmektedir. Raporda yerel bilgi ağlarının geliştirilerek merkezi yönetimle işbirliği içerisinde uluslararası sisteme entegre olunması ve teknolojideki hızlı gelişmelerin ihtiyaçların karşılanması amacıyla yerel yönetimlerin yeniden örgütlenmesi gerekliliğine vurgu yapılmıştır (DPT, 2000: 126). Bu açıdan incelendiğinde yerel yönetimlerden merkezi yönetimle işbirliği içerisinde hareket etme, yerel halkın yönetime katılmasını sağlama ve yerel hizmetlerin etkin sunulmasına imkân tanınması beklenmektedir (Altınok ve Kaya, 2005: 680). Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda ise e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi

başlığı altında kamu hizmetinin sunulmasında bilgi teknolojileri altyapısının oluşturulması gerekliliğine vurgu yapılmıştır (RG, 2006).

Şahin (2007) tarafından yapılan çalışmada belediyelerin e uygulamalarını artırma sürecinde teknik imkânların yetersiz olduğu vurgulanmıştır. Konya Büyükşehir Belediyesi'nde e-belediye uygulamaları konusunda personelin uyum ve eğitim sorunlarının mevcut olduğu sistemin etkinlik kazanması için personel ve yerleşik bireylerinde sisteme uyumunun önemli olduğu ifade edilmiştir.

Acılar (2012) tarafından yapılan çalışmada ise e-belediye uygulamasının vatandaş ve belediye arasındaki işlevlerine vurgu yapılmıştır. Buna göre hizmet kalitesinin artması, hizmetlerin maliyetlerinin ve personelin iş yükünün azaltılması, faaliyetlerin kolaylıkla izlenmesi ve vatandaş ile belediye arasındaki bağlantının güçlenmesi e-belediye uygulamanın olumlu yönleri arasında gösterilmektedir.

Çakır (2015) tarafından yapılan araştırmada ise e-belediye uygulamalarını kullanma süreçlerinde yaşanan sorunlara vurgu yapılmıştır. Talep ve erişim sorunu, bilişim güvenliği konusundaki tedirginlikler, web sayfalarının yeterince güncelleştirilmemesi ve yerel kademelerdeki bilgi eksikliği çalışmada vurgulanan sorunların başında gelmektedir.

Arıkboğa (2017) tarafından yapılan çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları değerlendirilmiştir. Buna göre uygulama süreçlerindeki bürokratik ve planlama konusundaki engeller ile belediye içerisindeki yönetsel sorunlara vurgu yapılmıştır. Ancak bu sorunlar genel olarak işleyişi aksatmayan sorunlar olarak görülmüştür. Belediye ile ilgili işlerin mesai saatleri dışında da yapılabilmesi, belediye yetkililerine hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi, personel tasarrufunun sağlanması çalışmada üzerinde durulan olumlu konuların başında gelmiştir.

Uluslararası ve ulusal bu akademik ve idari araştırmaların ışığında çalışmada İzmir/ Buca İlçe Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan bireylerle e-belediye hizmetinin etkinliği kapsamında çalışma gerçekleştirilmiştir.

2. Yöntem

Yöntem içerisinde yer alan anket çalışmasının geçerlik kazanabilmesi amacıyla Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlüğü Hukuk Müşavirliğinden 2021/44974 karar numaralı yazılı izin alınmıştır.

2.1. Araştırmanın Evreni

Çalışmanın evreni İzmir ilinin güneydoğu bölgesindeki Nif Dağı eteklerine kurulmuş yaklaşık 180 km² yüzölçümüne sahip İzmir kent merkezine yaklaşık 6,5 km mesafede bulunan Buca ilçesinde yaşayan bireylerdir (Buca Belediyesi, 2019). 2020 yılı Aralık ayı verilerine göre ilçenin nüfusu 507,773 olarak kayıtlara geçmiş olup İzmir'in en yoğun ve heterojen nüfuslu bölgesidir (TÜİK, 2020). Teknolojik gelişmelerin hızlandığı bu dönemde kamu kurum ve kuruluşları kamu hizmetlerini yerine getirirken teknolojik ilerlemelerden yararlanmaktadırlar. Bu kapsamda Buca Belediyesi de e-uygulamalar konusunda çalışmalarını ilerleten belediyeler arasında yer almaktadır.

2.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma Buca Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan bireyler evreninde ve e-belediye uygulamasını kullanan bireyler örnekleme üzerinde yapılmıştır. Buca Belediyesi e-belediye uygulaması üzerinden alınan verilere göre 25.03.2021 tarihinde Buca ilçesi sınırları içerisinde 16.610 kişi e-belediye uygulamasını kullanmaktadır.

Örnekleme dâhil olacak kişiler evren içerisinden geçmiş bilgi ve deneyimlerden hareketle araştırmacı tarafından belirlendiği için amaçlı örnekleme modeli tercih edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2011). Amaçlı örnekleme yöntemi içerisinde yer alan türlerden ise ölçüt örnekleme metodu

kullanılmıştır. Bu metot örnekleme daha önceden belirlenmiş ölçütlerini karşılayan durumlar üzerine odaklanılmasını kapsamaktadır (Patton, 2018). Ölçüt örnekleme metodu araştırmacı ölçütleri kendisi belirleyebilmesi imkânının bulunması açısından çalışmayla uyumlu bir yöntemdir (Şimşek ve Yıldırım, 2006).

Örneklemin belirlenmesinden sonra anket görüşmesine katılan bireyler ise basit rastlantısal yöntemle seçilmiştir. Örnekleme oluşturan her bireyin seçilme şansı eşittir. Bu bağlamda alan araştırması sırasında evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşit olarak kabul edilmiştir (Çoşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019).

Çalışma %90 güvenirlilik seviyesi %10 hata payı olacak şekilde kurgulanmıştır. Buna göre 16.610 kişilik bir örneklem içerisinde 207 kişiyle yapılan anket görüşmesi %90 güvenirlilik seviyesinde %6 hata payına denk gelmektedir. Araştırma sonucunda çıkan %6 hata payı; %10 ve aşağısında bir değer olduğundan dolayı çalışma anlamlı sınırlar içerisinde (Aziz, 2020).

2.3. Araştırmanın Hipotezleri

Eğitim seviyesi düştükçe e-belediye uygulamalarına olan gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler artmaktadır.

- Eğitim seviyesi düştükçe e-belediye uygulamalarının etkinliği ve kullanım kolaylığına yönelik olumlu bakış artmaktadır.
- Yaş yükseldikçe e-belediye uygulamalarına olan güven azalmakta gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler artmaktadır.
- Cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik araçların kullanım seviyesi arttıkça e-belediye hizmetlerine olan güven ve bu hizmetlerin kullanım kolaylığı artmaktadır.
- Gelir seviyesi arttıkça e-belediye kullanımı konusundaki kolaylık artmakta, gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler azalmaktadır.

2.4. Geçerlilik Analizi

Geçerlilik, bir ölçeğin veya testin hedeflenen şeyi ölçüp ölçmediğinin tespit edilme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Geçerlilik analizlerinden biri olan faktör analizi yöntemi de çeşitli değişkenler üzerindeki temel yapıyı ortaya koymayı amaçlamaktadır. Faktör analizinde KMO değeri 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır ve 1'e ne kadar yakınsa örneklem o kadar faktör analizine uygun demektir. Eğer KMO değeri 0,5'in altındaysa analize devam edilemeyeceği ifade edilmektedir (Büyüköztürk, Şekercioğlu ve Çokluk, 2018).

Tablo 3: KMO ve Bartlett Test Analizi

KMO Örneklem Yeterlilik Ölçümü		0,905
Bartlett Genellik Testi	Ki-Kare	3686,922
	df	276
	Sig.	,000

Tablo 2'de görüldüğü üzere yapılan faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,905 çıkmış olup 1'e oldukça yakın bir değerdir. Aynı zamanda yapılan faktör analizi sonucunda çalışmada kullanılan likert ölçeğinin 5 faktör olduğu e-belediyecilik uygulamalarının 5 farklı açıdan değerlendirilebileceği sonucuna varılmıştır.

2.5. Güvenirlilik Analizi

Tablo 4: *Güvenirlilik Analizi*

Cronbach Alpha Değeri	0,921
Standart Cronbach's Alpha Değeri	0,909
N	24

Tablo 3'den görüldüğü üzere güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha 0,921 değerini almıştır. Bu değer 0,7'den büyük olması çalışmanın güvenilir olduğu sonucunu göstermektedir (Bonett ve Wright, 2014).

2.6. Katılımcıların Profili

Tablo 5: *Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları*

Cinsiyet	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
Kadın	96	46,4
Erkek	111	53,6
Toplam	207	100,0

Katılımcıların %53,6'sı erkek, %46,4'ü ise kadın bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 6: *Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımları*

Yaş	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
18-30	99	47,8
31-45	26	12,6
46-60	26	12,6
61 yaş ve üstü	56	27
Toplam	207	100,0

Katılımcıların büyük çoğunluğunu 18-30 yaş aralığındaki bireyler oluşturmaktayken 31-45 yaş ve 46-60 yaş aralığındaki katılımcıların her ikisinin de oranı %12,6'dır. 61 yaş ve üstü katılımcıların oranı ise %27,1'dir.

Tablo 7: *Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları*

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
Okuryazar değilim	1	0,5
İlkokul	3	1,5
Ortaokul	15	7,2
Lise	64	30,9
Lisans	89	43
Lisansüstü	35	16,9
Toplam	207	100,0

Katılımcıların %43'ü lisans, %30,9'u lise, %7,2'si ortaokul, %1,5'i ilkokul mezunudur. Lisansüstü bir bölümden mezun oranı %16,9'ken okuryazar olmayanların oranı ise %0,5'tir.

Tablo 8: *Katılımcıların Gelir Seviyesine Göre Dağılımları*

Gelir Seviyesi(TL)	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
0-1500	24	11,6
1501-3000	77	37,2
3001-4500	64	30,9
4501-6000	37	17,9
6001-7500	2	1,0
7501 ve üzeri	3	1,4
Total	207	100,0

Katılımcıların yaklaşık olarak %50'si orta gelir seviyesindeyken %2,4'ü yüksek gelir seviyesindedir.

Tablo 9: *Katılımcıların Cep Telefonu Kullanma Düzeyine Göre Dağılımları*

Cep Telefonu Kullanma Düzeyi	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
Çok kötü	5	2,4
Kötü	40	19,3
Orta	42	20,3
İyi	63	30,4
Çok iyi	56	27,1
Kullanmıyorum	1	,5
Total	207	100,0

Katılımcıların %2,4'ü çok kötü, %19,3'ü kötü, %20,3'ü orta, %30,4'ü iyi, %27,1'i ise çok iyi düzeyde cep telefonu kullandığını ifade etmiştir.

Tablo 10: *Katılımcıların Bilgisayar Kullanma Düzeyine Göre Dağılımları*

Bilgisayar Kullanma Düzeyi	Frekans	Yüzdelerik Dağılım
Çok kötü	6	2,9
Kötü	35	16,9
Orta	58	28,0
İyi	59	28,5
Çok iyi	46	22,2
Kullanmıyorum	3	1,5
Total	207	100,0

Katılımcıların %2,9'u çok kötü, %16,9'u kötü, %28'i orta, %28,5'i iyi, %22,2'si çok iyi düzeyde bilgisayar kullandığını ifade etmiştir.

3. Bulgular

Anket çalışmasında e- belediye hizmetleri üç başlık altında değerlendirilmiştir. Bu başlıklar e- belediye hizmetlerinin etkinliğinin değerlendirilmesi, e-belediye uygulamalarının gizliliğinin ve güvenliğinin değerlendirilmesi ve e-belediye uygulamalarının kullanım kolaylığının değerlendirilmesidir. Çalışma içerisindeki değerlendirmeler bu başlıklar temel alınarak yapılmıştır.

3.1. Eğitim Düzeyine Göre E-Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

İkiden fazla bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçülmesinde anova testi kullanılmaktadır. Anova testi için bütün grupların normal dağılım sergileyen örnekler olmalıdır (Çoşkun, Altunışık, ve Yıldırım, 2019). Bu bağlamda bu başlık altında ölçüm yöntemi olarak anova testi kullanılmıştır.

Tablo 11: *Eğitim Seviyesine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi*

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İlkokul	4	3,8929	2,09429	23,480	,000
Ortaokul	15	3,1524	1,06285		
Lise	64	3,0580	1,40634		
Lisans	89	5,1541	1,49197		
Lisansüstü	35	5,4163	1,07597		
Toplam	207	4,3810	1,72804		

Anlamlılık (P) değeri 0,05'ten küçüktür. Bu durum eğitim düzeyine göre e-belediye hizmetlerinin etkinliğinin değerlendirilmesinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir. Gruplar

arasında nasıl bir farklılık olduğunu görebilmek amacıyla verilerin normal dağılımından hareketle Post Hoc testlerinden Gabriel testi yapılmıştır (Kayri, 2009). Bunun sonucunda ise bireylerin eğitim düzeyi arttıkça e-belediye hizmetlerinin etkinliği konusundaki farkındalığın arttığı görülmektedir. Tablodan da görüldüğü üzere eğitim seviyesi arttıkça e-belediye hizmetlerinin etkinliği konusundaki olumlu tutum artmaktadır.

Tablo 12: *Eğitim Seviyesine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Gizliliğinin Değerlendirilmesi*

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İlkokul	4	3,8500	0,90000	2,480	0,51
Ortaokul	15	3,1200	0,78849		
Lise	64	3,1750	1,27317		
Lisans	89	3,7191	1,12602		
Lisansüstü	35	3,5600	1,36752		
Toplam	207	3,4831	1,21114		

P değeri 0,05'ten büyük olduğundan eğitim düzeyi ile belediye uygulamalarının gizliliği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Buna göre eğitim seviyesinin artması veya azalması e-uygulamaların gizliliğinin değerlendirilmesi konusunda etkili değildir.

Tablo 13: *Eğitim Seviyesine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Kullanım Kolaylığının Değerlendirilmesi*

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İlkokul	4	4,3542	0,32896	31,846	,000
Ortaokul	15	4,1611	0,42195		
Lise	64	3,9714	0,63798		
Lisans	89	5,1760	0,84774		
Lisansüstü	35	5,1357	0,60265		
Toplam	207	4,7073	0,90753		

P değeri 0,05'ten küçük olduğundan eğitim düzeyi ile kullanım kolaylığı arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Buna göre eğitim seviyesi arttıkça e-belediye uygulamalarının daha kolay kullandığını ifade eden bireylerin sayısı artış göstermektedir.

3.2. Yaş Durumuna Göre E-Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Yaş durumu analizinde tüm yaş gruplarının dağılımının normal olmasından dolayı bu başlık altındaki analizlerde anova testi kullanılmıştır.

Tablo 14: Yaş Durumuna Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
18-30	99	5,5613	1,08130	100,851	0,000
31-45	26	4,9505	0,77190		
46-60	26	3,2967	1,53273		
61 yaş ve üstü	56	2,5332	1,03393		
Toplam	207	4,3810	1,72804		

P değeri 0,05'ten küçük olduğundan yaş ile belediye hizmetlerinin değerlendirilmesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Yaş grupları arasında nasıl bir farklılık olduğunu görebilmek amacıyla verilerin normal dağılmasından hareketle Post Hoc testlerinden Gabriel testi uygulanmıştır (Kayri, 2009).

Buna göre katılımcıların yaşı arttıkça belediye hizmetlerinin etkinliği konusundaki olumsuz tutumların arttığı görülmektedir. Bu durumun 45 yaş üstü bireylerin elektronik hizmetlerle daha geç tanışması ve akıllı teknolojiler konusundaki bilgi eksikliğiyle ilgili olduğu düşünülmektedir

Tablo 15: Yaş Durumuna Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Gizliliğinin Değerlendirilmesi

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
18-30	99	3,6606	1,08061	10,418	0,000
31-45	26	4,2615	1,22477		
46-60	26	3,3462	1,16969		
61 yaş ve üstü	56	2,8714	1,17330		
Toplam	207	3,4831	1,21114		

P değeri 0,05'ten küçük olduğundan yaş ile belediye gizliliğinin değerlendirilmesi arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Buna göre yaş arttıkça e-belediye uygulamasının gizliliği konusundaki şüphelerin arttığı görülmektedir.

Tablo 16: Yaş Durumuna Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Kullanım Kolaylığının Değerlendirilmesi

Eğitim	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
18-30	99	5,2727	0,71367	71,420	,000
31-45	26	5,0609	0,56448		
46-60	26	4,0192	0,42250		
61 yaş ve üstü	56	3,8631	0,60604		
Toplam	207	4,7073	0,90753		

P değeri 0,05'ten küçük olduğundan yaş ile e-belediye uygulamalarının kullanım kolaylığının değerlendirilmesi arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir. Buna göre bireylerin yaşı arttıkça e belediye uygulamalarını kullanmanın zorlaştığını düşünenlerin sayısı artmaktadır.

3.3. Bilgisayar Kullanım Düzeyi ile E-Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Bu başlık altında gruplar arası varyans homojen olmadığından dolayı post hoc testlerinden Games-Howel testi kullanılmıştır (Kayri, 2009).

Tablo 17: *Bilgisayar Kullanım Düzeyine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi*

Bilgisayar Kullanım Düzeyi	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Çok kötü	6	1,6667	1,63299	19,376	0,000
Kötü	35	2,8408	1,50700		
Orta	58	4,2217	1,69816		
İyi	59	5,1235	1,23275		
Çok iyi	46	5,2391	1,26421		
Kullanmıyorum	3	3,0952	0,21822		
Total	207	4,3810	1,72804		

P değeri 0,05 ten küçük olduğu için gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre bilgisayar kullanma düzeyi yükseldikçe e-belediye hizmetlerinin etkinliği konusunda olumsuz görüşler azalmaktadır.

Tablo 18: *Bilgisayar Kullanım Düzeyine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Gizliliğinin Değerlendirilmesi*

Bilgisayar Kullanım Düzeyi	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Çok kötü	6	1,6667	1,63299	7,055	0,000
Kötü	35	2,8800	1,24730		
Orta	58	3,5448	0,90208		
İyi	59	3,8881	1,09436		
Çok iyi	46	3,6304	1,27399		
Kullanmıyorum	3	2,7333	0,98658		
Total	207	3,4831	1,21114		

P değeri 0,05 ten küçük olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bilgisayar kullanım düzeyi artan bireylerin gizlilik konusundaki endişeleri azalmaktadır.

Tablo 19: *Bilgisayar Kullanım Düzeyine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Kullanım Kolaylığının Değerlendirilmesi*

Bilgisayar Kullanım Düzeyi	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Çok kötü	6	3,3611	0,72393	19,581	0,000
Kötü	35	3,8167	0,61960		
Orta	58	4,6839	0,84822		
İyi	59	5,0904	0,65054		
Çok iyi	46	5,1214	0,84851		
Kullanmıyorum	3	4,3611	0,48113		
Total	207	3,3611	0,72393		

P değeri 0,05 ten küçük olduğundan dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre bilgisayar kullanım düzeyi arttıkça e-belediye uygulamalarını kullanım konusunda kolaylık yaşadığını ifade eden kişi sayısı artmaktadır.

Cep telefonu kullanım konusunda da benzer sonuçlar çıktığı görülmektedir. Cep telefonu kullanım düzeyi arttıkça e-belediye uygulamalarına olumlu yaklaşımların arttığı görülmektedir. Buna göre elektronik aygıtlara olan talep ve kullanım düzeyi arttıkça e-belediye konusundaki olumlu düşünceler de artmaktadır.

3.4. Gelir Seviyesi ile E-Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Bu başlık altında veriler normal dağıldığı ve gruplar arasındaki örneklem sayısı arasında büyük farklılıklar olmadığı için Post Hoc testlerinden Gabriel testi yapılmıştır (Kayri, 2009, ss. 54-56).

Tablo 20: *Gelir Seviyesi ile E-Belediye İlişkisi*

Gelir Seviyesi	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
0-1500	24	4,8988	1,78850	1,398	0,227
1501-3000	77	4,4193	1,84530		
3001-4500	64	4,0156	1,55893		
4501-6000	37	4,5174	1,67662		
6001-7500	2	4,0000	1,41421		
7501 ve üzeri	3	5,6190	1,70434		
Toplam	207	4,3810	1,72804		

P değeri 0,05'ten büyük olduğundan dolayı gelir seviyesi ile belediye hizmetlerinin değerlendirilmesi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu bağlamda belediye hizmetlerinin etkinliğinin, gizliliğinin ve kullanım kolaylığının değerlendirilmesi konusunda gelir seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

3.5. Elektronik Aygıtlarla Geçirilen Zaman ile E-Belediye Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Bu başlık altında gruplar arası varyans homojen olmadığı için post hoc testlerinden Games-Howel testi kullanılmıştır (Kayri, 2009).

Tablo 21: *Bilgisayar Kullanım Süresine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi*

Geçirilen Zaman	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Günde 30 dk'dan az	49	2,6356	1,36746	70,086	0,000
Günde 30 dk-1,5 saat	45	3,5683	1,33474		
Günde 1,5 saatten fazla-3 saat arası	55	5,6000	1,01254		
Günde 3 saatten fazla	58	5,3300	1,17475		
Toplam	207	4,3810	1,72804		

P değeri 0,05 ten küçük olduğundan dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre bilgisayar kullanım düzeyi arttıkça e-belediye hizmetleri etkin olarak kabul edilmektedir.

Tablo 22: *Bilgisayar Kullanım Süresine Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Gizliliğinin Değerlendirilmesi*

Geçirilen Zaman	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Günde 30 dk'dan az	49	2,9061	1,30327	5,363	0,001
Günde 30 dk-1,5 saat	45	3,5556	1,07356		
Günde 1,5 saatten fazla-3 saat arası	55	3,6727	1,11046		
Günde 3 saatten fazla	58	3,7345	1,19319		
Toplam	207	3,4831	1,21114		

P değeri 0,05 ten küçük olduğu için gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre bilgisayar kullanım süresi arttıkça gizlilikle ilgili kaygıların azaldığı görülmektedir.

Tablo 23: *Bilgisayar Kullanım Süresine Göre E-Belediye Kullanım Kolaylığının Değerlendirilmesi*

Geçirilen Zaman	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Günde 30 dk'dan az	49	3,8486	0,66529	48,978	0,000
Günde 30 dk-1,5 saat	45	4,3574	0,70903		
Günde 1,5 saatten fazla-3 saat arası	55	5,2303	0,57578		
Günde 3 saatten fazla	58	5,2083	0,80738		
Toplam	207	4,7073	0,90753		

P değeri 0,05 ten küçük olduğundan dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre bilgisayar kullanım süresi arttıkça e-uygulamaların kullanım kolaylığının arttığını görülmektedir.

3.6. Cinsiyetle E-Belediye Hizmetleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Tablo 24: *Cinsiyet Durumuna Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Etkinliğinin Değerlendirilmesi*

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	P	N
Kadın	96	4,6473	1,73037	0,697	96
Erkek	111	4,1506	1,70025		

Tablo 25: *Cinsiyet Durumuna Göre E-Belediye Hizmet Uygulamalarının Gizlilik/ Güvenirliğinin Değerlendirilmesi*

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	P	N
Kadın	96	4,6473	1,73037	0,697	96
Erkek	111	4,1506	1,70025		

Yukarıdaki tablolardan görüldüğü üzere P değeri 0,05 ten büyük olduğu için verilerin homojen dağıldığını söyleyebiliriz. Kadın ve erkek arasında bağımsız örneklem T testi sonucunda sorulara verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir.

3.7. Frekans Analizleri

Çalışmada ayrıca e-belediye uygulamaları konusunda belirli eksiklikler olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 26: *Engelli Bireylerin E-Belediye Uygulamalarını Kullanım Kolaylığı*

E- Belediye uygulamasının engelli bireylerin(işitme, görme vb.) kullanımına uygun olduğunu düşünüyorum.	Frekans	Yüzdeler Dağılım
1- Kesinlikle Katılmıyorum	88	42,5
2- Katılmıyorum	63	30,4
3- Kısmen Katılmıyorum	15	7,2
4- Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	24	11,6
5- Kısmen Katılıyorum	12	5,8
6- Katılıyorum	5	2,4
7- Kesinlikle Katılıyorum	0	0
Toplam	207	100,0

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin yaklaşık %80'i e-belediye uygulamalarının engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 27: *Toplum Kesimlerinin E-Belediye Uygulamalarına Erişimi Hakkındaki Algısı*

E- Belediye uygulamasına her kesimden insanın rahatlıkla erişebileceğini düşünüyorum.	Frekans	Yüzdeler Dağılım
1- Kesinlikle Katılmıyorum	53	25,6
2- Katılmıyorum	71	34,3
3- Kısmen Katılmıyorum	30	14,5
4- Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	28	13,5
5- Kısmen Katılıyorum	14	6,8
6- Katılıyorum	9	4,3
7- Kesinlikle Katılıyorum	2	1,0
Toplam	207	100,0

Yine araştırmaya katılan bireylerin yaklaşık %75'i e-belediye uygulamalarına her kesimden insanın rahatlıkla erişemeyeceğini düşünmektedir.

Tablo 28: *E-Belediye Hizmet Alımı Sonrası Makbuzlara Erişim Kolaylığının Değerlendirilmesi*

E- Belediye hizmeti alımı sonucunda verilen elektronik makbuzlara erişimin kolay olduğunu düşünüyorum.	Frekans	Yüzdeler Dağılım
1- Kesinlikle Katılmıyorum	19	9,2
2- Katılmıyorum	18	8,7
3- Kısmen Katılmıyorum	32	15,5
4- Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	20	9,7
5- Kısmen Katılıyorum	25	12,1
6- Katılıyorum	38	18,4
7- Kesinlikle Katılıyorum	55	26,6
Toplam	207	100,0

Katılımcıların yaklaşık olarak %33'ü e-belediye hizmetini aldıktan sonra verilen makbuzlara erişimin zor olduğunu düşünmektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Kamu yönetiminin gelişim süreçleri incelendiğinde 2000 yılı sonrası dijital dönüşüm süreçlerinin kamu kurumlarını ve hizmet görme yöntemlerini önemli ölçüde etkilediği görülmektedir. Kamu hizmeti verilirken bu elektronik yöntemlerin kullanılması e-devlet, e-belediye gibi çeşitli uygulamaların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Kamu hizmetinin görülmesinde bürokratik engeller azaltılmış etkinlik ve verimlilik elde edilmiştir.

Bu yararlarla birlikte e-belediye hizmetleri üzerinden kamu hizmeti verilirken çeşitli sorunlarla karşılaşıldığı görülmüştür. Eğitim seviyesi düşüp, yaş arttıkça e-belediye uygulamasını kullanan bireylerin çeşitli zorluklar yaşadığı görülmektedir. Bu bağlamda teknolojik gelişmelerle geç tanışan 50 yaş üstü bireylerin de kullanımına uygun araçların geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Araştırma sonuçları ayrıca 45 yaş üstü bireylerin e-belediye uygulamaları konusunda

gizlilik endişelerinin olduğunu göstermektedir. Özellikle küresel salgın sürecinde belirli kamu hizmetlerinin internet üzerinden sıra beklemeden yapılması kamu sağlığı açısından oldukça önemlidir. Belediyelerin özellikle veri gizliliği ve güvenliğinin sağlanması konusundaki endişeleri giderecek plan ve politikalar üretmek halka yansıtmalıdır.

Çalışma kapsamında eğitim düzeyi ile e-belediye hizmetlerinin gizliliği konusunda anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu bağlamda eğitim seviyesi düştükçe e-belediye uygulamalarına olan gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler artmaktadır hipotezi doğrulanmamıştır. Eğitim seviyesi düştükçe e-belediye uygulamalarının etkinliği ve kullanım kolaylığına yönelik olumlu bakış artmaktadır hipoteziyle yaş yükseldikçe e-belediye uygulamalarına olan güven azalmakta gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler artmaktadır hipotezleri bu çalışmada doğrulanmıştır.

Çalışmada bilgisayar ve cep telefonu gibi elektronik araçların kullanım düzeyi arttıkça e-belediye uygulamaları kullanımı konusunda güvenin arttığı ve güvenlik konusundaki kaygıların azaldığı görülmektedir. Bilgisayar ve akıllı telefon kullanma alışkanlığının düşük olduğu bireylerin e-belediye hizmetlerine daha mesafeli yaklaştığı düşünüldüğünde bu tip uygulamaların kullanımının kolaylaştırılması büyük önem taşımaktadır. Örneğin Buca Belediyesi web sitesine girip çevre temizlik bedelini öğrenmek isteyen bir birey grup, derece gibi özel bilgilerle karşılaşmaktadır. Özel bir araştırma sonucunda ulaşılabilecek bilgilerin sorgulama ekranında anlatılması uygulama süreçlerini oldukça kolaylaştıracaktır. Bu bağlamda cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik araçların kullanım seviyesi arttıkça e-belediye hizmetlerine olan güven ve bu hizmetlerin kullanım kolaylığı artmaktadır hipotezi çalışma kapsamında doğrulanmıştır.

Çalışmada gelir seviyesi ve e-belediye hizmetleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bu bağlamda gelir seviyesi arttıkça e-belediye kullanımı konusundaki kolaylık artmakta, gizlilik ve güvenliğe yönelik şüpheler azalmaktadır hipotezi doğrulanmamıştır.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan diğer durum ise Buca Belediyesi e-belediye internet sitesinin engelli bireylerin erişimine uygun olmadığıdır. Çalışmaya katılan bireylerin önemli bir kısmı uygulamanın engelli bireylere yönelik olmadığını ifade etmiştir. Buca Belediyesi e-belediye altyapısı incelendiğinde görme ve bedensel engelli bireyler için sesli yanıt sisteminin olmadığı görülmektedir. 21. yüzyılın gelişen teknolojik yapısında uygulaması oldukça kolay olan sesli yanıt sisteminin belediye sitesine eklenmesi bu tip uygulamaların kullanımını kolaylaştıracağı düşünülmektedir.

Engelli bireylerin kullanımına uygun olmayan e-belediye internet sitesi aynı zamanda her kesimden insanın rahatlıkla erişemeyeceği bir özellik göstermektedir. Araştırmaya katılan bireylerin yaklaşık %80'i kamu hizmeti verilen sitelere tüm bireylerin rahatça ulaşabileceğini düşünmemektedir. Nitekim maddi imkânları kısıtlı olan evinde internete ulaşma konusunda sıkıntı yaşayan, internet altyapısı olmayan yerlerde yaşayan ve akıllı cihazlara sahip olmayan bireyler bu tip uygulamalara erişememektedir. İnternet erişim imkânlarının artırılması amacıyla İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından kent merkezinin belirli noktalarına konulan internet erişim noktalarının sinyal kalitesi düşüklüğü ve internet hızındaki azalmalar nedeniyle etkin bir şekilde çalışmadığı gözlemlenmiştir. Dijital dönüşümün bu kadar hızlandığı dönemde internete erişim konusunda sorunlar yaşayan bireylerin sorunlarının çözülmesi önem taşımaktadır.

E-belediye hizmetini kullanan bireylerin bile yaklaşık %30'u işlem sonrası elde edilen makbuz türü çıktılara ulaşmanın zor olduğunu ifade etmiştir. Anket görüşmeleri sırasında iki birey ise e-hizmetlerin yaygınlaşması bilgi ve belgelerin elektronik ortamlarda saklanmasına rağmen somut bir çıktının ellerinde olmasının kendilerine güven verdiğini ifade etmiştir. Bu bağlamda e-uygulamaların geleneksel yöntemler kadar güvenilir olabileceğinin bu uygulamaları kullanan ve kullanma potansiyeli olan bireylere anlatılması büyük önem taşımaktadır.

Sonuç olarak e-belediye uygulamasını kullanan bireylerin genel olarak gizlilik ve güvenlik sorunları olduğu, eğitim düzeyi düşük ve yaş olarak büyük bireylerin ise kullanma açısından sorunlar yaşadığı ve e-uygulamaların ise engelli bireylere yönelik olmadığı sonucu çıkartılmıştır. Türkiye'deki büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin bu temel sorunları göz önüne alarak planlamaları katılımcı bir bakış açısıyla gerçekleştirmesi hizmetin kullanımı ve internete erişim sorunlarıyla ve engelli bireylerin yaşadığı sorunların çözümünde oldukça önemlidir.

Kaynakça

- Akçakaya, M. (2017). E-devlet anlayışı ve Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8-31.
- Altınok, R. ve Kaya, T. (2005). Türk kamu yönetiminde e-dönüşümün yerel boyutu. H. Özgür ve M. Kösecik. (Ed), *Yerel yönetimler üzerine güncel yazılar içinde* (ss. 675-715). Ankara: Nobel Yayınları.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamalarının analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1619-1644.
- Aziz, A. (2020). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri ve teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Bayona, S. ve Morales, V. (2016). Models of development of e-government for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 1-13.
- Bonett, D. G. ve Wright, T. A. (2014). Cronbach's alpha reliability: interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 1-14.
- Buca Belediyesi. (2019). Buca belediyesi stratejik planı. Erişim adresi: http://www.buca.bel.tr/files/Buca_Belediyesi_2020-2024_Stratejik_Planı.pdf
- Büyüköztürk, Ş. Şekercioğlu, G. ve Çokluk. Ö. (2018). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: Spss ve lisrel uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Chen, Y. C. ve Gant, J. (2001). Transforming local e-government services: the use of application service providers. *Government Information Quarterly*, 18, 343-355.
- Çakır, C. (2015). E-belediye: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Çoşkun, R. Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri spss uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Dada, D. (2006). E-Readiness for developing countries: moving the focus from the environment to the users. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 1-14.
- DPT. (2000). Sekizinci beş yıllık kalkınma planı. Erişim adresi: <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Sekizinci-Be%C5%9F-Y%C4%B1ll%C4%B1k-Kalk%C4%B1nma-Plan%C4%B1-2001-2005.pdf>.
- Erat, V. (2020). Kamu yönetimi çalışmalarında yönetim. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(21), 121-135.
- Eryılmaz, B. (2015). *Kamu yönetimi*, İzmit: Umuttepe Yayınları
- Fedai, R. (2018). Tarihsel süreç içerisinde kamu yönetimi disiplininin gelişimi. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(5), 119-133.

- Güler, B. A. (2006). Yönetim düşünüy için araştırma alanını belirlemek. Erişim adresi: <http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bguler/pdf/yondusunu.pdf>.
- Holzer, M. Manoharan, A. P. Melitski, J. ve Moon, M. J. (2020). Global E-Government Survey. Boston: E-Governance Institute National Center for Public Performance. Retrieved from: https://f343fc27-ccb7-4f9c-af96-dc4678bd7952.filesusr.com/ugd/d3a2e5_01b3ee71529a4904b02cca8c4c9c9046.pdf.
- Kalfa, C. (2011). Kamu yönetimi disiplininin gelişimi ve kimlik tartışmaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 403-417.
- Karaman, Z. T. (2020). E-Devletin güvenlik bağlantılı sorumlulukları ve e-vatandaşın hakları. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 1-20.
- Karkın, N. ve Çalhan, H. S. (2011). Vilayet ve il özel idare web sitelerinde e-katılım olgusu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 55-80.
- Loyarte, E. ve Rivera, O. (2007). Communities of practice: A model for their cultivation. *Journal of Knowledge Management*, 11(3), 67-77.
- Miranda, F. J. Sanguino, R. ve Bañegil, T. M. (2009). Quantitative assessment of european municipal web sites development and use of an evaluation tool. *Internet Research*, 19(4), 425-441.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *EJISDC*, 18(1), 1-24.
- OECD. (2020). OECD library. Retrieved from: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/4de9f5bb-en.pdf?expires=1616047140&id=id&accname=guest&checksum=8E6A8AFE3021DCCB4B0458B88D4F77FF>.
- Parlak, B. ve Doğan, K. C. (2020). *Kamu yönetimi kuramlarına giriş*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev.). Ankara: Pegem Akademi.
- Dokuzuncu Kalkınma Planı. (2006, 07 Ocak). *Resmi Gazete* (Sayı: 26215). Erişim adresi: <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Dokuzuncu-Kalk%C4%B1nma-Plan%C4%B1-2007-2013%E2%80%8B.pdf>
- Sanford, C. ve Rose, J. (2007). Characterizing e-participation. *International Journal of Information Management*, 27(6), 406-421.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği belediye uygulamaları ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 161-189.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- TBŞ. (2002). E-devlet çalışma grubu raporu. Erişim adresi: https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf.
- Turan, E. (2015). *Kamu yönetiminde reform*. Konya: Palet Yayınları.
- TÜİK. (2020). Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi. Erişim adresi: <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=95&locale=tr>

UN. (2020). *E-Government survey 2020 digital government in the decade of action for sustainable development*. New York: United Nations.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yılmaz, O. (2001). *Kamu yönetimi reformu: genel eğilimler ve ülke deneyimleri*. Ankara: DPT.