

E-Belediye Hizmetlerinde Farkındalığın Tespiti: Zambak Projesi Özelinde Bir Araştırma Yalova Belediyesi Örneği

İkram DAŞTAN (*)

Abdullah NARALAN (**)

Özet: Kamu yönetimi alanında yeni teknolojilerin kullanımı ve hizmet kalitesinin artırılması dikkat edilmesi gereken bir husus olarak görülmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasıyla e-devlet ve e-belediye hizmetleri önem kazanmış, literatürde çok farklı boyutlarıyla araştırmacılar tarafından irdelenmiştir. Bu çalışma ile amaçlanan e-hizmetler anlamında öncü olan bir belediye özelinde e-belediye hizmetlerinin farkındalığı ve bu farkındalığın e-belediye kabulü üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Araştırmada konu ile ilgili literatür taraması yapılmış, algılanan farkındalık ve e-devlet adaptasyonu boyutları incelenmiştir. Araştırma kapsamında yüz yüze anket yöntemi kullanılmış olup araştırma, Yalova ili ölçeğinde kolayda örnekleme yöntemi ile 223 katılımcı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmayı özgün bir çalışma yapan ise diğer araştırmalardan farklı olarak hizmeti sunan ve hizmeti talep eden her iki tarafında istedikleri zaman ve yerden e-belediye işlemlerini gerçekleştirebiliyor olmalarıdır. Analizler sonucunda algılanan farkındalığın e-devlet adaptasyonunu olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-belediye, e-devlet adaptasyonu,

The Detection of Awareness of Municipal Services: Yalova Municipality Sample: Lily Project

Abstract: The use of new technologies and to enhance the quality of service in the field of public administration is most important factor for consideration. The researchers evaluate the literature in E-Government and e-municipal service in order to gain importance in transfer electronic platform under the public services management. This study aims to determine the awareness of e-services in terms of municipal services and its impact on the awareness for the adoption of e-municipality. For this reason, we adopt a study that perceives awareness and dimensions for adoption of e-government. We conduct a survey with 223 sample size for Yalova city. This study differs with other study by incorporating service demand on both side under an e-municipal operations, its desire and target. Under the above hypothesis, we can surely say that perceived awareness positively affects the e-government.

Keywords: E-government, e-municipality, E-government adoption

*) Yrd. Doç. Dr., Yalova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İngilizce İşletme Bölümü Öğretim Üyesi (e-posta: ikramdastan@gmail.com)

**) Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Öğretim Üyesi (e-posta: anaralan@atauni.edu.tr)

Giriş

Kamusal hizmetlerin elektronik ortama aktarılması ile e-devlet ve e-belediye gibi kavramlardan söz edilmeye, mevcut yapı teknolojik yeniliklere uyarlanmaya başlanmıştır. Devletin birçok işlemi elektronik ortama aktarması e-devlet olarak ifade edilirken e-devletin yerel ölçekteki yapılanması ise e-belediye olarak ifade edilmiştir. Hızla gelişen ve değişen bilgi ve iletişim teknolojisiyle birlikte vatandaşların beklentileri teknolojik gelişmelere paralel bir şekilde değişmiştir. Bu değişimle birlikte kamu kurumları birçok hizmeti elektronik ortamda sunarak bünyesinde etkin bir dijital altyapı oluşturmuştur. Ancak yapılan bu yatırımların etkinliğinin önemi kadar bu hizmetlerin son kullanıcısı olan vatandaşların bu hizmetlerden haberdar olmaları ve hizmetlere ulaşmaları da büyük önem arz etmektedir. Hizmetleri elektronik ortamlardan alan vatandaşların memnuniyeti, sunulan hizmetin kalitesiyle ilişkili olmaktadır. Bu bağlamda, yerel yönetimlerden biri olan belediyelerin vatandaşların istek ve beklentilerini yerine getirebilmesi gerekmektedir.

Belediyeler yürütmüş oldukları bazı hizmetleri elektronik ortama aktararak daha büyük halk kitlelerine ulaşmak belediye hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamayı amaçlamaktadırlar. Vatandaşlar, belediye hizmetlerine ait bütün bilgilere çevrimiçi ortamlarda ulaşabilmekte, fatura ödeme, emlak sorgulama, online dilekçeler, imar durumu ve daha birçok işlemi elektronik ortamlardan yürütebilmektedirler. Özellikle çevrimiçi ortamlarda gerçekleştirilen birçok işlem sayesinde vatandaşlar belediyeye gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte ve ciddi manada zamandan tasarruf sağlanmaktadır. Literatürde e-belediye hizmetleri ile ilgili olarak birçok çalışma yapılmıştır. Araştırmalarda, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde e-belediye hizmetlerinin vatandaşlar tarafından kabulünde, farkındalığında, etkinliğinde vb. birçok açıdan konu farklı boyutlarıyla değerlendirilmiştir.

Bu çalışma Yalova ili ölçeğinde gerçekleştirilmiştir. Yalova belediyesinin uygulamaya koyduğu “Zamandan ve Mekândan Bağımsız Kamu Yönetimi Sistemi” (ZAMBAK) projesi birçok belediye hizmetini elektronik ortama taşımanın yanı sıra belediye çalışanlarına da esnek çalışma yoluyla evlerinden sisteme bağlanarak belediye hizmetlerini sunma imkânı tanımıştır. Böylece çalışanlar evlerinden işe gitmeden birçok hizmeti verebilir hale gelmişlerdir. Bu açıdan bakıldığında Türkiye’de bir ilk olan bu uygulama ile belediye birçok alanda tasarruf sağlamıştır. Bu çalışmayı özgün bir çalışma yapan ise diğer araştırmalardan farklı olarak hizmeti sunan ve hizmeti talep eden her iki tarafın da istedikleri zaman ve yerden e-belediye işlemlerini gerçekleştirebiliyor olmalarıdır. Kamusal alanda ilk uygulamalardan biri olan bu projeye belediye hizmetleri ile ilgili birçok yapının dijitalleştirilmiş, birçok işlemin elektronik ortamdan gerçekleşmesi ve kontrolü sağlanmıştır. Yapılan bu uygulamalar çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla ilgili aktörlerle paylaşılmış, tanıtım ve reklam faaliyetleri yürütülmüş, hizmetlerin elektronik ortamlardan yapılabilirliği ile ilgili farkındalık oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu çalışma ile amaçlanan, e-hizmetler anlamında öncü olan bir belediye özelinde, e-belediye hizmetlerinin farkındalığı ve bu farkındalığın e-belediye kabulü üzerindeki etkisinin belirlenmesidir.

I. Kavramsal Çerçeve ve Teorik Model

E-devlet ve e-belediye genel olarak, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşın devlete karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu işlemlerin elektronik ortamda ve güvenli bir şekilde yapılması şeklinde tanımlanmaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ve vatandaşların bu hizmetleri bu ortamdan kullanmayı benimsemeleri üzerine literatürde birçok araştırma yapılmıştır (Snead ve Wright, 2014). Çok çeşitli açılardan değerlendirilen e-devlet ve e-belediye kabulüne etki eden birçok faktör mevcuttur. Algılanan fayda, internete duyulan güven, önceki e-devlet hizmetinin kullanımı, algılanan kullanım kolaylığı (Carter, 2008), algılanan farkındalık, kaynakların kullanılabilirliği, bilgisayar öz-yeterliliği, çoklu dil seçeneği, algılanan bilgi kalitesi, algılanan güven ve algılanan imajın e-devlet adaptasyonunu etkileyen kritik faktörler olduğu belirlenmiştir (Shareef ve diğerleri 2011). Bu çalışmada ise e-belediye hizmetlerinin benimsenmesinde algılanan farkındalık faktörünün etkili olup olmadığı irdelenmektedir.

Vatandaşlar hizmetlere karşı tutum geliştirmeden önce sistemin fonksiyonelliği, stratejik faydası, güvenlik ve hukuki çerçevesi, sistemin arka planıyla ilgili yönlerini bilmeye ihtiyaç duyarlar. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamlardan yürütülmesi ile ilgili olarak algılanan farkındalık farklı yönlerle bağlanabilir. Farkındalıkta belirleyici olan bu etkiler politik olabileceği gibi davranışsal ve sosyal etkiler de olabilmektedir. Vatandaşların politik beklenti ve davranışları farkındalık oluşturma anlamında etkili olabilmektedir. Vatandaşlar, kendi politik görüşlerine uzak olan yönetimlerde bazı hizmetler ile ilgi farkındalık faaliyetlerini görmezden gelebilmektedirler. Politik uzaklık farkındalığı olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ayrıca tanıtım faaliyetleri, yerel ve ulusal basında duyurulması gibi iyi bir pazarlama sürecinin programlanması farkındalıkta belirleyici faktörlerden biri olabilmektedir. Birçok araştırmacı kamu hizmetlerinin elektronik ortamlardan yürütülmesinin benimsenmesinde farkındalığın önemli bir faktör olduğunu ifade etmişlerdir (Parent ve diğerleri 2005). Ayrıca birçok araştırmacı e-devlet hizmetlerinde bu hizmetlerle ilgili farkındalık oluşturmak, eğitimler vermek, hizmetlerin kalitesi ve kolaylığı ile ilgili bilgi vermenin önemli unsurlar olduğunu ifade etmişlerdir (Fang 2002, West 2004). Gant (2008) yapmış olduğu araştırmada e-devlet kullanım sıklığının az olmasının nedenleri arasında en önemlilerden birini farkındalığın eksikliği olarak ifade etmiştir. Carter ve Weerakkody (2008) Londra'da 260 birey üzerinde yapılmış bir çalışmada İngiltere hükümetinin, e-devlet hizmetlerinin bilincini yaymak ve vatandaşların kendi yerel web sitelerine bağlanmasını teşvik etmek için bir medya kampanyası başlattığını ifade ederek, bu kampanya sonrası elde edilen istatistiklerde yerel yönetim web sitelerine yönelik farkındalıkta artış olduğunu belirtmişlerdir. Choudrie ve Dwivedi (2005) ulusal e-devlet ağının farkındalığıyla ilgili İngiltere genelinde 358 birey üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada katılımcıların sadece %6'sının portala kayıtlı olduğunu %78'sinin ise ulusal e-devlet hizmet ağının farkında olmadıklarını tespit etmişlerdir (Lee ve diğerleri

ri 2005). Ayrıca araştırmacılar e-devlet uygulamalarının avantajlarını belirtmekle birlikte vatandaşların öncelikle bu hizmetlerin farkında olmalarının gerektiğini ifade etmişlerdir. Buna ek olarak hükümetlerin ve yerel aktörlerin elektronik kamu hizmetleri farkındalığını öne çıkararak bunların faydalarını belirtmesi gerekmektedir (Carter ve Weerakkody 2008). Yapılan ampirik çalışmalar da farkındalık ile e-devlet web sitelerini ziyaret arasında pozitif bir ilişki olduğunu desteklemektedir (Charbaji ve Mikdashi 2003).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesinin vatandaşlarca kabulü, hizmetlerin etkinliği ve verimliliği açısından büyük önem arz etmektedir. Elektronik ortamlarda sunulan hizmetlerin benimsenmemesi başta kamu kaynaklarının israfına sebep olmakta, hız, şeffaflık, kolaylık ve işlemlerin kontrolü ve güvenilirliğini de doğrudan etkilemektedir. Birçok araştırmacı e-devlet sistemlerinin benimsenmesi ve sonuçları arasındaki ilişkinin karmaşık bir ilişki olduğunu ancak (Waddell 2004) sistemin her zaman olumlu sonuç vermediğini ifade etmişlerdir. Örneğin kamu sektöründe bazı bilişim teknolojileri uygulamalarının beklenen sonuçları gerçekleştiremediği görülmüştür. Benzer şekilde bir belediye üzerinde yapılan çalışmada organizasyonel, yasal, insani ve yapısal engellere bağlı olarak e-devlet adaptasyonunda beklenen etkiler gerçekleşmemiştir (Moon 2002). Diğer taraftan kullanıcıların sisteme adaptasyonunu etkileyen faktörlerin doğru yapılandırılmalarıyla adaptasyon süreci hızlı ve sonuçları etkili olabilmektedir. Örneğin e-belediye hizmetlerinin tanıtım ve bilinirlik faaliyetlerinin artırılması, kullanıcılara belirli dönemlerde fonksiyonel fayda ve kullanım kolaylığı ile ilgili eğitimler verilmesi e-belediye adaptasyonunu artırabilmektedir.

II. Materyal Metot

A. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada temel amaç e-hizmetler anlamında öncü olan bir belediye özelinde e-belediye hizmetlerinin farkındalığı ve bu farkındalığın e-belediye kabulü üzerindeki etkisinin belirlenmesidir.

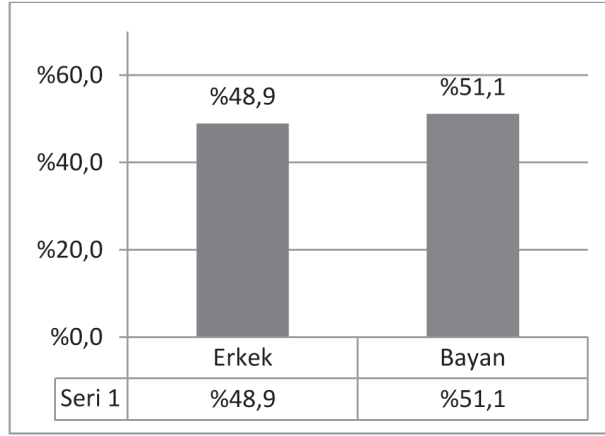
B. Örneklem ve Veri Toplama

Araştırma kapsamında gerekli veri anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Araştırma Yalova ilinde belediye hizmetleri için Yalova Belediyesine gelen ve tesadüfi olarak seçilen 223 vatandaş üzerinde yüz yüze anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma amacı doğrultusunda hazırlanan anket formundaki soruların belirlenmesinde ilgili literatür ve bu konuda daha önce gerçekleştirilen çalışmalar dikkate alınmıştır. Anket formunda, katılımcılara; cinsiyet yaş, eğitim durumu, meslek, aylık gelir bilgileri, vatandaşların bilgisayar ve interneti kullanma durumları, internet kullanma sıklığı, e-belediye kullanımı ve uygulamaları ile ilgili sorular sorulmuştur. Katılımcılara, e-belediye hizmetleriyle ilgili vatandaşların bilgi düzeylerini ve farkındalığını belirlemeye yönelik sorular yöneltilmiştir. Ankette 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan

ifadeler; (1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum şeklindedir.

Araştırmaya katılan bireylerin % 48,9'u erkek, % 51,1'i bayanlardan oluşmaktadır.

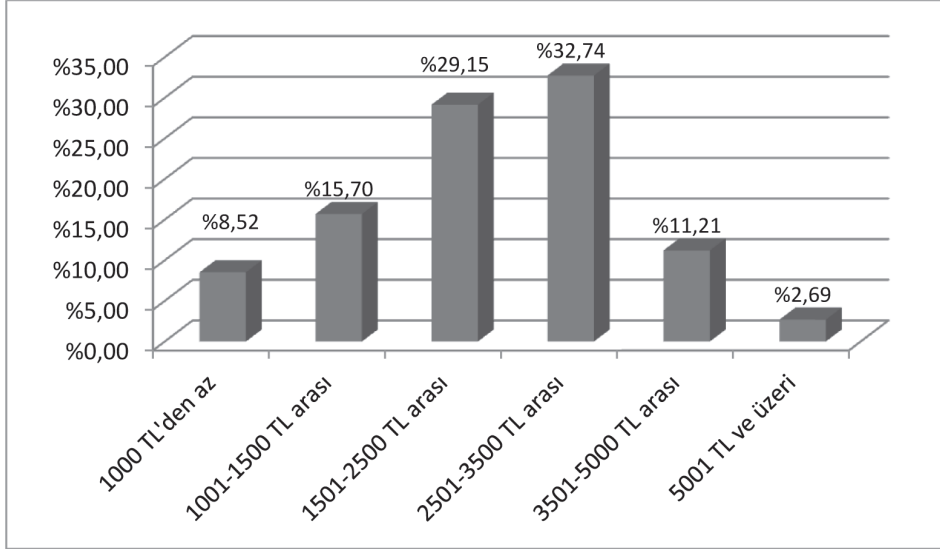
Grafik 1. Katılımcıların Cinsiyet Oranları



Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	109	48,9
Bayan	114	51,1
Toplam	223	100

Bireylerin % 8,5'i 1000 TL den az, % 15,7'si 1000-1500 TL arası, % 29,1'i 1501-2500 TL arası, % 32,7'si 2501-3500 TL arası, % 11,2'si 3500-5000 TL arası, % 2,7'si ise 5000 TL'den daha fazla gelire sahip oldukları görülmüştür.

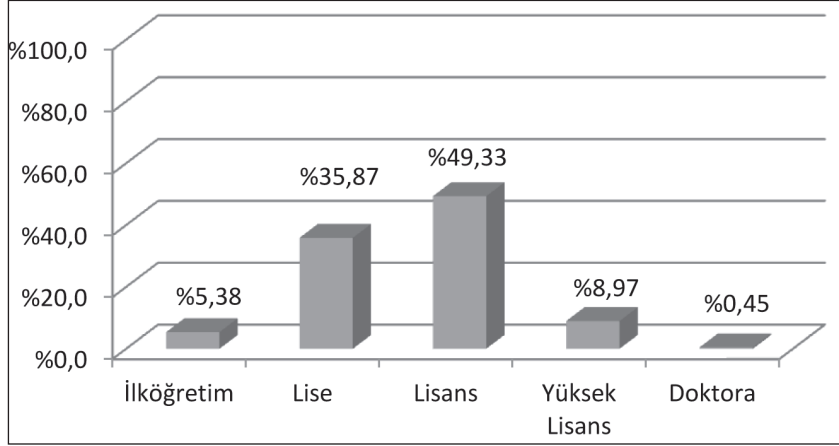
Grafik 2. Katılımcıların Gelir durumları



Gelir	Frekans	Yüzde
1000 TL'den az	19	8,52
1001-1500 TL arası	35	15,70
1501-2500 TL arası	65	29,15
2501-3500 TL arası	73	32,74
3501-5000 TL arası	25	11,21
5001 TL ve üzeri	6	2,69
Toplam	223	100,00

Katılımcıların % 5,38'i ilköğretim, % 35,87'si lise, % 49,33'ü lisans, % 8,97'si yüksek lisans, ve % 0,45'i doktora mezunu bireylerden oluşmaktadır.

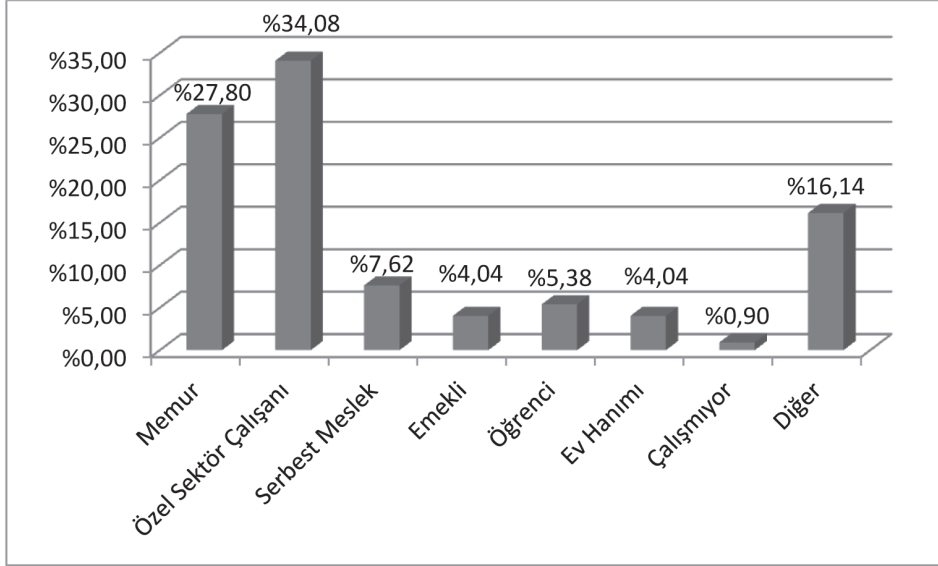
Grafik 3. Katılımcıların Eğitim Durumları



Eğitim	Frekans	Yüzde
İlköğretim	12	5,38
Lise	80	35,87
Lisans	110	49,33
Yüksek Lisans	20	8,97
Doktora	1	0,45
Toplam	223	100,00

Ayrıca katılımcıların % 27,8'i memur, % 34,1'i özel sektör çalışanı, % 7,6'sı serbest meslek çalışanı, % 4'ü emekli, % 5,4'ü öğrenci, % 4'ü ev hanımı, % 9'u işsiz, % 16'sı ise diğer sektörlerde çalışmaktadır.

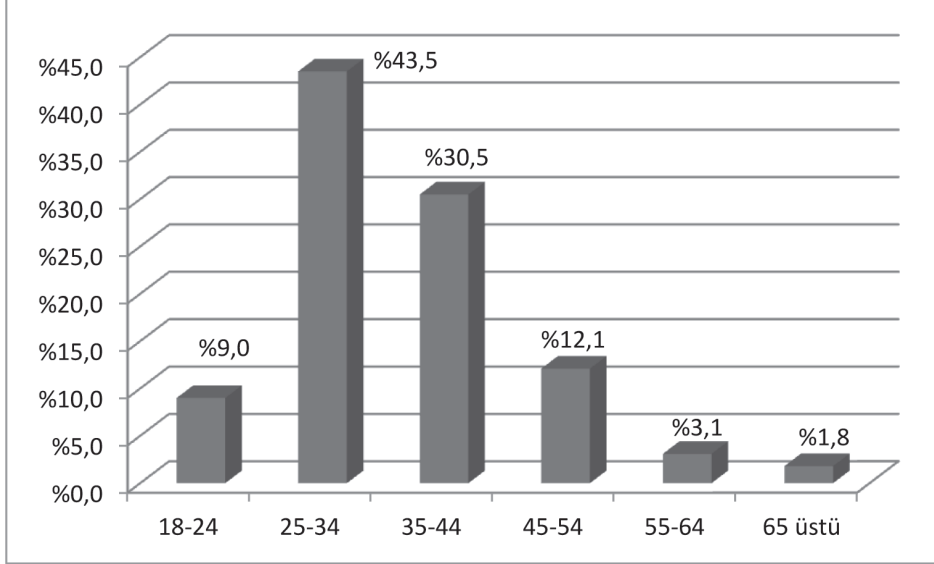
Grafik 4. Katılımcıların Meslek Durumuna Göre Dağılımı



Meslekler	Kişi Sayısı	Yüzde
Memur	62	27,8
Özel Sektör Çalışanı	76	34,1
Serbest Meslek	17	7,6
Emekli	9	4,0
Öğrenci	12	5,4
Ev Hanımı	9	4,0
Çalışmıyor	2	,9
Diğer	36	16,1
Toplam	223	100,0

Katılımcılar yaşa göre incelendiğinde; %9'u 18-24 yaş arası, %43,5'i 25-34 yaş arası, %30,5'i 35-44 yaş arası, %12,1'i 45-54 yaş arası, %3,1'i 55-64 yaş arası, %1,8'i 65 yaş ve üstü bir dağılım göstermektedir.

Grafik 5. Katılımcıların Yaş Dağılımı

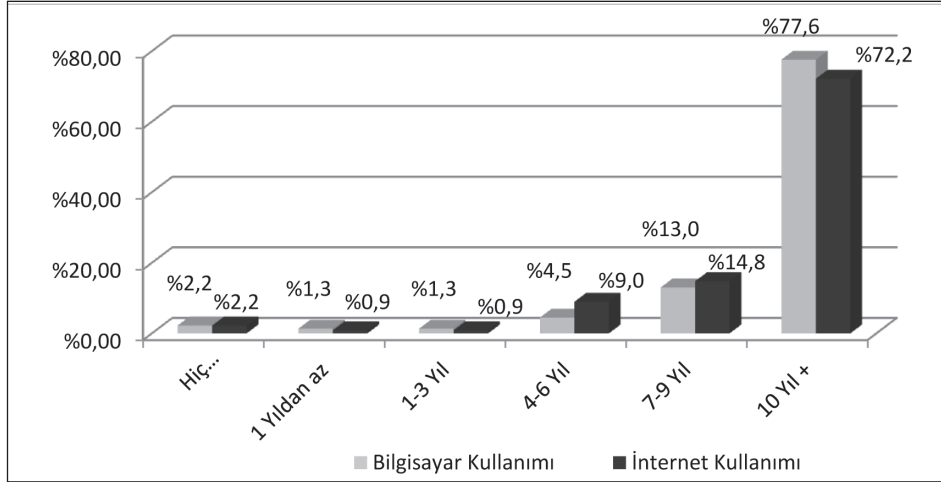


Yaş	Kişi Sayısı	Yüzde
18-24	20	%9,0
25-34	97	%43,5
35-44	68	%30,5
45-54	27	%12,1
55-64	7	%3,1
65 üstü	4	%1,8
Toplam	223	%100,0

C. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında ilk olarak vatandaşların internet ve bilgisayar kullanım sıklıkları, e-devlet kapısını ne derece ve hangi amaçla kullandıkları, e-belediye kapsamında hangi hizmetlerden faydalandıkları ve e-belediye mobil uygulama kullanımıyla ilgili çeşitli istatistikî bilgilere yer verilmiştir.

Katılımcıların internet ve bilgisayar kullanım süre ve sıklığına ilişkin dağılımlarına yer verilmesi; katılımcıların bilgisayar ve iletişim teknolojilerine erişilebilirlik durumları, bu teknolojilere olan ilgileri ve kullanım niyetleri ile ilgili tespitler, e-belediye kullanıcısı olmaları açısından ne düzeyde bir potansiyele sahip olduklarını görme açısından önem arz etmektedir.

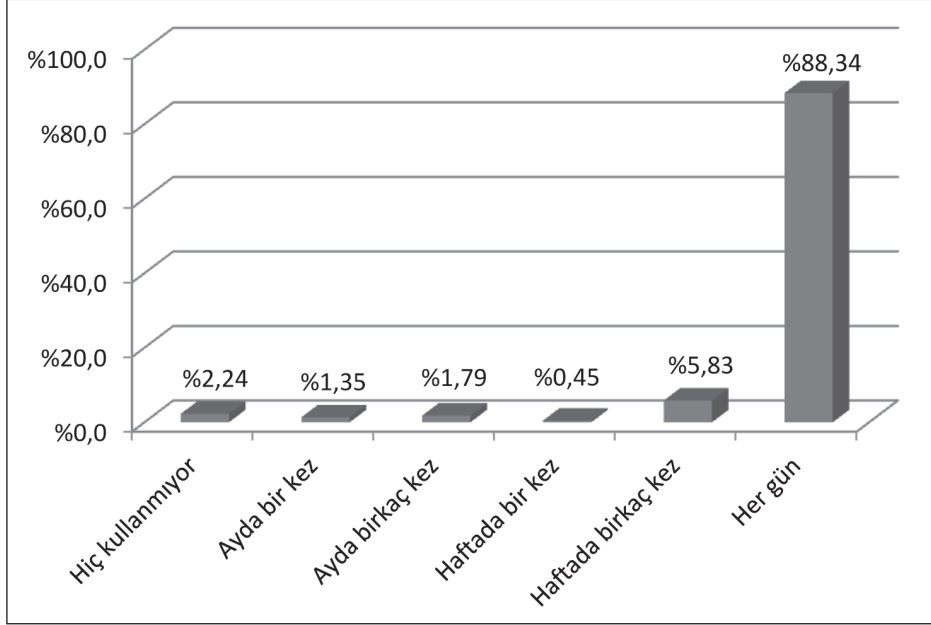
Grafik 6. Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Kullanım Durumu

	Bilgisayar Kullanımı		İnternet Kullanımı	
	Kişi sayısı	Yüzde	Kişi Sayısı	Yüzde
Hiç kullanmadım	5	2,2	5	2,2
1 Yıllan az	3	1,3	2	0,9
1-3 Yıl	3	1,3	2	0,9
4-6 Yıl	10	4,5	20	9,0
7-9 Yıl	29	13,0	33	14,8
10 Yıl +	173	77,6	161	72,2
Toplam	223	100,0	223	100,0

Katılımcıların % 77,6'sı bilgisayarı 10 yıl ve üzeri süredir kullandığını belirtirken, sadece %2,2'lik kısmı bilgisayarı hiç kullanmadığını belirtmiştir. Katılımcıların %72,2'si interneti 10 yıl ve üzeri, %14,8'lik kısmı 7-9 arası yıl, %2,2'lik katılımcı ise interneti hiç kullanmadığını belirtmiştir.

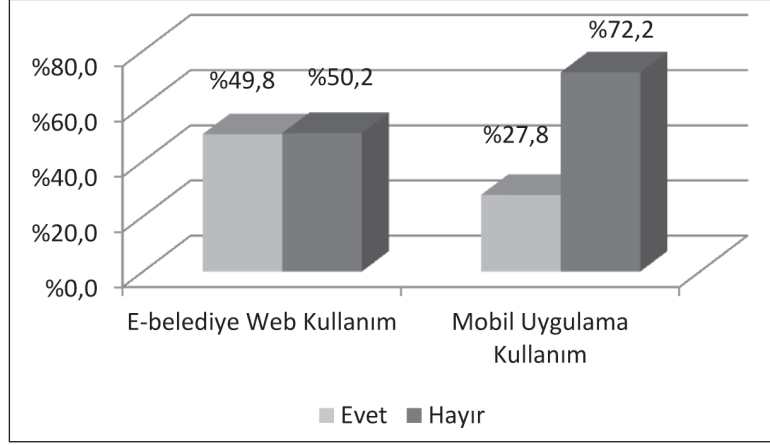
Ayrıca katılımcıların internet kullanma sıklıklarına bakıldığında %88,3'ü interneti her gün kullandığını, %5,8'i ise haftada sadece birkaç kez girdiğini belirtmiştir. İnternete hiç girmeyenler %2,22 iken ayda bir kez girenlerin oranı %1,3'tür. Bu bağlamda elde edilen istatistiklere bakıldığında kullanıcılar belediye hizmetlerine online ortamlardan kolaylıkla erişebileceği görülmektedir.

Grafik 7. Katılımcıların İnternet Kullanım Sıklığı



İnternet Kullanım Sıklığı		
	Kişi sayısı	Yüze
Hiç kullanmıyor	5	2,24
Ayda bir kez	3	1,35
Ayda birkaç kez	4	1,79
Haftada bir kez	1	0,45
Haftada birkaç kez	13	5,83
Her gün	197	88,34
Toplam	223	100,0

Katılımcıların e-belediye kapısını %49,8'lik oranda kullandıkları %50,2'lik bir kesim ise kullanmadıklarını belirtmiştir. Benzer şekilde e-belediye mobil uygulamasının kullanımını ile ilgili soruya katılımcılar %72,2 oranında kullanmadıklarını belirtmişlerdir.

Grafik 8. Katılımcıların E-Belediye ve Mobil Uygulama Kullanımı

	E-belediye Web Kullanım		Mobil Uygulama Kullanım	
	Kişi Sayısı	Yüzde	Kişi Sayısı	Yüzde
Evet	111	49,8	62	27,8
Hayır	112	50,2	161	72,2
Toplam	223	100,0	223	100,0

Araştırmaya katılan vatandaşların online ortamlarda en çok %33,6'lık oranla sicil sorgulaması yapmakta oldukları, %30' luk oran ile borç ödeme gerçekleştirdikleri, %26,5'lik oranla ise şikâyet ve öneride buldukları, %16,6'lık oranla bilgi edinme formları, %13,0'lük oranla da imar durumu müracaatlarının olduğu belirlenmiştir. Diğer sorgulama oranları Tablo 1'de verildiği gibi olmuştur.

Tablo 1. E-Belediye Uygulamaları Kullanım Oranları

E-Belediye Uygulamaları	Toplam Kişi	Evet	Yüzde	Hayır	Yüzde
Sicil Sorgulama	223	75	33,6	148	66,4
Borç Ödeme	223	67	30,0	156	70,0
Emlak-İlan-ÇTV-Reklam Beyanı	223	22	9,9	201	90,1
Rayiç Değerler	223	20	9,0	203	91,0
Mobil Müracaat	223	22	9,9	201	90,1
Şikâyet Öneri	223	59	26,5	164	73,5
Bilgi Edinme	223	37	16,6	186	83,4
Ruhsat Başvuru-Sorgulama	223	10	4,5	213	95,5
İmar Durumu	223	29	13,0	194	87,0
İmar Notları	223	12	5,4	211	94,6
Meclis Kararları	223	18	8,1	205	91,9
İhaleler	223	14	6,3	209	93,7

Araştırma kapsamında incelenen faktörlerden bağımsız değişken olan algılanan farkındalık faktörünün bağımlı değişken olan e-belediye kabulü üzerindeki etkiye bakılmıştır.

Tablo 2. Algılanan Farkındalık – E-Belediye Adaptasyonu ANOVA Analizi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler	Standardized β	Sig.	Adjusted R ²	F Değeri
Algılanan Farkındalık	E-Belediye Adaptasyonu	0,461	0,000*	0,209	59,600

* p<0,01

ANOVA tablosunun anlamlılık sütunundaki değer ise söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin p< 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Elde edilen sonuçlara göre algılanan farkındalık e-devlet adaptasyonunu olumlu yönde etkilemektedir.

Sonuç ve Öneriler

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamlardan sunulması hem vatandaşlar açısından hem de kamu kurumları açısından giderek önem kazanmakta, kamusal alanda potansiyel bir konumda yer almaktadır. Birçok işlemin dijitalleştiği günümüz toplumlarında özellikle işletmelerin birçok fonksiyonunu dijital ortamlara aktarması iş hayatında şekil değişikliklerine neden olmaktadır. Yalova belediyesi ise kamusal alanda bir yeniliğe giderek belediye bünyesinde birçok iş sürecini dijitalleştirerek elektronik ortama aktarmış, çalışan

lara esnek çalışma fırsatı tanıyarak evlerinden veya buldukları herhangi bir ortamdan sisteme dahil olup işlerini yapar hale getirmiştir. Bunun yanında hizmetlerin birçoğunu da elektronik ortama aktararak vatandaşların da bu hizmetlerden kolayca ve kısa sürede yararlanmasına olanak sağlanmıştır. Belediye bu süreçte yapmış olduğu birçok yenilikle birlikte ulusal ve yerel iletişim kanalları aracılığıyla farkındalık oluşturmaya çalışmış tanıtım ve reklam faaliyetlerini gerçekleştirmiştir. Bu çalışma ile birlikte etkin bir şekilde dijital yapılmaya giden, birçok süreci dijitalleştiren bir belediyede oluşturulmuş olan farkındalığın e-belediye adaptasyonu üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçları, vatandaşlar tarafından algılanan farkındalık ne kadar fazla olursa e-belediye adaptasyonunun o kadar artacağını göstermiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bilgisayar ve interneti uzun süredir kullandıkları ve sık sık online ortamlarda buldukları görülmüştür. Katılımcıların interneti kullanım durumlarına göre incelendiğinde %88,3 gibi yüksek bir oranla interneti her gün kullandıkları, %5,8'i ise haftada birkaç kez girdikleri görülmüştür. Bu noktadan hareketle hizmetlerin elektronik ortamlardan sunulması durumunda vatandaşların bu ortamlara kolaylıkla ulaşabileceği gerçeğini göstermektedir.

Vatandaşlara belediye hizmetlerini online ortamlardan alıp almadıkları sorulduğunda ise yarı yarıya bir oranda e-belediye hizmetlerini kullandıkları fakat mobil uygulamaları büyük oranda kullanmadıkları görülmüştür. Bu bağlamda bu kadar yüksek oranlarda bilgisayar ve internet kullanım ve sıklığına sahip kitlede e-belediye hizmetlerine olan erişim oranı artırılmalıdır. Bu durum kullanım kolaylığı, tanıtım ve reklam faaliyetleri, hizmetten memnun kalma gibi çeşitli faktörlere bağlı olarak sürekli takip edilmelidir. Mobil kullanım düzeyi çeşitli tanıtım faaliyetleri ile artırılmalıdır.

Vatandaşların belediye sitesini ziyaret amacı olarak ilk sıraları sicil sorgulama ve borç ödeme işlemleri almaktadır. Katılımcılar online ortamlardan en çok vergi-borç ödeme ve şikâyet işlemlerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca genç yaş grubundaki katılımcıların e-belediye hizmetlerinden haberdar olmaları ve kullanma oranlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak elektronik ortamları etkin kullanan ve kamusal alanda bir ilki başaran bir belediyenin tanıtım, pazarlama, reklam ve eğitim faaliyetlerini artırarak daha fazla vatandaşın e-belediye hizmetlerinden yararlanması sağlanabilir.

Kaynakça

- Carter, L. (2008). "E-government Diffusion: A Comparison Of Adoption Constructs". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 147-161.
- Carter, L., Weerakkody, V. (2008). "E-government Adoption: A Cultural Comparison". *Information Systems Frontiers*, 10(4), 473-482.

- Charbaji, A., Mikdashi, T. (2003). "A path Analytic Study Of The Attitude Toward E-Government in Lebanon". *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 3(1), 76-82.
- Fang, Z. (2002). "E-Government In Digital Era: Concept, Practice, And Development". *International journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1-22.
- Gant, J. P. (2008). "Electronic Government For Developing Countries". *International Telecommunication Union (ITU)*, Geneva.
- Lee, S. M., Tan, X., Trimi, S. (2005). "Current Practices Of Leading E-Government Countries". *Communications of the ACM*, 48(10), 99-104
- Moon, M. J. (2002). "The Evolution of e-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?". *Public Administration review*, 62(4), 424-433.
- Parent, M., Vandebek, C. A., & Gemino, A. C. (2005). "Building Citizen Trust Through e-Government". *Government Information Quarterly*, 22(4), 720-736.
- Shareef, MA., Kumar, V., Kumar, U., Dwivedi, YK. (2011). "E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels . *Government Information Quarterly*, 28(1),17-35.
- Snead, J. T., Wright, E. (2014). "E-Government Research in the United States" *Government Information Quarterly*, 31(1), 129-136.
- Waddell, P., Borning, A. (2004). "A Case Study In Digital Government Developing and Applying Urbanism, A System for Simulating Urban Land Use, Transportation, and Environmental Impacts". *Social Science Computer Review*, 22(1), 37-51.
- West, D. M. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and citizen Attitudes". *Public administration Review*, 64(1), 15-27.

**Verilerin toplanmasında yardımcı olan Pınar Gökdemir Şenocak'a teşekkürler*

