

## **AFYONKARAHİSAR BELEDİYESİNDE e-BELEDİYE UYGULAMALARI VE YEREL FARKINDALIK**

*Yrd. Doç.Dr. Gülsüm GÜRLER HAZMAN\**

### **ÖZET**

Kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi yönetim şekillerini değiştirmiştir. Merkezi yönetim gibi belediyeler de teknolojik gelişmeleri takip ederek e-devlet hizmetlerinden yararlanmaktadır. Halkın bu gelişmelere uyumu, belirlenen hedeflere ulaşma açısından son derece önemlidir. Bu çalışmada, Afyonkarahisar il merkezinde ikamet eden halkın e-belediye hakkındaki bilgi düzeyinin ölçülmesi amaçlanmıştır. İlgili literatür temel alınarak uygulanan anket sonuçlarına göre, halkın e-belediye hakkındaki farkındalık ve bilgi düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca e-belediyeyi kullanma açısından eğitim, gelir, yaş gibi faktörlerin, bilgi ve farkında olma düzeyine etkisi olduğu bulunmuştur.

### **ABSTRACT**

The developments of Information and Communication Technology in public sector have changed the styles of administration. Municipalities as well as central government utilize the e-government by following the technological progress. The adaptation of local citizen to these changes is very important to reach the specific targets determined. This study aims to determine the level of knowledge of people against e-government in Afyonkarahisar. Based on related literature, a questionnaire which is applied shows that the level of awareness and knowledge on e-municipality is low. It is also found that the factors such as education, income and age have an impact on knowledge and awareness of people's e-municipality usage level.

---

\* Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü

## GİRİŞ

Kamu yönetimi, sürekli olarak kendini yenilemesi ve küreselleşme süreci ile birlikte değişikliklere uyum sağlaması gereken bir disiplindir. Bu süreçte bilgiye olan ihtiyaç, hangi örgütsel düzey hakkında olursa olsun yöneticilerin etkin karar almasında hem maliyetten hem de zamandan tasarruf sağlar<sup>1</sup>. Dolayısıyla burada bilginin kullanımı ve edinimi önemli bir yer tutmaktadır. 1970’li yıllarda gelişen iletişim teknolojileri, bilgi ağının kurulması ve yaygınlaşması için önemli bir süreçtir. Bu süreç içerisinde ortaya çıkan e-devlet ile, halkın bilgilere ulaşmasını sağlama ve aktif katılım ile halkın her konuda danışabileceği bir ortam sağlanmaya başlamıştır<sup>2</sup>. E-devlet; kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanması olarak ifade edilmektedir<sup>3</sup>. Kısaca e-devlet, iyi bir kamu yönetimini sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanmakta ve e-devlet kendi içinde; e-yönetim, e-hizmet, e-toplum olarak ele alınmaktadır<sup>4</sup>. E-hizmet ile; kamusal hizmet sunumunda vatandaşların tercih ve istekleri mümkün olduğunca daha çok dikkate alınabilecektir. Bunun yanında demokrasinin gelişimi de desteklenmiş olacaktır. Kamu yönetiminin bir birimi olan belediyeler de bu gelişimden etkilenmiş ve yönetimdeki değişim ve gelişim ile birlikte, e-hizmet uygulamasına geçmeye başlamışlardır.

E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler, daha büyük halk kitlesine ulaşmakta ve belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlanmaktadır. Aynı zamanda belediyelere ait hemen hemen tüm bilgilere kolaylıkla ulaşabilmektedir. Özellikle on line olarak gerçekleştirilen fatura tahsilatı sayesinde, ilgililer belediyeye

---

<sup>1</sup> T. Kaya BENSĞİR; “*Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*”, TODAİE, 1996, s.25

<sup>2</sup> Joan BUCKLEY; “E-Service Quality and Public Sector”, *Journal of Managing Service Quality*, Vol:13, Number:6, 2003, p.456

<sup>3</sup> Kemal ÇELİK; “e-Devlet ve Yeniden Yapılanma”, *Türk İdare Dergisi*, Eylül 2003, Sayı: 440, s.151

<sup>4</sup> Richard HEEKS; “*Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action*”, Institute for Development Policy and Management, ISBN: 1 902518942, 2001, p.2

gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte böylece zamandan da tasarruf sağlanmış olmaktadır.

Bu çalışmada, Afyonkarahisar ilinde e-belediye ile tanışan halkın, e-belediyeden yararlanma düzeyini ortaya koyabilmek için, e-belediye hakkındaki bilgi ve farkında olma düzeyi tespit edilmeye çalışılacaktır. Çünkü e-belediyeden beklenen başarının sağlanması, halkın bu hizmeti kullanım düzeyi ile yakından ilgilidir. Çalışmanın ilk bölümü literatür araştırmasından ibaret olup, elektronik yerel yönetim anlayışı ortaya konacaktır. İkinci bölümde ise araştırmanın analizi ve yorumu yer alacaktır.

## **I. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI**

### **A) ELEKTRONİK YEREL YÖNETİM ANLAYIŞI**

Ülkemizde yerel yönetim yapılanması içinde; belediyeler, köyler, il özel idareleri ve 1984 yılından bu yana büyükşehir belediyeleri yer almaktadır. Yerel hizmet sunan bu idareler diğer kamu yönetimi birimlerinde olduğu gibi, dünyada gelişen çağdaş yönetim yaklaşımlarından, teknolojik yeniliklerden ve beklentilerdeki değişimden etkilenmektedir. İşte bu süreç içerisinde yerel yönetimleri bilgi çağı ile tanıştırmak, idareleri internete taşımak, bu birimlerin hizmetlerini değil, hizmetlerin yönetimini internete taşımaktır. Bu süreç genel olarak 3 boyuttan oluşmaktadır<sup>5</sup>;

1) Mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, vb. yönetim süreçlerinin otomasyonunun sağlanması,

2) Yerel halkın istek ve şikayetlerinin, idarenin yetki alanı konusundaki işlemler hakkında bilgi alma istemlerinin, ruhsat alma, izin ve başvuru işlemlerinin ve idare tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

3) Yerel yönetime ait bilgi ve verilerin, diğer kamu kurumları ile bağlantısı sağlanarak paylaşılmasının sağlanması, şeklinde ele alınmaktadır.

Bu hedeflere ulaşmak için, bilişim alanında kurumsal ve teknolojik altyapının kurulması ve bu yöndeki çabaların eşgüdüm

---

<sup>5</sup> Birgül Ayman GÜLER; “Yerel Yönetimler ve İnternet”,  
www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, (10/05/2005)

içinde sağlanması gerekmektedir<sup>6</sup>. Yerel yönetime ait bir web sitesi ile, tüm yerel halkın yönetime kolayca ulaşımı sağlanabilir. Web sayfaları ile sadece orada yaşayan halk değil her türlü ziyaretçi için, tanıtım amaçlı olarak bölgenin tarihi, kültürel olayları, turistik olanakları gibi birçok konuda aydınlatıcı bilgilere ulaşılabilir<sup>7</sup>. Ayrıca vatandaşlara daha çok bilginin verilmesi ile de, devletin performansının daha iyi takip edilmesi ve saydamlığın artmasına katkıda bulunulabilir<sup>8</sup>. İnternet, açık yönetim ilkesinin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü internet ile birlikte halk, bürokrasinin işleyişini etkin şekilde denetleyebilecektir<sup>9</sup>. Özellikle kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmaları kapsamında, devletin saydamlığını ve hesap verebilirliğini güçlendirmek için çeşitli politikalar benimsenmiş hatta yasal bazı düzenlemeler ile kamuda hesap verme mekanizmaları geliştirilmiştir. Bu açıdan bakıldığında e-hizmet anlayışı bu konuda atılan örnek bir adım olmuştur.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, birimler arasında bilginin paylaşımını ve iletişimini kolaylaştırmaktadır<sup>10</sup>. Bu iletişim içinde, yerel yönetim birimlerinin hem kendi aralarında hem de merkezi idare ile olan ilişkilerinin bulunduğu yer ise, e- devlet olgusudur<sup>11</sup>. E-devlet ile birlikte, iyi yönetim olgularına ulaşmak mümkün olabilmektedir. Çünkü e-devlet ile iyi yönetim arasında bazı farklılıklar olsa da temelde benzer amaçlar söz konusudur. Yönetimde etkililik, kamusal

---

<sup>6</sup> T. Kaya BENSGHİR; “Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt mü?”, *Amme İdaresi Dergisi*, Eylül 2000, 33(3), s.34

<sup>7</sup> Alfred TAT, Kei HO; “Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative”, *Public Administration Review*, Vol:62, No:4, 2002, p.437

<sup>8</sup> Wilson WONG, Eric WELCH; “Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability”, *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol. 17, No. 2, April 2004, p.276

<sup>9</sup> Ramazan ALTINOK; “İnternet, Demokrasi ve Devlet”, *Türk İdare Dergisi*, Aralık 2001, Sayı: 433, s.144

<sup>10</sup> Hideyuki TANAKA, Kanta MATSUURA, Osamu SUDOH; “Vulnerability and Information Security Investment: An Empirical Analysis of e- Local Government in Japan”, *Journal of Accounting and Public Policy* 24, 2005, p.38

<sup>11</sup> Nancy ODENDAAL; “Information and communication technology and local governance: understanding The difference between cities in developed and emerging economies” *Computers, Environment and Urban Systems* 27, 2003, p.586

hizmetlerde kalite, demokratik katılım gibi ilkeler, hem e-devlet hem de iyi yönetim için geçerlidir<sup>12</sup>. Şu bir gerçektir ki, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve e-devlet uygulamaları birçok ülkede, hizmetlerde kalite artışı, verimlilik ve üretkenlik gibi unsurlar ile maliyetlerin azalmasına katkıda bulunmuştur<sup>13</sup>.

Bilgisayar teknolojilerinin söz konusu fayda ve işlevselliği, kamu yönetiminde iki kategoride ortaya çıkmaktadır. Bunlar içsel etkenler ve dışsal etkenlerdir. İçsel etkenler ile, web ve diğer teknolojilerde etkin ve etkili yönetim araçları kullanılabilir, büyük boyutlarda data ve bilgiler saklanabilir, toplanabilir, yönetilebilir. Dışsal etken olarak ise, web teknolojileri vatandaş ile devlet arasındaki bağın oluşumunu kolaylaştırır<sup>14</sup>. Nitekim e-yerel yönetim anlayışı ile birlikte halka dönük, halk ile iletişim halinde bir idare yaratacak düzenlemeler yaratılabilmektedir<sup>15</sup>. Bilgi teknolojilerinin kamu yönetimindeki işlevi, hem yönetsel hem de politik olarak da açıklanmaktadır. Erişim, hız ve kolaylık bu sistemin yönetsel işlevini ortaya koymaktadır. Bunun yanında katılımın sağlanması, hesap verme sorumluluğunun ve saydamlığın sağlanması da sistemin politik işlevini oluşturmaktadır<sup>16</sup>.

#### B) BELEDİYELER ve E-HİZMET: TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARINA YÖNELİK PROJELER

E- belediye anlayışı özellikle hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi hemen hemen her konuda belediyelere yol gösterecektir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumunun geliştirilmesi,

---

<sup>12</sup> Christian Von HALDENWANG; "Electronic Government (E-Government) and Development", *The European Journal of Development Research*, Vol.16, No.2, Summer 2004, p.419

<sup>13</sup> İbrahim AKMAN, Ali YAZICI, Alok MİSHRAA, Ali ARİFOĞLU; "E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens", *Government Information Quarterly*, 22, 2005, p.253

<sup>14</sup> M. Jae MOON; "The Evolution of E-government among Municipalities: Rhetoric or Reality?", *Public Administration Review*, July/August 2002, Vol:62, No:4, p.425

<sup>15</sup> A. Ramazan ALTINOK; "Yerel Yönetim Reform Düzenlemelerinde e-Yerel Yönetimler", *İdarecinin Sesi Dergisi*, Eylül-Ekim 2005, Sayı:112, s.41

<sup>16</sup> Mete YILDIZ; "Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet", [http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi\\_toplumu.htm](http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi_toplumu.htm), 10/06/2005

hedeflenmektedir<sup>17</sup>. Çünkü ideal bir belediye sistemi içinde yer alması gereken ilkelere birisi; belediyelerin hem özel şirketler hem de yabancı-uluslararası yerel yönetim örgütleri ile ilişki kurmasının sağlanmasıdır<sup>18</sup>. Bu açıdan belediyelerde her türlü iletişim teknolojilerinden yararlanılmalıdır.

Yerel yönetimlerde, ulusal düzeyde, bağlı kuruluşlarda çalışanlara yönelik eğitim ve çalışma programı düzenlemek, yerel yönetimlerin geliştirilmesine, etkin ve verimli çalışmasına katkıda bulunmak için, TODAİE (Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü) bünyesinde YYAEM (Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi) 1989 yılında kurulmuştur. Bu kapsamda yerel yönetimler portalı olarak adlandırılan ve yerel yönetimlerin bulunduğu YERELNET oluşturulmuştur. Yerel yönetim mevzuatının, belediye hizmet kılavuzunun ve ihale ilanlarının yer aldığı portal, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından desteklenmektedir. 01.01.2001 itibariyle “yerel.net.org.tr.” adıyla uygulamaya geçmiştir. Bunların dışında sistemin yapısal özellikleriyle sorunlarını ortaya koymaya yönelik olarak YERYÖN (Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi) ve yerel yönetimlere yönelik eğitim çalışmalarında bulunmak üzere YEREP (Yerel Yönetimler için Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi) mevcuttur<sup>19</sup>.

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, İnternet üzerinde yerel yönetim-merkezi yönetim arasındaki veri alışverişini sağlamak için bir veri tabanına sahip olmak amacıyla harekete geçmiştir. Sonuçta 4 Nisan 2001 tarihinde Yerel Bilgi Projesi ortaya çıkmıştır. Böylece, yerel yönetim biriminin diğer birimler ile arasındaki ilişkiler İnternet’e taşınmaktadır.

Ülkemizde yürütülen e-belediye projeleri, belediyelerin ülke kalkınmasına katkısını arttıracak nitelikte kapsamlı projelerdir. E-

---

<sup>17</sup> Uğur YILDIRIM, Şerif ÖNER; “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilşim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, s.3-4, [www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf), 05/05/2005

<sup>18</sup> Birgül AYMAN GÜLER; “Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi”, *Görüş Dergisi* Mart 2004, s.26

<sup>19</sup> Ahmet NOHUTÇU, D. DEMİREL; “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Haziran 2005, Sayı:447, s.46

belediyede hizmet başlıkları genel olarak; şehir ve bölge planlama harita, imar uygulaması ve kadastro işlemleri, teknik altyapı hizmetleri yeşil alan yapım ve yönetim hizmetleri, kentsel denetim /yönetim, vergi ve harçlar, kriz yönetimi, ulaşım, trafik, toplu taşımacılık, ticaret ve sanayi, turizm, toplum sağlığı, eğitim, adres numarataj bilgi sistemi, hizmet masaları, şeklinde özetlenebilir.

Halk, tüm ülkeyi ilgilendiren plan ve programlara karşı ilgili olduğu kadar, yerel düzeydeki bilgi ile de yakından ilgilidir. Bu açıdan belediyeler ve diğer komşu yöreler hakkında her türlü bilgiyi bilgisayarlar aracılığı ile elde etmeye çalışmaktadır. Belediye hizmetlerinden yararlanmak istedikleri zaman bu web sitelerini kullanmaktadırlar<sup>20</sup>. Dolayısıyla halk ve belediye arasındaki iletişim daha kolay sağlanmış olmaktadır. Belediyelerin içinde olduğu bu dönüşüm süreci içinde, e-belediye hizmetinin başarısı, önemli ölçüde yerel yönetim birimindeki yöneticilerin e-devlete olan yaklaşımlarına bağlıdır<sup>21</sup>. Ancak bunun yanında bu hizmetten yararlanacak olan halkın da, e-belediye hakkındaki farkındalık ve ilgi düzeylerinin yüksek olması önemlidir.

## II. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın amacı; belediyelerin sunduğu elektronik hizmet hakkında, yerel halkın bilgi ve farkında olma düzeylerini ortaya koymaktır. E-belediyenin başarıya ulaşması için idarenin bu konudaki çaba ve çalışmalarının yanında, halkın söz konusu hizmetten yararlanma düzeyi de önemli olmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma ile, halkın elektronik belediyeden haberdar olma durumları ve yeterince bilgiye sahip olup olmadıkları belirlenebilecektir. Bu konuda analiz yapabilmek için yerel halka uygulanmak üzere anket formu düzenlenmiştir. Ankete başlamadan önce, araştırmanın güvenilirliği için 30 kişi üzerinde bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve pilot çalışmadan elde edilen bulgular ışığında ankete son şekli verilmiştir.

---

<sup>20</sup> Jo STEYAERT; “Local Governments Online and the Role of the Resident”, *Social Science Computer Review*, Vol:18, No:1, Spring 2000, p.6-8

<sup>21</sup> Muhammet KÖSECİK, Naci KIRAN, “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E- devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, *Türk İdare Dergisi*, Haziran 2004, Sayı: 443, s.123

Afyonkarahisar Belediyesi e-belediye uygulamaları çerçevesinde; e-tahsilat, e-talep şikayet, e-bilgi edinme, e-sorgulama hizmetleri sunulmaktadır. Bu kapsamda vatandaşlar, belediye işlemlerine ait (beyan, tahakkuk, tahsilat, borç) bilgilerini sorgulayabilmektedir. Kredi kartları ile belediyeye olan borçlarını ödeyebilmekte ve şikayet ile önerilerini Beyaz Masaya aktarabilmekte hatta buradan elde edilecek sonuçları sorgulayabilmektedir. Ayrıca sorgulama işlemleri kapsamında; sicil arama, arsa rayiç değerleri, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları ve çevre temizlik tarifelerine ulaşılabilir. Bu hizmetlerin başarısı her ne kadar belediyeye bağlı ise de, hizmetten yararlanacak olan yerel halkın bu hizmetten yararlanma düzeyi de önemlidir.

Bu amaç için oluşturulan anket, (01/07/2005)-(29/07/2005) tarihleri arasında, Afyonkarahisar il merkezi içindeki 300 hane halkı üzerinde gerçekleştirilmiştir. 2000 yılı genel nüfus sayımı sonuçlarına göre Afyonkarahisar il merkez nüfusu 120.000'dir. Anakütle olarak bu rakam kabul edilip, ulaşılabilirlik kriteri ile ankete katılmayı kabul edenler ile yapılan bu çalışmada, 300 anket uygulanmıştır. Uygulama, Afyonkarahisar Belediyesi Yerel Gündem 21 Ekibi ile işbirliği içinde gerçekleştirilmiştir. Örneklemenin doğru yapılabilmesi için Afyonkarahisar Belediyesi Numarataj servisinden il merkezindeki mesken olarak kullanılan bina sayıları, mahalle bazında talep edilmiş ve en son 2002 yılında yapılan sayım sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu bilgiler ile her mahalleye uygulanması gereken anket sayıları ayrı ayrı tespit edilmiştir. Veriler, bilgisayar ortamında SPSS yöntemi ile analiz edilmiştir.

### **III. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ VE YORUMLANMASI**

#### **A) TANIMLAYICI İSTATİSTİK**

Anket çalışması sırasında kişiler ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu anketlerin tanımlayıcı istatistikleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Bu özellikler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, meslek, gibi unsurlardan oluşmaktadır.



**Tablo 1. Ankete Katılanlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

	SIKLIK	%		SIKLIK	%
<b>1) CİNSİYET</b>			<b>4) MESLEK</b>		
Kadın	115	<b>38.3</b>	Memur	79	<b>26.3</b>
Erkek	185	<b>61.7</b>	İşçi	48	<b>16</b>
<b>2) YAŞ</b>			Emekli	31	<b>10.3</b>
20 ve altı	17	<b>5.7</b>	Serbest Meslek	93	<b>31</b>
21-30	80	<b>26.7</b>	Öğrenci	11	<b>3.7</b>
31-40	96	<b>32</b>	Ev hanımı	38	<b>12.7</b>
41-50	61	<b>20.3</b>	<b>5)GELİR DÜZEYİ</b>		
51 ve üzeri	46	<b>15.3</b>	300 YTL ve altı	13	<b>4.3</b>
<b>3)EĞİTİM DÜZEYİ</b>			301-500 YTL	95	<b>31.7</b>
İlkokul	94	<b>31.3</b>	501-750 YTL	84	<b>28</b>
Ortaokul	40	<b>13.3</b>	751-1000 YTL	32	<b>10.7</b>
Lise	77	<b>25.7</b>	1001 YTL ve üzeri	76	<b>25.3</b>
Önlisans	35	<b>11.7</b>			
Fakülte	46	<b>15.3</b>			
Master ve üzeri	8	<b>2.7</b>			

#### B) ARAŞTIRMA BULGULARI

Gerçekleştirilen çalışmada amaç, belediye hizmetlerine çağdaş bir yaklaşım ve kolaylık getiren e- belediye uygulamasından, halkın ne kadarının haberdar olduğu ve haberdar olanların ne kadarının doğru bilgilere sahip olduğu, ayrıca halkın bu uygulamadan faydalanma düzeyi ve e- belediye hakkındaki görüşlerini tespit etmektir. Bunları belirlemeden önce halkın bilgisayar ya da internete erişim durumu ve kullanım bilgileri ortaya konmalıdır.

Buna göre, halkın %53.3'ünün interneti kullanmayı bilmedikleri görülmektedir. Dolayısıyla, e-belediyecilik hakkındaki bilinç düzeyinin de genel olarak düşük çıkması beklenmektedir. Halkın e-belediye ile ne anladığını ölçmeye yönelik sorulan soruda

ankete katılan 300 kişiden sadece 97'si doğru cevabı verebilmiştir. Buradan çıkarılacak sonuç, halkın büyük bir çoğunluğu henüz e-belediyenin tanımını bilmemektedir.

Yapılan araştırmada halkın e-belediye uygulamasına olan ilgisinin genel olarak düşük çıktığı saptanmıştır. Ankete katılanların %30.3'ü konu ile hiç ilgili değildir. Bunun yanında konu hakkında hiçbir fikri olmayanların oranı %33.7 olarak tespit edilmiştir. Her ikisini dikkate aldığımızda halkın yarından fazlasının konu ile ilgili olmadığı ve herhangi bir fikri olmadığı ortaya çıkmaktadır. Anket sonunda, e-belediye konusunda bilgi verilmiş ve daha sonra belediyenin gerçekleştirdiği bu çalışmayı desteklemeyi kabul edenlerin sayısı 241 olarak tespit edilmiştir.

Halkın büyük bir kısmının konu hakkında yeterli bilgi sahibi olmadığı ve hatta ilgilenmedikleri de gözlenmiştir. Dolayısıyla e-belediye ile neyin hedeflendiği ve e-belediye uygulaması ile hangi hizmetlerin on-line olarak sunulacağı ve hatta nasıl yararlanılacağı hakkında bilgi sahibi olanların sınırlı sayıda olduğu tespit edilmiştir. Buna göre halkın sadece %4.3'ü hangi hizmetlerin on-line olarak sunulmaya başladığını bilmekte ve %7.3'ü e-belediyeden nasıl yararlanacaklarını bilmektedir. Sınırlı bilgisi olanlar da dikkate alındığında, ankete katılanların %31.7'si e-belediyeden nasıl yararlanacağını bilmektedir, %68.3'ü ise e-belediyeden nasıl yararlanacağını bilmemektedir.

Halkın belediyeye gitmeden buldukları yerden fatura vb. ödemelerini yapabilmelerini sağlayacak olan e-belediye uygulaması hakkında halkın %41.7'si bu uygulamadan hemen yararlanabileceğini belirtmektedir. Yine %22.9'u söz konusu uygulamadan bir süre sonra yararlanabileceğini ifade etmiştir. Ankete katılanların %35.4'ü ise, e-belediyeden yararlanamayacağını belirtmiştir. Söz konusu kesim için e-belediyeyi kullanamama nedeni araştırıldığında ise, aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo 2. Halkın E-Belediyeden Yararlanamama Nedenleri**

<b>1) E-belediyeden Yararlanamama Nedenleri</b>	<b>SIKLIK</b>	<b>%</b>
Bilgisayar Kullanma İmkani Olmama	24	8
Bilgisayarı Olup İnternete Ulaşım İmkani Olmama	6	2
Bilgisayar Kullanmayı Bilmeme	35	11.7
Belediyeye Elden Ödeme Yapmayı Tercih Etme	23	7.7
İnternette Yaptığı İşlemlere Güven Duymama	13	4.3
Diğer Nedenler	5	1.7
<b>TOPLAM</b>	<b>106</b>	<b>35.4</b>

Ankete katılanların %35.4'ünün e-belediyeden yararlanamayacağı tespit edilmiştir. Bunun nedenleri ise, genel olarak beş başlıkta ele alınmıştır. Buna göre, ankete katılanların %8'inin bilgisayar kullanma imkanı olmadığı tespit edilmiştir. E-belediyeyi tercih etmeme nedeni olarak, bilgisayar kullanmayı bilmeyen %11.7'lik kesim olduğu saptanmıştır. Halkın %7.7'si ise, belediyeye giderek işlemlerini gerçekleştirmeyi tercih etmektedir. Diğer nedenler ise genel olarak; belediyenin gerçekleştirdiği çalışmalara siyasi nedenler yüzünden uzak kalmayı tercih etmeleridir.

Elektronik belediye hizmetine geçmek, belediye açısından oldukça önemli bir gelişim demektir. Bu gelişim hakkında vatandaşların düşünceleri sorulmuş ve onlara belediyenin böyle bir uygulamaya geçmesinin nedenlerinin neler olabileceği tespit edilmeye çalışılmıştır.

Buna göre;

H1: E-belediye'nin personelin iş yükünü azaltması açısından halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: E-belediye ile hizmetlerde hız ve kolaylık sağlanması açısından halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: E-belediye ile teknolojik gelişmelere ayak uydurulması açısından halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Söz konusu 3 hipotez gelir gruplarına göre analiz edildiğinde ise, sadece H2 Hipotezinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tablo 3'den de görüleceği gibi, e- belediyenin belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlayacağı görüşünü yüksek gelir grubundaki insanlar kabul etmekte iken düşük gelir grubundaki insanlar bu fikre katılamamaktadır. (0.019<0.05)

**Tablo 3. E-Belediyenin Alternatif Fayda ve Amaçlarının Halkın Gelir Gruplarına Göre Dağılımının One-way Anova Testi**

DEĞİŞKENLER	Değişim Kaynağı	Serbestlik Derecesi	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Hizmetlerde hız ve kolaylık sağlanması	Gruplararası	4	3.004	<b>0.019</b>
	Grupiçi	295		
	Toplam	299		

E-belediyeye geçiş ile birlikte halkın belediyeye gelmeden buldukları yerden bazı belediye hizmetlerinden yararlanması mümkün olacaktır. Ancak halkın tümünün evinde yada işyerinde bilgisayar ve internet imkanı bulunmamaktadır. Bu sorunu çözebilmek için bazı öneriler düşünülebilir. Örneğin, kamu kuruluşları içinde sadece e-belediye için ücretsiz internet büfeleri kurulabilir. Yada kentin merkezi yerlerine küçük bilgisayarlar konabilir. Ayrıca internet kullanımı ve e-belediyeden yararlanma hakkında halka paneller düzenlenebilir. E-belediyeye geçiş ile ilgili getirilen öneriler açısından halkın gelir gruplarına göre dağılımı One-way Anova testi kullanılarak test edilmiştir. E-belediye için getirilen bu önerileri halkın gelir gruplarına göre değerlendirmek için geliştirilen hipotezler ise şöyledir;

H4: Kamu kurumları içinde ücretsiz internet büfeleri kurulması önerisinin halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Kent merkezine sadece e-belediye için internetin olduğu bilgisayarlı yerler yapılması önerisinin halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Halka e-belediye için panel düzenlenmesi önerisinin halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 4'den de görüldüğü gibi sadece H5 hipotezinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $0.035 < 0.05$ ). Yani en düşük gelir grubu ile en yüksek gelir grubu arasında, kentin merkezi yerlerine bilgisayarlı odalar yapılması konusunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Gelir düzeyi düşük insanların evlerinde bilgisayar ve internet imkanları sınırlı olacağından bu kişiler, ücretsiz bilgisayarlı odalar kurulmasını desteklemektedir.

**Tablo 4: E-Belediyeye Geçiş için Getirilen Önerilerin Gelir Grupları Açısından One-way Anova Testi**

DEĞİŞKENLER	Değişim Kaynağı	Serbestlik Derecesi	F Değerleri	Anlamlılık Düzeyi
Kamu kurumlarında ücretsiz internet büfeleri kurulması	Gruplararası	4	2.218	<b>0.067</b>
	Grupiçi	295		
	Toplam	299		
Kentin merkezi yerlerinde E-belediye kullanımı için, bilgisayarlı odalar oluşturmak	Gruplararası	4	2.630	<b>0.035</b>
	Grupiçi	295		
	Toplam	299		
Halka e-belediye hakkında paneller düzenlemek	Gruplararası	4	2.308	<b>0.058</b>
	Grupiçi	295		
	Toplam	299		

Daha önce de ifade edildiği gibi halkın e-belediye konusundaki bilinç düzeyi, araştırmanın yapıldığı dönem itibarıyla düşük çıkmıştır. Halkın belediyeye olan tüm ödemelerini 7 gün 24 saat online olarak yapabilmelerini sağlayan e-tahsilat kavramını, halkın %52'si hiç duymadığını belirtmiştir. Ankete katılanların bir kısmı ise kavramın adını duyduğunu ancak ne olduğunu bilmediğini belirtmektedir. Yani

deneklerin %74.7' e-tahsilat kavramının ne anlama geldiğini bilmemektedir. E-tahsilat kavramı hakkında detaylı bilgiye sahip olanlar ise, ankete katılanların sadece %8.7'sidir. Diğer kavramlar hakkındaki tespitler ise tablo 5'de görüldüğü gibidir.

**Tablo 5.Halkın E-Belediye Uygulamalarından Haberdar Olma Durumu**

	Hiç bilgisi olmayanlar	Adımı duyup ne olduğunu bilmeyenler	Çok az bilgiye sahip olanlar	Detaylı bilgiye sahip olanlar	%
E-tahsilat %	52	22.7	16.7	8.7	<b>100</b>
E-rayiç bedel %	76.7	12	6.7	4.7	<b>100</b>
Online destek %	62	24.7	8.3	5	<b>100</b>
E-rehber %	63.3	19.3	10.3	7	<b>100</b>
E-bildirim %	70.7	12.7	11.7	5.3	<b>100</b>
E-dönüşüm %	78	12	6.7	3.3	<b>100</b>

Tablo 5'den de görüleceği gibi, halkın E-belediye hakkındaki bilinç düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. Bu durumu eğitim gruplarına ve gelir düzeylerine göre de ayrı ayrı ortaya koyabiliriz. Bunun için iki hipotez kullanılmıştır. Bunlar;

H7: E-belediye ile ilgili kavramlardan haberdar olma düzeyi açısından halkın eğitim gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: E-belediye ile ilgili kavramlardan haberdar olma düzeyi açısından halkın gelir gruplarına göre dağılımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 6. E-Belediye ile İlgili Kavramlardan Haberdar Olma Düzeyi Açısından Halkın Eğitim Gruplarına Göre Dağılımının One-way Anova Testi**

DEĞİŞKENLER	Serbestlik Derecesi	F Değerleri	Anlamlılık Düzeyi
E-tahsilat	5	20.205	<b>0.00</b>
E-rayiç bedel	5	8.554	<b>0.00</b>
Online destek	5	10.050	<b>0.00</b>
E-rehber	5	18.092	<b>0.00</b>
E-bildirim	5	13.282	<b>0.00</b>
E-dönüşüm	5	8.197	<b>0.00</b>

E-belediye ile ilgili kavramlardan halkın haberdar olma düzeyinin eğitim gruplarına göre analizi yapıldığında, 0.05 anlamlılık düzeyinde, tüm değişkenler itibariyle anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Yani eğitim düzeyi yükseldikçe haberdar olma durumu artmaktadır. Dolayısıyla eğitim seviyesinin artması, e-belediye hakkında bilgi sahibi olmayı arttırmaktadır. Aynı analiz gelir gruplarına göre yapıldığında ise tablo 7'teki sonuçlara ulaşılmıştır.

E-belediye hakkında halkın bilinç düzeyini ölçmek için yöneltilen kavramlara verilen cevaplar gelir düzeylerine göre analiz edildiğinde, 0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla halkın gelir düzeyi, e-belediyeden haberdar olma durumunu etkilemektedir. Gelir düzeyi arttıkça halkın konu hakkında bilgi sahibi olma düzeyi de artmaktadır.

**Tablo 7. E-Belediye ile İlgili Kavramlardan Haberdar Olma Düzeyi Açısından Halkın Gelir Gruplarına Göre Dağılımının One-way Anova Testi**

DEĞİŞKENLER	Serbestlik Derecesi	F Değerleri	Anlamlılık Düzeyi
E-tahsilat	4	13.432	<b>0.00</b>
E-rayiç bedel	4	7.049	<b>0.00</b>
Online destek	4	5.369	<b>0.00</b>
E-rehber	4	10.381	<b>0.00</b>
E-bildirim	4	8.996	<b>0.00</b>
E-dönüşüm	4	5.630	<b>0.00</b>

0.05 anlamlılık düzeyinde yapılan analizler sonucunda, eğitim düzeyinin ve gelir seviyesinin e-belediyeden haberdar olma açısından son derece etkili olduğu saptanmıştır. Eğitim düzeyi arttıkça halkın e-belediyeye olan ilgisi artmaktadır. Yapılan çalışmada halkın e-belediye hakkındaki bilgi düzeyi her ne kadar düşük çıkmış olsa da, teknolojik gelişmelerin yaygınlaşması, bilgisayar kullanımının artması ile birlikte halkın e-belediye hakkındaki bilgisinin ve ilgisinin artacağı şüphesizdir.

#### **IV. E-BELEDİYEDEN BEKLENEN BAŞARININ ELDE EDİLMESİ İÇİN YEREL FARKINDALIĞIN ARTIRILMASI**

Araştırma sonuçlarına göre, yerel halkın konuya olan ilgisinin genel olarak az olduğu tespit edilmiştir. Halkın eğitim seviyesi, gelir düzeyi, sahip oldukları meslek gibi unsurlar, bu durumu değiştirmiş olsa da, genel olarak bu uygulamadan haberdar olanların oranı düşük çıkmıştır. Halkın bu konuda bilgisini ölçmek için online olarak hangi hizmetlerin sunulduğu sorulmuş ve konuyu bilenlerin oranı sadece %4.3 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla e-belediyeden yararlanma oranının düşük olduğu tahmin edilmiştir. Bu durum e-belediyeden beklenen başarıyı olumsuz yönde etkilemektedir. Elektronik belediyecilikten yararlanmama nedenlerinin, daha çok gelir düzeylerine bağlı olarak teknolojik imkanlara sahip olamama, eğitim seviyesinin yetersizliği, uygulamadan haberdar olmama, yeniliklere güven duymama gibi nedenler olduğu tespit edilmiştir. Bu engeller



karşısında belediyenin, yerel halkı daha fazla bilgilendirmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. E-belediye ile bazı belediye hizmetlerinin online olarak sunulmasının yanında, belediye ile halk arasındaki iletişim seviyesi en üst düzeye çıkacaktır. Bunun için her şeyden önce yerel farkındalığın olabildiğince sağlanması gerekmektedir. Bu aşamada belediyeye önemli görevler düşmektedir. Bunun için reklam, tanıtım gibi farklı yöntemler kullanılarak, halkın konu hakkında daha fazla bilgi sahibi olması sağlanabilir. E-belediyeden nasıl yararlanacağını bilmeyenlerin sayısı oldukça fazladır, dolayısıyla halkın beklentisi doğrultusunda, çeşitli paneller ya da tanıtıcı seminerler düzenlenmeli, hatta sistemin kolaylığı ve güvenilirliği hakkında bilgi verilmelidir.

Bilgisayar kullanım oranının artması, her şeyden önce halkın gelir seviyesinin artmasına da bağlıdır. Dolayısıyla belediye her eve bir bilgisayar sağlayamayacağına göre, bilgisayar kullanım imkanını halka götürebilir. Özellikle kentin merkezi yerlerine sadece e-belediyeden yararlanmayı sağlayacak, bilgisayarlı odalar ya da kulübeler yaptırılabilir. Bu sistemden yararlanacak olanların sayısı sınırlı olsa da, e-belediye kullanımını olumlu yönde etkileyeceği tahmin edilebilir.

## SONUÇ

Dünyada bilgi ve teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve gelişim, ülkelerin yönetim anlayışlarını, ekonomik, sosyal ve kültürel hayatı etkilemektedir. Bu çok yönlü değişim ile birlikte, çağdaş yönetim anlayışları çerçevesinde bilginin önemi artmıştır. Örgütlerde bu bilgilerin yığınlar halinde durması hiçbir anlam ifade etmemektedir. Bu bilginin yorumlanması, sistematize edilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla bilgiyi her an ulaşılabilir ve güncel kılacak bir sistem olarak elektronik yönetim anlayışı kullanımı artık bir gereklilik halini almıştır. Çünkü bir yandan idareler büyümekte bir yandan da teknolojik yenilikler artmaktadır. İdarelerin bu sürece uyum sağlaması için etkin bir iletişim ve koordinasyon ağı şart olmaktadır.

Elektronik yönetim anlayışının hızla yaygınlaşmaya başladığı bu dönemde, kamu idareleri hızla yönetimlerini elektronik ortama taşımaktadır. Belediyeler için de geçerli olan bu süreç ile, belediyelere halkın ulaşımı kolaylaşmaktadır. Her ne kadar e-devlet zamanla

gelişme gösterse de, bilgisayar kullanımı ve internete ulaşım imkanlarının sınırlı olduğu da bir gerçektir. Özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde çağdaş bilgi teknolojilerinin kullanımı, gelişmiş ülkelere kıyasla daha gerilerdedir. Araştırma bulguları da göstermektedir ki; araştırmaya konu olan halkın sadece %44'ünün internet kullanma imkanı vardır. Hatta halkın %53.3'ü interneti kullanmayı bilmemektedir. Bu görünüş, belediyelerin e-belediye anlayışına geçiş sürecini olumsuz etkilemekte ve e-belediyeye geçişte yaşanan engeller olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla e-belediyeden kimler, ne kadar yararlanabiliyor sorusunun cevabı önem kazanmaktadır. Belediyelerin sunduğu elektronik hizmetten vatandaşların ne kadarının yararlanabildiği sorusunun cevabı, sadece bir araştırma sonucu olarak değerlendirilmeyecek, bu sonuç; söz konusu yönetim alandaki ekonomik ve sosyal gelişmişlik düzeyinin genel çerçevesini de ortaya koyacaktır.

Bu çalışma ile elektronik belediyecilik anlayışı ile tanışan halkın, söz konusu uygulama hakkındaki bilgi düzeyinin tespiti amaçlanmıştır. Araştırmanın gerçekleştirildiği Afyonkarahisar il merkezinde ikamet eden 300 kişi üzerinde yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlara göre, halkın söz konusu uygulamadan haberdar olma durumu ve konuya olan ilgisinin az olduğu tespit edilmiştir. Bu durum halkın eğitim seviyesi, gelir düzeyi açısından değişiklik göstermiş olmasına rağmen genel olarak e-belediye uygulamasından farkında olma düzeyinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Anket uygulaması yüzyüze görüşme ile yapıldığından, halkın konuya olan ilgisinin gelişme göstereceği ve zamanla e-belediyecilik konusunda bilgi düzeylerinin artacağı gözlenmiştir. Uygulamanın yeni başlamasından kaynaklı olarak, belediyenin tanıtım faaliyetlerini arttırması ve uygulama hakkında gerekirse, seminerler düzenlemesi hatta belediye bünyesinde danışma hatları kurulması önerilmektedir. Bunun yanında belediye tanıtım faaliyetleri kapsamında, yerel halka cep telefonları aracılığı ile bilgi mesajı gönderilebilir. Ayrıca belediyenin sesli ilan servisi kullanılarak duyurular yapılabilir. Böylece, zamanla uygulamadan haberdar olanların sayısı artacaktır ve e-belediye başvuruları yoğunlaşacak ve belediye, elektronik belediyecilik ile hedeflediği başarıya ulaşabilecektir.

## KAYNAKÇA

- AKMAN, İbrahim, Ali YAZICI, Alok MISHRAA, Ali ARİFOĞLU;  
“E-Government: A global view and an empirical evaluation of  
some attributes of citizens”, *Government Information  
Quarterly* 22, 2005
- ALTINOK, A. Ramazan; “Yerel Yönetim Reform Düzenlemelerinde  
e-Yerel Yönetimler”, *İdarecinin Sesi Dergisi*, Eylül-Ekim  
2005, Sayı:112
- ALTINOK, Ramazan; “İnternet, Demokrasi ve Devlet”, *Türk İdare  
Dergisi*, Aralık 2001, Sayı: 433
- AYMAN GÜLER, Birgül; “Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye  
Sistemi”, *Görüş Dergisi*, Mart 2004
- AYMAN GÜLER, Birgül; “Yerel Yönetimler ve İnternet”,  
[www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc](http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc), 10/05/2005
- BENSGHİR, T. Kaya; “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”,  
TODAİE, 1996
- BENSGHİR, T. Kaya; “Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine:  
Mekanik Bir Örgüt mü?”, *Amme İdaresi Dergisi*, Eylül 2000,  
33(3)
- BUCKLEY, Joan ; “E-Service Quality and Public Sector”, *Journal of  
Managing Service Quality*, Vol:13, Number:6, 2003
- ÇELİK, Kemal; “e-Devlet ve Yeniden Yapılanma”, *Türk İdare  
Dergisi*, Eylül 2003, Sayı: 440
- HALDENWANG, Christian Von;” Electronic Government (E-  
Government) and Development”, *The European Journal of  
Development Research*, Vol.16, No.2, Summer 2004
- HEEKS, Richard; “Building e-Governance for Development: A  
Framework for National and Donor Action”, *Instituted for  
Development Policy and Management*, ISBN: 1 902518942,  
2001
- KÖSECİK, Muhammet, Naci KIRAN; “Belediye Yöneticilerinin ve  
Meclis Üyelerinin E- devlete Bakışı Denizli Belediyesi  
Örneği”, *Türk İdare Dergisi*, Haziran 2004, Sayı: 443

- MOON, M. Jae; “The Evolution of E-government among Municipalities: Rhetoric or Reality?”, *Public Administration Review*, July/August 2002, Vol:62, No:4
- NOHUTÇU, Ahmet, D. DEMİREL; “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Haziran 2005, Sayı:447
- ODENDAAL, Nancy;” Information and communication technology and local governance: understanding The difference between cities in developed and emerging economies” *Computers, Environment and Urban Systems* 27, 2003
- STEYAERT, Jo; “Local Governments Online and the Role of the Resident”, *Social Science Computer Review* Vol:18, No:1, Spring 2000
- TANAKA, Hideyuki, Kanta MATSUURA, Osamu SUDOH; “Vulnerability and Information Security Investment: An Emprical Analysis of e- Local Government in Japan”, *Journal of Accounting and Public Policy* 24, 2005
- TAT, Alfred, Kei HO; “Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative”, *Public Administration Review*, Vol:62, No:4, 2002
- WONG, Wilson, Eric WELCH; “Does E-Government Promote Accountability? A omparative Analysis of Website Openness and Government Accountability”, *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol. 17, No. 2, April 2004
- YILDIRIM, Uğur, Şerif ÖNER; “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, [www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/16.pdf), 05/05/2005
- YILDIZ, Mete; “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, [http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi\\_toplumu.htm](http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi_toplumu.htm), 10/06/2005