

İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI VE VATANDAŞIN FARKINDALIĞI¹

Canan Çakır

Gümüşhane Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Yrd. Doç. Dr.
E-posta: canancakir@gumushane.edu.tr

Özet

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler devlet kurumlarını etkilemiş ve yönetim şekillerini değiştirmiştir. Merkezi yönetim ve belediyeler teknolojik gelişmeleri takip ederek e-devlet hizmetlerinden yararlanmaktadır. Vatandaşın bu gelişmelere uyumu, belirlenen hedeflere ulaşma açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmada İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde ikamet eden vatandaşın e-belediye hakkındaki bilgi düzeyi ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, ankete katılan vatandaşların, bilgisayar ve internet kullanım düzeyleri yüksek fakat e-belediye hizmetlerinden haberdar olma düzeyleri düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca e-belediyeyi kullanma açısından eğitim ve gelir faktörlerinin bilgi ve farkında olma düzeyine etkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-belediye, İzmir Büyükşehir Belediyesi

Alan Tanımı: Yerel Yönetimler

İZMİR METROPOLITAN MUNICIPALITY E-MUNICIPALITY APPLICATION AND THE CITIZEN'S AWARENESS

Abstract

Have influenced the development of information and communication technology for government agencies experienced in management and changed his ways. Central government and municipalities benefit from e-government services by following technological developments. Citizen's compliance with these developments, it is important in terms of achieving the set targets. In this study,

¹ Bu çalışma “Hemşehrilerin e-belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği” isimli yüksek lisans tezinden hazırlanarak üretilmiştir.

the level of knowledge about İzmir Metropolitan Municipality's e-citizens residing in the municipality of is intended to measure. According to survey results, the surveyed country man, computer and Internet usage levels, but be aware of e-municipality services levels are low. It has also been observed that using e-municipality in terms of education and income factors that have an impact on the level of knowledge and awareness.

Keywords: *E-government, E-municipality, İzmir Metropolitan Municipality*

Jel Codes: *H1, H7*

1.GİRİŞ

Kamu yönetimi, iç ve dış değişkenlere bağlı olarak kendini yenileme eğilimindedir. Gelişen iletişim teknolojileri, bilgi ağının kurulması ve yaygınlaşmasında önemli bir role sahiptir. 1970’li yıllarda gelişen iletişim teknolojileri, bilgi ağının kurulması ve yaygınlaştırılması 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 sağlama amaçlanmıştır (Hazman, 2005: 66). 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 (Yıldız, 2007: 39).E-devlet uygulamalarını takip eden e-belediyecilik çalışmaları belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamaktadır. Belediyelerin web sayfaları sayesinde hemen hemen tüm bilgilere ulaşabilen vatandaşlar online olarak işlemlerini gerçekleştirme fırsatı bulduklarından dolayı zaman ve maliyetten tasarruf sağlamaktadır (Hazman, 2005: 66-67). Bu çalışmada, İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan vatandaşın, e-belediyeden yararlanma düzeylerini ortaya koymak ve e-belediye hakkındaki farkındalık düzeyi tespit edilmeye çalışılacaktır. Çünkü e-belediyeden beklenen başarının sağlanması, vatandaşların bu hizmeti kullanım düzeyi ile yakından ilgilidir. Çalışmanın ilk bölümü literatür araştırmasından oluşmaktadır. İkinci bölümde ise araştırmanın analizi ve yorumu yer almaktadır.

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

E-belediye ve Türkiye’de e-belediye uygulamalarına yönelik projeler ele alınacaktır.

2.1. E-Belediye Kavramı

Türkiye’de yerel yönetimlerdeki e-devlet uygulamalarının genellikle belediyelerle sınırlı kaldığı gözlenmektedir. Ayrıca diğer yerel yönetim birimleri olan il özel idareleri ve köyler de kurumsal web sitesi oluşturma konusunda belediyelere oranla yetersizdir. E-belediye kavramı, belediye hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla ortaya çıkmıştır (Tosun, 2008: 74). E-belediye kavramı, e-devletin önemli bir parçası olarak düşünülmelidir. E-belediye temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla şeffaf, etkin ve verimli, vatandaşa yakın ve onun katılımına açık bir yapılanmayı ifade etmektedir (Polat, 2006: 10).

E-belediye ile ilgili farklı tanımlara yer vermek gerekirse, e-belediye; zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir (Fıstıkçioğlu, 2007: 39). E-belediye çalışmaları, vatandaşın yönetime katılımı, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması için ortam hazırlamaktadır. E-belediye “vatandaş odaklı hizmet” anlayışını esas almaktadır. Ayrıca demokratik katılımın elektronik sistemler aracılığı ile sağlanması, günümüzde doğrudan demokrasinin önündeki zaman ve mekan engelini ortadan kaldırılması ve demokratik katılımdaki maliyetlerin düşürülmesinde etkilidir (Tosun, 2008: 76).

E-belediye çağın gerektirdiği teknolojik alt yapı kullanılarak, klasik belediye anlayışının dışına çıkılmasını sağlamaktadır. E-belediye sisteminin getirdiği en önemli avantaj bilgiye erişim kolay ve açıktır. E-belediye hizmetleri, mekana hapsedilmiş hizmet tarzının, mekan dışına çıkarak istenilen gün ve saatte bilgiye en kısa sürede, hızlı şekilde ulaşmayı amaçlamaktadır. E-belediye yönetim mekanizmalarının değişmesini sağlamaktadır. Bu sistemler sayesinde, bilgisayar aracılığı ile vergi borçları öğrenilebilir, hatta ödemeler internet üzerinden yapılabilir, kişilerin veya kurumların belediyeye yapmış olduğu müracaatların sonuçları yine internet ortamında takip edilebilir, on-line imar durumu ve benzeri belgeler alınabilir (Geymen ve Karaş, 2010: 1-2).

2.2. Türkiye’de E-belediye Uygulamalarına Yönelik Projeler

E-belediye çalışmaları hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları gibi konularda belediyelere yol göstermektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumunun geliştirilmesi

hedeflenmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004: 3-4). İdeal belediye sistemi içinde yer alması gereken ilkelerden birisi; belediyelerin hem özel şirketler hem de yabancı yerel yönetim örgütleri ile ilişki kurmasının sağlanmasıdır. Bu açıdan belediyelerde her türlü iletişim teknolojilerinden yararlanılması gerekmektedir (Hazman, 2005: 70).

Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarında elektronik olanakların kullanılmasına ilişkin yerel bilgi projesi oluşturulmuştur. İçişleri Bakanlığı'nın önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından “Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi” (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001 tarihinde başlayarak yürürlüğe girmiştir (Henden ve Henden, 2005: 61). YERELBİLGİ Projesi, yerel yönetimlerle ilgili olan verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesini hedeflemektedir. Ayrıca yerel yönetim biriminin diğer birimler ile arasındaki ilişkiler internete taşınmıştır (Henden ve Henden, 2005: 62).

TODAİE ve YYAEM işbirliği ile YerelNET adlı bir internet paylaşım ağı kurulmuştur. Bu ağ www.yerelnet.org.tr adresinden paylaşımına açılmıştır. Bu portal Devlet Planlama Teşkilatı tarafından desteklenmektedir. 01. 01. 2001 tarihi itibarıyla “Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı” olarak faaliyet göstermektedir (Yıldız ve Öktem, 2007: 468). YerelNET Projesinin hazırlanma amaçları, yerel yönetimlerle ilgili tam, güncel bilgilerin toplu halde tutulması, yerel yönetim çalışanlarının bilgi ve iletişim ihtiyaçlarının karşılanması, çalışanların en son yasal, yönetsel gelişmelerden haberdar olmalarının sağlanmasıdır (Yıldız ve Öktem, 2007: 469).

Ayrıca sistemin yapısal özellikleriyle sorunlarını ortaya koymaya yönelik olarak “Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi” (YERYÖN) ve yerel yönetimlere yönelik eğitim çalışmalarında bulunmak üzere “Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi” (YEREP) mevcuttur (Parlak ve Sobacı, 2008: 238).

Türkiye’de yürütülen e-belediye projeleri, belediyelerin ülke kalkınmasına katkısını arttıracak nitelikte kapsamlı projelerdir. E-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 yönetim, vergiler, kriz yönetimi, ulaşım, trafik, toplu taşımacılık, ticaret ve sanayi,

turizm, eğitim, adres bilgi sistemi, hizmet masaları, şeklinde özetlenebilir (Hazman, 2005: 71).

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, METODOLOJİSİ VE BULGULARI

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, belediyelerin sunduğu elektronik hizmet hakkında, yerel halkın bilgi ve farkında olma düzeylerini ortaya koymaktır. E-belediyenin başarıya ulaşması için idarenin bu konudaki çalışmalarının yanında, vatandaşların söz konusu hizmetten yararlanma düzeyi de önemli olmaktadır. Dolayısıyla bu çalışma ile, vatandaşların elektronik belediyeden haberdar olma durumları ve yeterince bilgiye sahip olup olmadıkları belirlenebilecektir.

3.2. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırma İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde ikamet eden vatandaşlar üzerinde yapılan anket çalışmasıyla gerçekleştirilmiştir. Anket çalışmasında kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya toplam vatandaştan 480 kişi dahil edilmiştir. Anket çalışması 01/04/2010-30/04/2010 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması sırasında vatandaşlar ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Anket formu demografik bilgiler, yerel vatandaşın bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımı ve e-belediye konusunda vatandaşların bilinç düzeyini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Değerlendirmeler %95 güven seviyesinde yapılmıştır. Veriler, bilgisayar ortamında SPSS 15.0 paket programıyla değerlendirilmiştir.

3.3. Araştırma Bulgularının Analizi ve Yorumlanması

3.3.1. Tanımlayıcı İstatistikler

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

1)Cinsiyet	SIKLIK	%	4)Gelir Düzeyi	SIKLIK	%
Kadın	271	56,5	500 TL altı	120	25,0
Erkek	209	43,6	501-1500 TL	266	55,4

2)Yaş			1501-2500 TL	71	14,8
18-30	222	46,3	2501 TL üzeri	23	4,8
31-45	158	32,9	5)Meslek		
46-65	90	18,8	Memur	115	24,0
65 yaş üzeri	10	2,1	İşçi	83	17,3
3)Eğitim Düzeyi			İş adamı	8	1,7
İlköğretim veya Altı	134	27,9	Öğrenci	64	13,3
Lise	130	27,1	Ev Hanımı	97	20,2
Üniversite	195	40,6	Esnaf	29	6,0
Lisansüstü	21	4,4	Serbest Meslek Sahibi	38	7,9
			Emekli	23	4,8
			İşsiz	23	4,8

3.3.2.Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın amacı, belediye hizmetlerinde e-belediye uygulamasından, vatandaşın ne kadarının haberdar olduğu ve bu uygulamadan faydalanma düzeyini ve e-belediye hakkındaki görüşlerini tespit etmektir. Bu yüzden vatandaşın bilgisayar ya da internet erişim durumu ve kullanım bilgileri ortaya konmalıdır.

Buna göre, vatandaşın % 76,3'ü bilgisayar kullanmayı bildikleri, % 74,6'sı bilgisayara sahip oldukları, % 75,2'si interneti kullanmayı bildikleri ve % 78,8'i internet kullanma imkanının olduğu görülmüştür. Vatandaşa İzmir Büyükşehir Belediyesinin internet sitesini kullanma durumları sorulduğunda % 60,4'ü İzmir Büyükşehir Belediyesinin internet sitesine girmedikleri görülmüştür. Ankete katılan vatandaşların 2/3'lük çoğunluğunun İzmir Büyükşehir Belediyesinin internet sitesine girmemiş olması dikkat çekicidir. Ayrıca vatandaşların % 81'i kentte ilişkin haberleri İzmir Büyükşehir Belediyesinin internet sitesinden takip etmemektedir. Vatandaşların İzmir Büyükşehir Belediyesinden haber alma düzeyleri oldukça düşüktür. Vatandaşlar kente ilişkin haberleri çoğunlukla yazılı ve görsel basın yoluyla edindiklerini ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılan vatandaşların e-belediye uygulaması ile ilgili hizmetlerden haberdar olma durumuna göre dağılım Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Vatandaşın E-Belediye Uygulamalarından Haberdar Olma Durumu

	Hiç bilgisi olmayanlar	Adını duyup ne olduğunu bilmeyenler	Çok az bilgiye sahip olanlar	Detaylı bilgiye sahip olanlar	Toplam
E-tahsilat	%48,5	%14,4	%25,6	%11,5	%100

E-rayiç bedel	%79,6	%9,4	%7,5	%3,5	%100
Online Destek	%49,4	%18,8	%21,2	%10,6	%100
E-rehber	%57,3	%10,0	%21,7	%11,0	%100
E-bildirim	%68,1	%9,6	%14,8	%7,5	%100
E-dönüşüm	%76,8	%9,6	%9,8	%3,8	%100

Halkın belediyeye olan tüm ödemelerini 7 gün 24 saat online olarak yapabilmesini sağlayan e-tahsilat kavramını, halkın % 48,5'i hiç duymadığını belirtmiştir. Ankete katılanların bir kısmı ise kavramın adını duyduğunu ancak ne olduğunu bilmediğini belirtmektedir. Ankete katılan vatandaşların % 62, 9'u e- tahsilat kavramının ne anlama geldiğini bilmemektedir. E-tahsilat kavramı hakkında detaylı bilgiye sahip olanlar ise, ankete katılanların sadece % 11,5'idir. Diğer kavramlar hakkındaki tespitler ise Tablo 2'de görüldüğü gibidir.

Ayrıca Tablo 2'ye bakıldığında vatandaşların yarısından fazlasının hemen hemen tüm uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Buna göre vatandaşların e-belediye hizmetlerinden haberdar olma bilgi düzeyi, araştırmanın yapıldığı dönem itibarıyla düşük çıkmıştır.

Tablo 3. İzmir Büyükşehir Belediyesinde Uygulanan E-Belediye Çalışmalarında İlgilenilen Faktörlerle Eğitim Durumu ile ilgili Oluşturulan Hipotezler

	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p	Fark	Sonuç
H₁: İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamalarının desteklenmesi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	İlköğretim	134	3,47	1,060	17,432	0,000*	1-2 1-3	Kabul
	Lise	130	3,97	1,003				
	Üniversite	216	4,13	1,006				
H₂: İzmir Büyükşehir Belediyesinin elektronik hizmete tamamen başladığında nasıl yararlanacağını bilmesi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	İlköğretim	134	1,76	1,112	67,746	0,000*	1-2 1-3 2-3	Kabul
	Lise	130	2,43	1,346				
	Üniversite	216	3,34	1,287				
H₃: İzmir Büyükşehir	İlköğretim	134	1,44	0,863	34,616	0,000*	1-2	Kabul

Belediyesinin e-belediye uygulaması ile hangi hizmetlerin on-line olarak sunulacağı hakkında bilgi sahibi olmak eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Lise	130	1,91	1,204			1-3 2-3	
	Üniversite	216	2,49	1,290				

Tablo 3'e göre, İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamalarını destekliyorum ifadesine katılma durumu için ilköğretim veya altı eğitim düzeyindekiler (3,47), lise mezunları (3,97) ile üniversite mezunları (4,13) arasında tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı farklılık bulunmaktadır (F:17,432, $p<0,05$). İlköğretim veya altı eğitim düzeyindekilerin ifadeye katılma oranı diğer eğitim düzeyindekilerden daha düşüktür.

Bireyler İzmir Büyükşehir Belediyesinin elektronik hizmete tamamen başladığında nasıl yararlanacağını bilmektedir ifadesine katılma durumu için ilköğretim veya altı eğitim düzeyindekiler (1,76), lise mezunları (2,43) ile üniversite mezunları (3,34) arasında tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı farklılık bulunmaktadır (F:67,746, $p<0,05$). Eğitim düzeyi arttıkça ifadeye katılma oranı da artmaktadır.

Bireylerin İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulaması ile hangi hizmetlerin online olarak sunulacağı hakkında bilgisi vardır ifadesine katılma durumu için ilköğretim veya altı eğitim düzeyindekiler (1,44), lise mezunları (1,91) ile üniversite mezunları (2,49) arasında tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı farklılık bulunmaktadır (F:34,616, $p<0,05$). Eğitim düzeyi arttıkça ifadeye katılma oranı da artmaktadır. Bu sonuçlara göre H_{A1} , H_{A2} , H_{A3} hipotezleri kabul edilmiştir.

Eğitim düzeyi yükseldikçe e-belediye çalışmalarına olan ilgi düzeyi de artmaktadır. Dolayısıyla eğitim seviyesinin artması, e-belediye hakkında bilgi sahibi olmayı arttırmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan vatandaşların teknolojik gelişmeler hakkında bilgisi daha fazladır. Aynı analiz gelir gruplarına göre yapıldığında ise Tablo 4'deki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 4. İzmir Büyükşehir Belediyesinde Uygulanan E-Belediye Çalışmalarında İlgilenilen Faktörlerin Gelir Durumuna Göre Farklılık Gösterip Göstermediği İle İlgili Hipotez

	Gelir Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p	Fark	Sonuç
H_{A4} : İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye	500 TL Altı	120	3,68	1,115	5,250	0,006*	1-2 1-3	Kabul

uygulamalarının desteklenmesi gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.	501-1500 TL	266	3,91	0,998				
	1501 TL Üstü	94	4,15	1,087				

Tablo 4'e göre, İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamalarını destekliyorum ifadesine katılma durumu için 500 TL altında aylık gelire sahip vatandaşlar (3,68), 501-1500 TL aylık gelire sahip vatandaşlar (3,91) ile 1501 TL üstü aylık gelire sahip vatandaşlar (4,15) arasında tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlı farklılık bulunmaktadır (F:5,250, p<0,05). 500 TL altında aylık gelire sahip vatandaşların ifadeye katılma oranı diğer gelir grubundakilerden daha düşüktür.

Vatandaşların gelir düzeyi e-belediye ile ilgili olma durumunu etkilemektedir. Gelir düzeyi arttıkça vatandaşların konu hakkında ilgi düzeyi de artmaktadır. 500 TL altında gelire sahip olan vatandaşların bilgisayar ve internet kullanma imkanı sınırlı olduğu için e-belediye uygulamalarına olan ilgileri de azdır.

Bu sonuca göre, "İzmir Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamalarının desteklenmesi gelir durumuna göre farklılık göstermektedir" şeklindeki H_{A4} hipotezi kabul edilmiştir.

Eğitim düzeyinin ve gelir seviyesinin e-belediyeden haberdar ve ilgili olma açısından son derece etkili olduğu saptanmıştır. Eğitim düzeyi arttıkça vatandaşın e-belediyeye olan ilgisi artmaktadır.

Tablo 5. Vatandaşların E-belediye Uygulamasının Önünde Engel Teşkil Ettiği Düşünülen Faktörler İle İlgili Görüşleri

Dikkate Alınan Faktör	Ort.	Std.Sap
Halkın e- belediye konusunda yeterli bilgiye sahip olmayışı e- belediye uygulamalarına geçişle ilgili bir engeldir.	3,73	1,069
Vatandaşların konuya ilgisiz oluşu e- belediye uygulamalarına geçişle ilgili bir engeldir.	3,57	1,077
Vatandaşın bu tür uygulamaları kullanma imkanının olmayışı e- belediye uygulamalarına geçişle ilgili bir engeldir	3,55	1,127

Vatandaşlar e-belediye uygulamasının önünde engel teşkil ettiği düşünülen nedenlerle ilgili olarak en fazla halkın e-belediye konusunda yeterli bilgiye sahip olmamasını düşünmektedir. Bu engeller karşısında İzmir Büyükşehir

Belediyesinin yerel halkı daha fazla bilgilendirmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Bu durumda İzmir Büyükşehir Belediyesine önemli görevler düşmektedir. Bunun için reklam, tanıtım gibi farklı yöntemler kullanılarak, vatandaşların konu hakkında daha fazla bilgi sahibi olması sağlanabilir. Ayrıca vatandaşların beklentisi doğrultusunda, çeşitli paneller ya da tanıtıcı seminerler düzenlenmeli, hatta sistemin kolaylığı ve güvenliği hakkında bilgi verilmelidir.

4. SONUÇ

Dünyada bilgi ve teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve gelişim, ülkelerin yönetim anlayışlarını etkilemektedir. Günümüzde “e-devlet” olarak adlandırılan yeni bir yönetim olgusu geliştirilmiştir. E-devlet ile kamusal hizmetlerin daha etkin, hızlı ve kaliteli sunulabilmesi olanağı elde edilirken, merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde tercih edilen bir uygulama halini almıştır (Durna ve Özel, 2008: 29).

E-devlet uygulamaları, yerel yönetimlere önemli açılımlar ve kolaylıklar sağlayabilmektedir. E-belediye olarak adlandırılan bu uygulamalar, yerel yönetimlerin, kurumsal işlerini, bilgi işlem teknolojileri aracılığıyla elektronik ortamlarda görerek, yönetimde şeffaflık, hesap verebilirlik, güvenilirlik ve esneklik sağlamayı hedeflemektedir (Durna ve Özel, 2008: 29).

Araştırmanın gerçekleştirildiği, İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırlarında ikamet eden 480 kişi üzerinde yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlara göre, araştırmaya katılanların % 76,3’ünün bilgisayar kullanmayı bildiği, %74,6’sının bilgisayar sahibi olduğu, %75,2’sinin internet kullanmayı bildiği ve % 78,8’inin internet kullanma olanağına sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılanların bilgisayar ve internet kullanmaya yatkın olduğu söylenebilir. Ancak ankete katılan vatandaşların % 60,4’ünün İzmir Büyükşehir Belediyesi’nin internet sitesine hiç girmedikleri ve % 81’inin kente ilişkin güncel haberleri belediyenin internet sitesinden takip etmedikleri görülmüştür. Ayrıca e-belediye uygulaması ile ilgili hizmetlerden haberdar olma durumunu ölçen soruya verilen cevaplarda vatandaşlar, % 48,5’i e-tahsilat, % 79,6’sı e-rayiç bedel, % 49,4’ü online destek, % 57,3’ü e-rehber, % 68,1’i e-bildirim ve % 76,8’i e-dönüşüm hizmetleri hakkında hiç bilgileri olmadığını belirtmişlerdir. Buna göre; e-belediye uygulaması ile ilgili hizmetlerden haberdar olma bilgi düzeyi ve konuya olan ilgisinin az olduğu tespit edilmiştir. Vatandaşların büyük bir kısmının konu hakkında yeterli bilgi sahibi olmadığı ve hatta ilgilenmedikleri gözlenmiştir. Dolayısıyla e-belediye uygulaması ile hangi hizmetlerin online olarak sunulacağı ve hatta bu hizmetlerden nasıl yararlanılacağı hakkında bilgi sahibi olanların

sınırlı oranda olduğu tespit edilmiştir. Buna göre vatandaşlar hangi hizmetlerin online olarak sunulacağını bilmemekte (2,04) ve e-belediyeden nasıl yararlanacağını kısmen bilmektedir (2,65). E-belediye uygulamasının önünde engel teşkil ettiği düşünülen nedenlerle ilgili olarak, en fazla (3,73) vatandaşlar e-belediye konusunda yeterli bilgiye sahip olmamasına katılmaktadır. Bu engel ve e-belediye hizmetlerinden nasıl yararlanılacağı karşısında İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin yerel halkı daha fazla bilgilendirmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

E-belediye uygulaması ile ilgili hizmetler hakkında yerel farkındalığın olabildiğince sağlanması gerekmektedir. Bu aşamada İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne 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 oranı oldukça fazladır. Dolayısıyla halkın beklentisi doğrultusunda, çeşitli paneller ya da tanıtıcı seminerler düzenlenmeli, hatta sistemin kolaylığı ve güvenilirliği hakkında bilgi verilmelidir.

KAYNAKLAR

Abdurrahman GEYMEN, İ. Rakıp KARAŞ, “Yerel Yönetimlere Yönelik E-belediye Uygulamaları”, s. 1-2, <<http://icgis2008.fatih.edu.tr/?Proceeding>>, (İndirme Tarihi: 08.03.2010).

Bekir PARLAK, Mehmet Zahid SOBACI, “Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi”, Bekir Parlak (Ed.), Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, içinde, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara, 2008.

Burçin H. HENDEN, Rıfki HENDEN, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, www.e-sosder.com, Cilt: 4, Sayı: 14, Güz 2005.

Elif KARAKURT TOSUN, “Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web sitelerinin Analizi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 2, Nisan 2008.

Gülsüm GÜRLER HAZMAN, “Afyonkarahisar Belediyesi e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Cilt: VII, Sayı: 2, 2005.

Mete YILDIZ, “*Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi*”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 40, Sayı: 2, Haziran, 2007.

Mete YILDIZ, M. Kemal ÖKTEM, “*Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilgi Sistemleri Uygulamaları: Yerelnet ve Yerel Bilgi Örneklerinin Değerlendirilmesi*”, Hüseyin ÖZGÜR ve Muhammet KÖSECİK (Ed.), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-II Uygulama, İçinde, Nobel Yayınları, Ankara, 2007.

Rabia KARAKAYA POLAT, “*E-Belediyeçilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*”, Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi Yayınları, Strateji Rapor No:16, Ekim 2006.

Reşit FİSTİKÇIOĞLU, E-Belediye Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep, 2007.

Ufuk DURNA, Mehmet ÖZEL, “*Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E- (Yerel) Yönetim*”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 10, 2008.

Uğur Yıldırım, Şerif ÖNER, “*Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojilerinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları*”, The Turkish Online Journal of Educational Technology, January, ISSN: 1303-6521, Volume: 3, Issue: 1, Article: 8, 2004.