

# E-DEVLET ve E-BELEDİYE HİZMETLERİ ÇERÇEVESİNDE AYDIN HALKININ KATILMA DUYARLILIĞININ ÖLÇÜLMESİ\*



Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi  
KAÜ İİBF Dergisi  
Cilt 6, Sayı 9, 2015  
ISSN : 1309 - 4289

Makale Sunum Tarihi : 23.02.2015

Yayına Kabul Tarihi : 26.03.2015

**Halim Emre ZEREN**

Yrd. Doç. Dr.,

Adnan Menderes Üniversitesi

Söke İşletme Fakültesi

Kamu Yönetimi Bölümü

emrezeren82@gmail.com

**Özel SEBETCİ**

Yrd. Doç. Dr.,

Adnan Menderes Üniversitesi

Aydın Meslek Yüksekokulu

Bilg. Tek.ve Prog.

osebetci@adu.edu.tr

**Yüksel KOÇAK**

Yrd. Doç. Dr.,

Kafkas Üniversitesi,

İİBF SBKY Bölümü

yukselkocak@yahoo.com

\* Bu makale Adnan Menderes Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından desteklenen SİF- 13002 nolu projeden üretilmiştir.



Makaleyi çevrimiçi görüntülemek için QR  
Kodu okutunuz.

**ÖZ** İçinde bulunduğumuz dönem, teknolojik gelişmelerin baş döndürücü bir hızla yaşandığı bilgi çağıdır. Geçmişte yapılmasına imkânsız gözle bakılan yeniliklerin gündemde kalmaya bile zaman bulamadığı bu dönemde; teknoloji hızı, hız ise hizmetlerdeki beklentileri arttırmıştır. Bu beklentilere duyarsız kalamayan devlet, hizmet taleplerinin karşılanması ve kalitenin artırılması gibi birçok haklı gerekçeyle elektronik hizmetler geliştirmiştir. Bu kapsamda merkezi idareye ilişkin kamu kurumlarında yapılabilecek birçok hizmet elektronik ortamda sunulurken, yerel yönetimlerle ilgili elektronik hizmetlerin de günden güne yaygınlığını arttırdığı görülmektedir. Müşteri odaklı kamu yönetimi anlayışının hakim olduğu bu dönemde, Aydın ilindeki vatandaşların bu hizmetlere karşı duyarlılık seviyelerinin ölçülmesi ve söz konusu hizmetlerden faydalanma derecelerinin belirlenmesi bu çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır. Aydın'ın 13 ilçesinde toplam 482 kişiye uygulanan anketlerin değerlendirilmesi neticesinde; vatandaşların e- devlet ve e- belediye uygulamalarına katılım konusunda istekli oldukları, ancak bu isteğin çeşitli nedenlerle aktif katılım davranışına dönüşmediği tespit edilmiştir. .

**Anahtar Kelimeler:** e-devlet, e-belediye, katılım, Aydın

**Jel Kodu:** R59

**Atıfta bulunmak için...** | ZEREN, H. E., SEBETCİ, Ö., KOÇAK, Y. (2015). "E-Devlet Ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi". KAÜ İİBF Dergisi, 6(9), 249-268.

# A RESEARCH ON DETERMINATION E-GOVERNMENT AND E-MUNICIPAL SERVICES WITHIN THE FRAMEWORK OF MEASUREMENT SENSITIVITY AYDIN PUBLIC PARTICIPATION



Kafkas University Economics and  
Administrative Sciences Faculty  
The Journal of KAU IIBF  
Vol. 6, Issue 9, 2015  
ISSN : 1309 - 4289

Article Submission Date : 23.02.2015

Accepted Date : 26.03.2015

**Halim Emre ZEREN**

Assist. Prof. Dr.,  
Adnan Menderes University  
emrezeren82@gmail.com

**Özel SEBETCİ**

Assist. Prof. Dr.,  
Adnan Menderes University  
osebetci@adu.edu.tr

**Yüksel KOÇAK**

Assist. Prof. Dr.,  
Kafkas University  
yuksekokcak@yahoo.com



Scan QR Code to see this article online

**ABSTRACT** | The period we are going through is the information age in which technological advancements is taking place at a disorienting pace. In this period which the innovations that were seen as impossible in the past are taking place, technology has increased speed, and speed has increased expectations. The state who can't stand indifferent to these expectations, has implemented electronic services in order to fulfill demands of services and increase quality. In this context, while services which would be done in public institutions that is related to central administration, e-services about local governance are being spread gradually. In this period which customer-oriented public administration is dominant, measuring the sensitivity levels of citizens to these services and levels of benefit of these mentioned services constitutes the main objective of this study. By evaluating the surveys applied to 482 citizens in 13 different districts of Aydın; it can be claimed that citizens are willing to participate in e-government and e-municipality, yet it can't be converted into active participation because of various reasons.

**Keywords:** e-government, e-municipality, participation, Aydın.

**Jel Code:** R59

## 1. GİRİŞ

Devletin, vatandaşlarına, işletmelere, çalışanlara ve kuruluşlara devlete ilişkin hizmetleri sunmak veya onların bu hizmetlere ulaşmalarını sağlamak amacıyla web tabanlı internet uygulamalarını ve bilgi teknolojilerini kullanması e- devlet olarak tanımlanmaktadır (Layne and Lee, 2001:123; Devadoss vd., 2002; 253; Ndou, 2004:3; Demirel, 2006:84; Heeks, 2003:2).

Küreselleşme, bilginin sürekli güç kazanması, teknolojik gelişmeler, internet ağlarının gelişimi gibi çeşitli sebeplerle günümüzde birçok ülkenin e-devlet uygulamalarına yoğun ilgi gösterdikleri bilinmektedir. Bunun için haklı gerekçelerin varlığından da bahsedilebilir. Bunlar, maliyetlerdeki azalma, şeffaflık, bürokrasinin azalması, vatandaşların demokratik süreçlere katılımlarının artması vb. şeklinde sıralanabilir.

E- devlet uygulamalarının vatandaşlara yönelik olarak önemli faydalarından da bahsedilebilir. Bu uygulamalar sayesinde bilgiye daha kolay ulaşabilen vatandaşların devletle daha yakın ilişkiler kurabileceği söylenebilir. E- devlet uygulamalarının kamusal hizmetlerde bürokrasinin azalması ve hizmet sunumundaki aksaklıkların giderilmesi, 7/24 hizmet sunumu ve vatandaşların yaşam kalitesinin arttırılması gibi avantajların yanı sıra, halkın yönetime katılımının sağlanması gibi önemli bir görevi de üstlenebileceği düşünülmektedir. Bu durum, halkın katılım bilincinin artması ve demokrasinin işlerlik kazanması açısından önemlidir.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın, "İdare kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir." şeklindeki 123. maddesine göre merkezi idare ve yerel yönetimlerin bir bütün olduğu vurgulanmaktadır. Bu bakış açısıyla e-devlet ve e-belediye hizmetleri birlikte değerlendirilmiştir. Bu çerçevede çalışma, il ve ilçe merkezlerinde yaşayan vatandaşların uygulamalara katılım duyarlılığının ölçülmesini konu almaktadır.

## 2. E- DEVLET GELİŞİM MODELLERİNE KISA BİR BAKIŞ

İnternetin ve World Wide Web'in icadı ve özel sektörde ticaretin gelişimi, e – devletin yükselişe geçmesi için önemli bir dönüm noktasıdır. Bu açıdan bakıldığında bilgi iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımı yeni bir olgu değildir. İnternetin icadından önce de kamuda bu teknolojilerden faydalanılmıştır (Sobacı, 2012: 5). Dolayısıyla kamu yönetimin aslında teknolojiye duyarlı olduğu söylenebilir.

Teknolojiye duyarlı olan kamu kesimi için e- devlet; bir kurumun internet sitesinde var olmasından, tüm kamu kurumlarının birbiriyle etkileşim halinde olarak vatandaşa hizmet sunmasına kadar değişik anlamlara gelebilmektedir. Devlet – vatandaş iletişimi önemli ve zaman alıcı bir konu olduğundan, e- devlet de süreç içerisinde gerçekleştirilebilecek bir sistem olarak ifade edilmektedir. Literatürde e-devlet çeşitli gelişim modelleriyle açıklanmaktadır. Bu modellerden bazıları şu şekilde açıklanabilir.

**Leigh ve Atkinson Üç Aşama Modeli:** Bu modelde e-devlet aşamaları üç döneme

ayrılarak incelenir (Leigh and Atkinson, 2001: 6-8). Birinci dönem, internetin bilgi vermek ve verilen hizmetleri tanıtmak amacıyla kullanılmasıyla ifade edilir. İkinci dönem, işlemlerin çevrimiçi olarak yapıldığı ve bu şekilde hizmet sunulduğu dönemdir. Üçüncü dönem ise web sitelerinin bütünleştirilmesiyle ifade edilmektedir. Tek bir site üzerinden bütün işlemlerin gerçekleştirilebilmesini ve hizmetin bu şekilde sunulmasını ifade etmektedir.

**Larrain Beş Aşamalı Model:** Bu modelde yukarıdaki modele benzer şekilde birinci aşamada vatandaşın bilgilere ulaşabilmesi, ikinci aşamada ulusal, mali ve idari yönetim sistemlerinin bütünleştirilmesi, üçüncü aşamada direkt iletişim yapılanmasının sağlanması, dördüncü aşamada devlet hizmetlerinin elektronik ortamda sağlanması ve beşinci aşamada bu hizmetlerin geniş kitlelere ulaştırılması amacıyla geniş portallarla bütünleştirilmesi anlatılmaktadır (Larrain,2003, 14).

**Layne ve Lee Dört Aşama Modeli:** Layne ve Lee (2001: 123-125)'e göre e-devletin gelişimi dört aşamadan oluşmaktadır. Bunlardan birincisi “kataloglama” olarak ifade edilir. Bu aşamada devlet kurumu statik web sitesi hazırlar ve çeşitli form ve bilgileri bu web sitesinden sunabilir. İkinci aşama olan “işlem” aşamasında web sitesi ara yüzü ile vatandaşların işlem yapabilmeleri sağlanır. “Dikey entegrasyon” aşaması ise yerel yönetim ile merkezi yönetimin, devletin farklı işlevleri ve hizmetleri için entegre olmasını ifade etmektedir. Dördüncü “yatay entegrasyon” aşaması ise, devletin farklı işlev ve hizmetleri arasındaki entegrasyon olarak tanımlanabilir.

**Howard Üç Aşama Modeli:** Howard'ın üç aşamalı modeline göre (2001, 7) birinci aşama yayın aşamasıdır. Devlet – vatandaş arasında karşılıklı etkileşim bulunmamaktadır. İkinci aşamada ise basit bir etkileşim söz konusudur. Son aşama ise işlem aşaması olup, vatandaşların bütün işlemleri internet üzerinden gerçekleştirebildikleri durumu ifade etmektedir.

**Birleşmiş Milletler Beş Aşama Modeli:** Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu İdaresi verimli bir kamu hizmetinin beş aşaması bulunduğundan bahsetmiştir (UN, 2008:16). Bu modele göre birinci aşama ortaya çıkış aşamasıdır. Etkileşimin alt düzeyde olduğu bu aşamada bilgi paylaşımının ileri düzeyde olduğu görülür. İkinci aşama “geliştirilmiş” olarak adlandırılır. Bu aşamada vatandaşların bilgiye ulaşım kapasiteleri arttırılmıştır. Üçüncü aşama “etkileşim” aşamasıdır. Vatandaşların istedikleri bilgilerin sağlandığı ileri bir aşamadır. Dördüncü aşama olan “işlem” aşamasında, vatandaşların kesintisiz olarak vize, lisans, pasaport, vb. işlemleri kesintisiz olarak yapabilmektedirler. Beşinci aşama ise devletin, tümleşik altyapı hizmetlerini tamamlayıp kurumlarını birbirine bağladığı seviye olarak değerlendirilmiştir.

Yukarıda bahsedilen modellerden hareketle, e-devleti “başlangıç”, “gelişmiş” ve “ileri seviye” aşamalarıyla ortak payda altına almak mümkün görünmektedir. Türkiye'deki e-devlet uygulamalarına bakıldığında ise, devletin dönüşümü ile ilgili önemli projelerin hayata geçirilmesiyle birlikte, seviyenin “başlangıçtan gelişmişe doğru” ilerlediği söylenebilir.

2001 yılında yapılan bir araştırmaya göre, gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye'de

e-devlet kullanımı oldukça düşük seviyelerde ölçülmüştür (Nelson, 2001). Türkiye’de e-devlet kullanımı %3 seviyesinde tespit edilmiştir. Araştırmaya göre; yetişkin nüfusun %2’si kamusal hizmetlerden bilgi almakta, %1’i ise internet üzerinden formlara ulaşır, bunları basmak için kullanmaktaydı.

2005 yılı TÜİK verilerine göre ise internet vasıtasıyla devlet hizmetlerine ulaşanlar incelendiğinde; bireylerin %38’i bilgi almak, %11’i form almak, %6’sı doldurduğu formları teslim etmek amacıyla internet kullandıkları görülmektedir. Yine TÜİK’in 2007 verilerine göre; son üç aylık internet kullanımı 2002 yılında %5,4 seviyesindeyken, 2007 yılında %37,6’ya ulaşmıştır. Kamu hizmetlerine erişim oranı ise %26 olarak tespit edilmiştir.

İnternet erişimi bulunan girişimlerde ise aynı dönemde kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim için interneti kullanma oranı %68,8 olarak tespit edilmiştir. Bu oranların, e- devlet kullanımının artışıyla ilgili fikir verici olduğu söylenebilir.

Vatandaşlar açısından e-devlet kullanımı günden güne artarken, devlet de hızlı bir dönüşüm sürecini yaşamaktadır. Türkiye’de son dönemde;

- \* Türkiye Yatırım Portalı,
- \* Kamu Personeli Bilgi Sistemi,
- \* Adres Kayıt Sistemi,
- \* Kamu Bilgi Sistemleri Acil Durum Yönetimi,
- \* Bilgisayar Sahipliğinin ve Kullanımının Yaygınlaştırılması,
- \* Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı,
- \* Kamuda Elektronik Kayıt Yönetimi,
- \* Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- \* Kamu Kurumları İnternet Siteleri Kılavuzlarının Hazırlanması

gibi birçok faaliyet gerçekleştirilmiştir. Bu gelişmelerin e-devlet kullanımını önemli ölçüde arttırdığı söylenebilir.

Yerel yönetimler üzerinden duruma bakıldığında ise, belediyelerin internet kanalıyla hizmet sunmaktan daha çok, bilgi odaklı uygulamalar yaptıkları ve küçük ölçekli belediyelerde e-belediye hizmetlerinin yaygın olmadığı bilinmektedir (Durna ve Özel, 2008:28; Kaypak, 2008:269; Alıcılar, 2012:139). Büyükşehir belediyelerinin e-belediye hizmetleri, diğerlerine göre daha tatmin edici seviyelerdedir. Ancak son zamanlarda belediyelerin, şikayet, arıza bildirim, emlak vergilerinin ödenmesi gibi birçok hizmeti internet üzerinden sundukları ve hizmetten yararlananları da e- belediye hizmetlerinden yararlanmaları hususunda bilgilendirdikleri ve teşvik ettikleri söylenebilir.

### 3. MATERYAL VE YÖNTEM

E- devlet hizmetleri 1990’lı yıllarda Amerika’nın öncülük ettiği bir uygulama olmasına rağmen, 2000’li yıllarla birlikte dünyada ve Türkiye’de yaygınlık kazanmıştır. Bu tarihlerden

itibaren akademik alanda da yaygın bir şekilde kendisini göstermiştir. Bu durumdan istifade edilerek e- devlet konusunda çalışan akademisyenlerden ve konunun uygulamacılarından görüş alınmak suretiyle sahip oldukları kaynaklardan yararlanılmış, yerli ve yabancı literatür taraması yapılmıştır.

Çalışma alanı olarak belirlenen Aydın merkez ilçe (Efeler) ve diğer ilçelerdeki belediyelerin e- hizmet sunma düzeyleri ve teknik altyapılarıyla ilgili bilgi alınmış, buna göre tespit edilen sorun alanlarıyla mevcut e- devlet ölçekleri karşılaştırılarak halka yönelik anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışmasına toplam 537 kişi katılmış olmasına rağmen 55 adet form eksiklikleri nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, SPSS for Windows 20.00 istatistik paket programı ile analiz edilerek, tablolar halinde yorumlanmıştır.

#### 4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya ait bulgular yer bulmaktadır.

##### 4.1. Katılımcıların Demografik Durumları

Katılımcıların demografik özelliklerinin yer aldığı Tablo 1. incelendiğinde; ankete katılanların yaklaşık % 40'ının kadın, % 60'ının ise erkek olduğu görülmektedir. Bu oranın nispeten yakın sayılması, her iki cinsiyetin fikirlerinin ortaya konulması açısından önemlidir.

Katılımcıların yaklaşık % 50'sinin lisans mezunu oldukları görülmektedir. Ankete katılanlardan, ilköğretim mezunu seviyesinin altında katılımcı bulunmamaktadır.

Vatandaşların gelir seviyelerinin düşük olduğu da dikkat çekicidir. Katılımcıların % 50'sinden fazlası (% 53,2), aylık 1600 TL'den düşük gelire sahip olduklarını beyan etmektedirler.

Katılımcıların yaş durumlarına bakıldığında ise çoğunluğun (%56,4) 18 – 30 yaş aralığında olduğu görülürken, 31 – 45 yaş aralığında ise 170 kişinin (%35,3) bulunduğu dikkat çekmektedir.

Yaklaşık % 60'lık bir oranla “memur” olan katılımcıların, % 40'a yakını 6 ile 10 yıl arasında Aydın'da ikamet ettiklerini belirtmişlerdir. 0-1 yıl arasında Aydın'da ikamet ettiklerini ifade eden 104 kişinin (%21,6), kentin göç almaya müsait yapısıyla ilgili fikir verdiği söylenebilir.

**Tablo.1:** Katılımcıların Demografik Özellikleri

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		ORAN	YÜZDE	DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		ORAN	YÜZDE
n (482)				n (482)			
CİNSİYET	Kadın	192	39,8	YAŞ	18 - 30	272	56,4
	Erkek	290	60,2		31 - 45	170	35,3
	TOPLAM	482	100		46 - 60	40	8,3
TOPLAM					482	100,0	
EĞİTİM	İLKÖĞRETİM	26	5,4	MESLEK	EV HANIMI	84	17,4
	ÖNLİSANS	104	21,6		ÖĞRENCİ	30	6,2
	LİSANS	242	50,2		İŞÇİ	38	7,9
	YÜKSEK LİSANS	20	4,1		EMEKLİ	16	3,3
	DOKTORA	90	18,7		MEMUR	280	58,1
	TOPLAM	482	100,0		SERBEST MESLEK	34	7,1
TOPLAM					482	100,0	
GELİR	800 -	142	29,5	BELDEDE İKAMET SÜRESİ	0-1 YIL ARASI	104	21,6
	801 - 1600	114	23,7		1 - 5 YIL	82	17,0
	1601 - 2500	72	14,9		6 - 10 YIL	192	39,8
	2501 - 4000	34	7,1		11 - 20 YIL	58	12,0
	4001 - 6000	62	12,9		21 yıl ve üzeri	46	9,5
	6000 +	58	12,0		TOPLAM	482	100,0
	TOPLAM	482	100,0				

30 Mart 2014 tarihinde yapılan yerel seçimlerdeki seçmen sayıları ve ilçelerde uygulanan anketlerin karşılaştırması Tablo.2’de verilmiştir. Buna göre, ilçelerdeki seçmen sayıları ile söz konusu ilçelerde yapılan anketlerin toplam anket sayısına oranının çoğu ilçede birbirine yakın değerlerle ifade edildiği dikkati çekmektedir. Burada ortaya çıkan sonuçlar, araştırma verilerinin tutarlılığı konusunda da fikir vermektedir.

**Tablo. 2:** Seçmen Sayısı – Anket Sayısı Oranı

	AYDIN İLİNİN İLÇELERİ	İLÇELERİN SEÇMEN SAYILARI (2014)	TOPLAM SEÇMEN SAYISINA ORANI (%)	YAPILAN ANKET SAYISI	TOPLAM ANKETE ORANI (%)
1	BOZDOĞAN	26.641	3.54	16	3.32
2	BUHARKENT	9.329	1.24	-	-
3	ÇİNE	40.268	5.38	34	7.05
4	DİDİM	45.685	6.06	22	4.56
5	EFELER	192.182	25.55	144	29.90
6	GERMENCİK	31.124	4.13	28	5.80
7	İNCİRLİOVA	32.449	4.31	20	4.15
8	KARACASU	15.168	2.01	-	-
9	KARPUZLU	9.358	1.24	-	-
10	KOÇARLI	18.648	2.48	12	2.48
11	KÖŞK	19.818	2.65	18	3.73
12	KUŞADASI	69.753	9.26	40	8.29
13	KUYUCAK	21.983	2.92	10	2.09
14	NAZİLLİ	109.421	14.53	62	12.86
15	SÖKE	84.989	11.27	74	15.35
16	SULTANHİSAR	15.697	2.08	2	0.42
17	YENİPAZAR	10.216	1.35	-	-
	TOPLAM	752.729	100	482	100

#### 4.2. Katılımcıların İnternet Kullanım Durumları

Ankete katılan 482 kişinin tamamının internet kullanmayı bildiği ve % 91,3'ünün internet bağlantısına sahip olduğu görülmektedir. TÜİK'in Bilgi Toplumu İstatistikleri 'ne göre 2013 yılında internet kullanımının girişimlerde % 90,8 ve hanelerde % 48,9 seviyelerinde olduğu düşünüldüğünde (TÜİK, 2013), internet kullanımında önemli bir artış olduğundan söz etmek mümkündür.

İnternetin e- ticaret ve online bankacılık işlemleri için kullanımına ilişkin yüksek oranlar görülürken, bu oranların e- devlet kullanımında % 50'lere kadar düştüğü görülmektedir. E-devlet şifresine sahip olma oranının son bir yıl içinde e- devlet / e- belediye uygulamalarına giriş yapma oranıyla benzerlik göstermesi de dikkat çeken başka bir unsur olarak görülmektedir.

İle ilişkin güncel bilgilerin ile ait kurumların internet sitelerinden takibinde de % 50'nin üzerinde bir katılım görülmektedir. Bununla birlikte e- devlet şifresine sahip olma oranının %50'nin altında olduğu görülmektedir. E – devlet hizmetlerinin günden güne artmasıyla birlikte



bu oranın da artacağı öngörülmektedir.

Tablo.3'de görüldüğü gibi internet kullanmayı bilme oranı % 100 olarak tespit edilmiştir. Buna karşın e-devlet ya da e- belediye uygulamalarını kullanmada bu oranın yarıya düştüğü görülmektedir. Benzer şekilde e-devlet şifresine sahip olma oranı da buna yakın %47,7 bir değerle ortaya çıkmıştır.

**Tablo. 3:** İnternet Kullanımıyla İlgili Sorular

İNTERNET KULLANIMI İLE İLGİLİ SORULAR	EVET	%	HAYIR	%	TOPLAM	%
İnternet kullanmayı biliyor musunuz?	482	100	0	0	482	100
Evinizde / işyerinizde size ait internet bağlantısı var mı?	440	91,3	42	8,7	482	100
Son bir yıl içinde internette kişisel amaçla CD, ev eşyası, konser bileti, seyahat, vb. ürünler satın aldınız mı?	376	78,0	106	22,0	482	100
Son bir yıl içinde bankacılık işlemleri yaptınız mı?	388	80,5	94	19,5	482	100
Son bir yıl içinde e-devlet / e- belediye uygulamalarına giriş yaptınız mı?	236	49,0	246	51,0	482	100
İlinize ilişkin güncel bilgileri ile ait kurumların (valilik, belediye vb. kurumlar) internet sitelerinden takip eder misiniz?	266	55,2	216	44,8	482	100
E- devlet şifreniz var mı?	230	47,7	252	52,3	482	100

“İnternete daha çok nereden ulaşıyorsunuz?” sorusuna katılımcıların yaklaşık % 23’ü “telefon ve tablet gibi mobil cihazlardan” şeklinde cevap vermişlerdir. İnternete evden ulaşma oranının ise ikinci sırada geldiği görülmektedir (%17,8).

Ankete katılan vatandaşların internete önemli bir zaman ayırdıkları da dikkati çekmektedir. Katılımcıların yaklaşık % 55’i interneti günde 1 saatten fazla kullandıklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların yaklaşık % 88’i interneti her gün kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu durumun, internetin günlük yaşamdaki yeri ile ilgili fikir verici olduğu söylenebilir.

**Tablo. 4:** İnternet Kullanım Sıklığı

İnternete daha çok nereden ulaşırsınız?			Günde ortalama ne kadar süre kişisel sebeplerle internet kullanıyorsunuz? (İş nedeniyle kullandığınız sürenin haricinde)		
CEVAPLAR	FREKANS	YÜZDE	CEVAPLAR	FREKANS	YÜZDE
Evden	86	17,8	Günde 15 dk’dan az	134	27,8
İşyerinden	8	1,7	Günde 15 - 30 dk.	64	13,3
Mobil cihazlardan (tel, tablet pc)	110	22,8	Günde 30 - 60 dk.	22	4,6
Evden ve işyerinden	78	16,2	Günde 1-2 saat	156	32,4

İşyerinden ve mobil cihazlardan	42	8,7	Günde 2 saatten fazla	106	22,0
			Toplam	482	100,0
Evden ve mobil cihazlardan	80	16,6	Son üç ayda iş sebebiyle veya kişisel sebeplerle interneti ne sıklıkla kullandınız?		
			CEVAPLAR	FREKANS	YÜZDE
Evden, işten ve mobil cihazlardan	78	16,2	Ayda 3 - 5 kere	20	4,1
			Haftada 3 - 5 kere	40	8,3
Toplam	482	100,0	Hergün / neredeyse hergün	422	87,6
			Toplam	482	100,0

Ankete katılan vatandaşların internet kullanımını güvenli bulma noktasında kararsız bir tutum sergiledikleri görülmektedir. Cevapların ortalamalarına bakıldığında katılımcıların yaklaşık % 50’lik oranlarında “fikrim yok / kararsızım” cevabı etrafında kümelenedikleri görülmektedir. Bununla birlikte e-devlet ve e-belediye uygulamalarını kullanmayı, online bankacılık ve e-ticaret işlemlerinden daha güvenli buldukları da Tablo 5.’deki verilerden hareketle söylenebilmektedir.

**Tablo 5: İnternet Kullanımını Güvenli Bulma**

Aşağıdaki işlemleri gerçekleştirmek için internet kullanımını ne kadar güvenli buluyorsunuz?	Çok Güvenli	Güvenli	Fikrim yok / Kararsızım	Güvenli Değil	Hiç Güvenli Değil	Toplam
e- Devlet ve e- Belediye uygulamaları kullanarak işlem yapmak	80 %16,6	130 %27,0	244 % 50,6	20 % 4,1	8 % 1,7	482 %100
Online bankacılık işlemleri gerçekleştirmek (e- Bankacılık)	100 % 20,7	48 % 10,0	288 % 59,8	30 % 6,2	16 % 3,3	482 %100
Ürün veya hizmet satın alırken online ödeme yapmak (e- Ticaret)	52 % 10,8	88 % 18,3	254 % 52,7	64 % 13,3	24 % 5,0	482 %100

### 4.3. E- devletin Etkinliği

E- devletin etkinliği konusunda katılımcıların düşüncelerinin bir kümelenmeye tabi olmadığı söylenebilir. Vatandaşların ilgili sorulara verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, her iki taraftaki oranlar (katılıyorum – katılmıyorum) birbirine yakın değerlerle ortaya çıkmaktadır.

“Kamu hizmetleri daha iyi sunulur, şeffaflık anlayışı hakim olur.”, “Hizmetlerde torpilin önüne geçilir.”, “Kamu hizmetlerinde mesai saatlerine bağımlılık artar.”, vb. önermelerde verilen cevapların birbirine hayli yakın olduğu dikkati çekmektedir.

Tablo. 6.: E- devlet Etkinliği

Kamu kurumlarında e-devlet hizmetleri tam olarak sunulduğunda;	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim yok, kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	Toplam
Kamu hizmetleri daha hızlı sunulur.	26 % 5,4	210 % 43,6	6 % 1,2	240 % 49,8	0 % 0	482 % 100,0
Kamu hizmetlerinde daha şeffaf bir anlayış hâkim olur.	88 % 18,3	176 % 36,5	28 % 5,8	184 % 38,2	6 % 1,2	482 % 100,0
Kamu kurumlarında gerçekleştirilen işlemlerin maliyetleri düşer ve bürokrasi azalır.	46 % 9,5	152 % 31,5	10 % 2,1	274 % 56,8	0 % 0	482 % 100,0
Hizmetler vatandaşların istek ve beklentilerine göre biçimlendirilebilir.	80 % 16,6	184 % 38,2	30 % 6,2	182 % 37,8	6 % 1,2	482 % 100,0
Adam kayırmaların (torpilin) önüne geçilir, kamu hizmetlerine aracısız erişim mümkün hale gelir.	92 % 19,1	138 % 28,6	58 % 12,0	166 % 34,4	28 % 5,8	482 % 100,0
Kamu hizmetlerinin mesai saatlerine bağımlılığı ortadan kalkar.	48 % 10,0	188 % 39,0	16 % 3,3	224 % 46,5	6 % 1,2	482 % 100,0
Katılımcı bir anlayışla verimli ve kaliteli hizmet sunumu gerçekleşir.	70 14,5	226 46,9	20 4,1	166 34,4	0 % 0	482 % 100,0
Değişen hiçbir şey olmaz, böyle gelmiş böyle gider.	68 % 14,1	36 % 7,5	168 % 34,9	48 % 10,0	162 % 33,6	482 % 100,0
Türkiye’de yerleşmiş olan bürokrasi anlayışı değişmedikçe, bu faaliyetler reklamdan öteye geçmez.	88 % 18,3	86 % 17,8	126 % 26,1	106 % 22,0	76 % 15,8	482 % 100,0

“Hizmetlerin maliyetleri düşer ve bürokrasi azalır.”, “Katılımcı bir anlayışla verimli ve kaliteli bir hizmet sunumu gerçekleşir.” gibi önermelerde ise e- uygulamaların etkinliği yönünde görüş beyan edildiği dikkati çekmektedir.

Katılımcıların %21,6’sının e-devlet uygulamalarının mevcut düzeni değiştirmeyeceği yönünde görüş bildirmeleri ve %36,1’inin de mevcut bürokrasi anlayışından dolayı faaliyetlerin reklamdan öteye gitmeyeceğini ifade etmeleri, e-devlet uygulamalarının etkinliğine olan inancın

eksikliği konusunda fikir vericidir.

Yukarıdaki ifadelere benzer şekilde Tablo 7’de görüldüğü gibi katılımcıların e-devlet uygulamalarında ulusal bir birlik olmadığı ve tek elden yürütülemediği görüşleri de dikkate değer görülmektedir (%60,2). Bununla birlikte, katılımcıların %25,7 si tarafından uygulamaların –yeterli olmasa da- eskiye nazaran daha iyi olduğu ifade edilmiştir.

**Tablo. 7:** E- devlet Uygulamalarının Durumu

Sizce e-devlet uygulamalarında ülkemiz hangi durumdadır?			Ülkemizde sizce e-Devletin daha fazla gelişmesinin önündeki en büyük engel nedir?		
CEVAPLAR	FREKANS	YÜZDE	CEVAPLAR	FREKANS	YÜZDE
Oldukça iyi ve yeterlidir.	4	,8	Bürokratik engeller	184	38,2
Eskiye nazaran iyi ama yeterli değildir.	124	25,7	Alışkanlıklarımız	14	2,9
Ulusal bir birlik söz konusu değildir. Tek elden yürütülmemektedir.	290	60,2	Online işlemlere duyulan güvensizlik	168	34,9
Uygulamalar yetersizdir.	64	13,3	Mali yetersizlikler	116	24,1
Toplam	482	100	Toplam	482	100

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının gelişmesindeki engellerin bürokratik faktörler (%38,2), online işlemlere duyulan güvensizlikler (%34,9) ve mali yetersizlikler (%24,1) olarak sıralandığı görülmektedir.

#### 4.4. E-hizmetlerin Verimliliği

E- hizmetlerin verimliliği konusunda katılımcıların bütün önermelere %50’nin üzerinde katıldıkları / olumlu görüş bildirdikleri görülmektedir. Tablo 8’de görüldüğü gibi katılımcıların %50’den fazlası, geleneksel yöntemlerle karşılaştırıldığında e-devlet uygulamalarının; zaman kazandırdığı, daha az harcama yaparak ve devlet dairelerine gitmeye gerek kalmadan işlerin halledilebildiği ve hizmet erişimini daha kolay kontrol edilebildiği yönünde görüş bildirmişlerdir.

Bu sonuçlar doğrultusunda, katılımcıların çoğunluğuna göre e-hizmetlerin verimli olduğu kanaatine varılabileceği söylenebilir. Bununla birlikte “**İnternet / mail yoluyla hizmet almak kamu kurumlarına / yerel yönetimlere olan güvenimi arttırdı.**” önermesine katılımcıların %37,3’ünün “**katılıyorum**” şeklinde görüş bildirmesi, hizmet verimliliği ve kamu kurumlarına güven artışı arasında doğrudan bir ilişki kurulamayacağını göstermektedir. Bu durum internet kullanımına güven konusunda yeterli seviyeye gelinemediğini göstermektedir.

Tablo. 8: E- Hizmetlerin Verimliliği

E-devlet ve e- belediye uygulamalarını geleneksel yöntemler (yüz yüze iletişim, posta, telefon vb.) ile karşılaştırdığınızda, aşağıdaki görüşlere katılma derecenizi belirtiniz	Katılıyorum	Fikrim yok, Kararsızım	Katılmıyorum	Toplam
Zaman kazandım.	268 % 55,6	196 % 40,7	18 % 3,7	482 % 100,0
Daha az harcama yaptım, daha az sıra bekledim.	268 % 55,6	204 % 42,3	10 % 2,1	482 % 100,0
Devlet dairesine gitmeden işlerimi hallettim.	268 % 55,6	200 % 41,5	16 % 3,3	482 % 100,0
Hizmet erişimimi daha kolay kontrol edebildim.	282 % 58,5	188 % 39	12 % 2,5	482 % 100,0
<b>İnternet / mail yoluyla hizmet almak kamu kurumlarına / yerel yönetimlere olan güvenimi arttırdı.</b>	180 % 37,3	162 % 33,6	140 % 29,1	482 % 100,0

#### 4.5. E- Devlet Uygulamalarını Kullanma

Tablo 9’da e-devlet uygulamalarını kullanma durumları verilmiştir. Burada “e-devlet kapısı” adlı internet sitesi yoluyla kullanılabilir olan kamu kurumları/ kuruluşları yer almaktadır (e-türkiye, 2014). Tabloda TBMM Başkanlığı, Cumhurbaşkanlığı, 14 adet Bakanlık, birtakım Genel Müdürlükler ve önemli görülen bir takım bağımsız idari otoriteler olmak üzere toplam 29 kurum / kuruluş bulunmaktadır.

Bu kurum / kuruluşlar arasında internet hizmetleri en çok kullanılan 5 tanesi sırasıyla; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (%47,7) , Gelir İdaresi Başkanlığı (%45,2) , Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (%41,1) , Adalet Bakanlığı (%39) ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası olarak tespit edilmiştir.

Kalkınma Bakanlığı (%8,3), TBMM (%8,3), Milli Savunma Bakanlığı (% 10), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (% 11,2) ve Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (% 13,3) ise internet hizmetleri en az kullanılan kurum / kuruluşlar olarak dikkati çekmektedir.

Tablo 9’dan ulaşılabilecek genel kanaat, katılımcıların e- devlet uygulamalarını yoğun olarak kullanmadıkları ve kullanan vatandaşların da memnuniyet seviyelerinin düşük olduğu yönündedir. Kurum / kuruluşların internet sitelerinden verdikleri hizmetlerin genel olarak bilgilendirme mahiyetinde olması, internet altyapısı kurulumunun maliyetli olması ve bu konuda çalışabilecek nitelikli eleman eksikliği, Web.2.0 şeklinde ifade edilen kullanıcının da müdahale edebildiği teknolojilerin kurumların internet sitelerine entegre edilememesi gibi sebepler, tablodaki duruma gerekçe olarak gösterilebilir.

**Tablo. 9:** E- Devlet Uygulamalarını Kullanma Durumu

Son bir yıl içinde aşağıdaki e- Devlet uygulamalarını kullanma durumunuzu belirtiniz.	Kullandım, çok memnun kaldım.	Kullandım, memnun kaldım	Kullandım, fikrim yok / kararsızım.	Kullandım, memnun kalmadım	Kullandım, hiç memnun kalmadım	Kullanmadım	Toplam
Adalet Bakanlığı ve UYAP	30 % 6,2	64 % 13,3	6 % 1,2	76 % 15,8	12 % 2,5	294 % 61,0	482 % 100,0
Başbakanlık Online Hizmetleri	24 % 5,0	72 % 14,9	18 % 3,7	50 % 10,4	12 % 2,5	306 % 63,5	482 % 100,0
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	28 % 5,8	56 % 11,6	16 % 3,3	42 % 8,7	6 % 1,2	334 % 69,3	482 % 100,0
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	16 % 3,3	22 % 4,6	16 % 3,3	0 % 0	10 % 2,1	418 % 86,7	482 % 100,0
Cumhurbaşkanlığı Online Hizmetleri	14 % 2,9	22 % 4,6	6 % 1,2	20 % 4,1	4 % ,8	416 % 86,3	482 % 100,0
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	50 % 10,4	68 % 14,1	8 % 1,7	86 % 17,8	18 % 3,7	252 % 52,3	482 % 100,0
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	8 % 1,7	18 % 3,7	14 % 2,9	8 % 1,7	4 % ,8	430 % 89,2	482 % 100,0
Dışişleri Bakanlığı	6 % 1,2	40 % 8,3	16 % 3,3	12 % 2,5	8 % 1,7	400 % 83,0	482 % 100,0
Emniyet Genel Müdürlüğü	36 % 7,5	52 % 10,8	6 % 1,2	60 % 12,4	30 % 6,2	298 % 61,8	482 % 100,0
Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı	4 % ,8	36 % 7,5	8 % 1,7	16 % 3,3	12 % 2,5	406 % 84,2	482 % 100,0
Gelir İdaresi Başkanlığı	70 % 14,5	42 % 8,7	8 % 1,7	74 % 15,4	24 % 5,0	264 % 54,8	482 % 100,0
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	4 % ,8	26 % 5,4	4 % ,8	12 % 2,5	8 % 1,7	428 % 88,8	482 % 100,0
İçişleri Bakanlığı	10 % 2,1	20 % 4,1	6 % 1,2	40 % 8,3	14 % 2,9	392 % 81,3	482 % 100,0
İŞKUR	32 % 6,6	22 % 4,6	8 % 1,7	54 % 11,2	22 % 4,6	344 % 71,4	482 % 100,0

Kalkınma Bakanlığı	6 % 1,2	16 % 3,3	2 % ,4	14 % 2,9	2 % ,4	442 % 91,7	482 % 100,0
Kamu İhale Kurumu	12 % 2,5	18 % 3,7	28 % 5,8	6 % 1,2	24 % 5,0	394 % 81,7	482 % 100,0
KOSGEB	18 % 3,7	12 % 2,5	4 % ,8	24 % 5,0	8 % 1,7	416 % 86,3	482 % 100,0
Maliye Bakanlığı	34 % 7,1	22 % 4,6	4 % ,8	28 % 5,8	10 % 2,1	384 % 79,7	482 % 100,0
Milli Eğitim Bakanlığı	38 % 7,9	22 % 4,6	8 % 1,7	78 % 16,2	12 % 2,5	324 % 67,2	482 % 100,0
Milli Savunma Bakanlığı	2 % ,4	18 % 3,7	10 % 2,1	12 % 2,5	6 % 1,2	434 % 90,0	482 % 100,0
Nüfus Ve Vatandaşlık İşleri G. M.	34 % 7,1	14 % 2,9	6 % 1,2	78 % 16,2	14 % 2,9	336 % 69,7	482 % 100,0
PTT	34 % 7,1	12 % 2,5	4 % ,8	78 % 16,2	12 % 2,5	342 % 71,0	482 % 100,0
Sağlık Bakanlığı	52 % 10,8	16 % 3,3	6 % 1,2	82 % 17,0	6 % 1,2	320 % 66,4	482 % 100,0
Sosyal Güvenlik Kurumu	20 % 4,1	10 % 2,1	6 % 1,2	24 % 5,0	4 % ,8	418 % 86,7	482 % 100,0
Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi	54 % 11,2	22 % 4,6	12 % 2,5	82 % 17,0	28 % 5,8	284 % 58,9	482 % 100,0
T.B.M.M. Başkanlığı	10 % 2,1	14 % 2,9	2 % ,4	8 % 1,7	6 % 1,2	442 % 91,7	482 % 100,0
T.C. Merkez Bankası	52 % 10,8	14 % 2,9	2 % ,4	88 % 18,3	22 % 4,6	304 % 63,1	482 % 100,0
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	6 % 1,2	12 % 2,5	60 % 12,4	8 % 1,7	40 % 8,3	356 % 73,9	482 % 100,0
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Gen. Müd.	12 % 2,5	12 % 2,5	42 % 8,7	12 % 2,5	22 % 4,6	382 % 79,3	482 % 100,0

#### 4.6. E-Belediye Uygulamalarını Kullanma

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 14. maddesinde belediyeleri görev ve sorumlulukları "Mahalli müşterek nitelikli olmak şartıyla imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel altyapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri, çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil

yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikah, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.” şeklinde ifade edilmiştir. Anketteki belediye uygulamaları ile ilgili sorular da bu hususlar dikkate alınarak düzenlenmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinin internet siteleri incelenmiş ve online hizmetlerinin durumları Tablo 10’da gösterilmiştir.

**Tablo. 10:** Aydın’daki Belediyelerin Online Hizmetleri

Sıra No	Belediye Adı	Online Hizmet Verme Durumu	Sıra No	Belediye Adı	Online Hizmet Verme Durumu
1	Aydın BŞB	Var	10	Karpuzlu Bel.	Yok (Bakımda)
2	Bozdoğan Bel.	Yok	11	Koçarlı Bel.	Yok
3	Buharkent Bel.	Borç sorgusu var.	12	Köşk Bel.	Yok
4	Çine Bel.	Yok	13	Kuşadası Bel.	Var
5	Didim Bel.	Var	14	Kuyucak Bel.	Yok
6	Efeler Bel.	Yok	15	Nazilli Bel.	Var – (Aktif Değil)
7	Germencik Bel.	Var – (Pasif)	16	Söke Bel.	Var
8	İncirliova Bel.	Yok (Bakımda)	17	Sultanhisar Bel.	Var – (Aktif Değil)
9	Karacasu Bel.	Yok	18	Yenipazar Bel.	Var – (Aktif Değil)

Yukarıdaki tabloya göre Aydın Büyükşehir Belediyesi, Didim Belediyesi, Kuşadası Belediyesi ve Söke Belediyesi haricinde e-belediye hizmetlerinin kullanılabilir olmadığı görülmektedir. Diğer belediyelerin internet siteleri olmasına rağmen, söz konusu sitelerin sadece tek taraflı ve bilgilendirme amaçlı olduğu dikkati çekmektedir.

**Tablo. 11:** E – Belediye Uygulamalarını Kullanma Durumu

Son bir yıl içinde aşağıdaki e- Devlet uygulamalarını kullanma durumunuzu belirtiniz.	Kullandım, çok memnun kaldım.	Kullandım, memnun kaldım	Kullandım, fikrim yok / kararsızım.	Kullandım, memnun kalmadım	Kullandım, hiç memnun kalmadım	Kullanmadım	Toplam
Ulaşım ile ilgili hizmetler	10 %2,1	4 % ,8	26 % 5,4	4 % ,8	12 %2,5	426 %88,4	482 % 100,0
Kültür ve Sanatla ilgili Hizmetler	16 %3,3	20 %4,1	40 %8,3	4 % ,8	16 %3,3	386 %80,1	482 % 100,0
Meslek ve Beceri Kazandırma Hizmetleri	12 %2,5	4 % ,8	36 %7,5	10 %2,1	18 %3,7	402 %83,4	482 % 100,0



Şehir İçi Trafikle İlgili Hizmetler	8 %1,7	8 %1,7	18 %3,7	8 %1,7	20 %4,1	420 %87,1	482 % 100,0
Su ve Kanalizasyon Hizmetleri	6 %1,2	16 %3,3	24 %5,0	4 %0,8	14 %2,9	418 %86,7	482 % 100,0
Hizmet Karşılığı Alınacak Ücretler ve Cezalar	6 %1,2	16 %3,3	22 %4,6	6 %1,2	12 %2,5	420 %87,1	482 % 100,0
Sosyal Hizmetler ve Yardım Hizmetleri	6 %1,2	6 %1,2	22 %4,6	8 %1,7	16 % 3,3	424 % 88,0	482 % 100,0
Çevre, Çevre Sağlığı, Temizlik ve Atık Hizmetleri	8 % 1,7	6 % 1,2	28 % 5,8	8 % 1,7	16 % 3,3	416 % 86,3	482 % 100,0
Dinlenme ve Eğlence Hizmetleri	6 % 1,2	4 % ,8	12 %2,5	10 %2,1	10 %2,1	440 % 91,3	482 % 100,0
Belediye Sağlık ve Sosyal Güvenlik Hizmetleri	10 %2,1	8 %1,7	20 %4,1	2 % ,4	14 %2,9	42 %88,8	482 % 100,0
Acil Yardım, Kurtarma ve Ambulans Hizmetleri	12 %2,5	6 %1,2	32 %6,6	10 % 2,1	22 %4,6	400 %83,0	482 % 100,0
Turizm ve Tanıtım Hizmetleri	8 %1,7	8 %1,7	8 %1,7	6 %1,2	12 %2,5	440 %91,3	482 % 100,0
Konutla İlgili Hizmetler	8 %1,7	12 %2,5	18 %3,7	10 %2,1	20 %4,1	414 %85,9	482 % 100,0
Kamu Güvenliği Hizmetleri	8 %1,7	6 %1,2	10 %2,1	14 %2,9	12 %2,5	432 %89,6	482 % 100,0
Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri	8 %1,7	6 %1,2	6 %1,2	4 % ,8	10 %2,1	448 %92,9	482 % 100,0
İmar Hizmetleri	6 %1,2	4 % ,8	8 %1,7	6 %1,2	8 %1,7	450 93,4	482 % 100,0
Defin ve Mezarlık Hizmetleri	8 %1,7	6 %1,2	8 %1,7	4 % ,8	34 %7,1	422 %87,6	482 % 100,0
İtfaiye Hizmetleri	6 %1,2	2 % ,4	6 %1,2	14 %2,9	12 %2,5	442 %91,7	482 % 100,0
İstihdam ve Gelir Hizmetleri	8 %1,7	6 %1,2	14 %2,9	4 % ,8	10 %2,1	440 %91,3	482 % 100,0

Nikah Hizmetleri	8	4	12	2	14	442	482
	%1,7	%8	%2,5	%4	%2,9	%91,7	% 100,0
İzin ve Ruhsat İşlemleri	6	12	10	12	10	432	482
	%1,2	%2,5	%2,1	%2,5	%2,1	%89,6	% 100,0
Gençlik ve Spora İlişkin Hizmetler	62	18	0	180	10	212	482
	%12,9	%3,7	%0	%37,3	%2,1	%44,0	% 100,0

Tablo 11.'de görüldüğü gibi belediye hizmetlerinin kullanımı, e-devlet hizmetlerinin kullanımına nazaran daha düşük bir seviyede izlenmektedir. Belediyelerin internet siteleri çoğunlukla aktif kullanıma müsait olmadığından dolayı bu sonuç normal görülmektedir.

Gençlik ve spora ilişkin hizmetlerin kullanım oranının nispeten yüksek olması ise dikkat çekicidir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Aydın'da e-devlet hizmetleri kullanımının sonuçlarının, Türkiye'nin siyasal ve toplumsal durumuyla paralellik gösterdiği görülmektedir. Benzer şekilde Büyükşehir Belediyesi'nin internet altyapısının diğer belediyelere göre, büyük ilçelerin ise nüfus olarak küçük ilçe belediyelerine göre daha yeterli olduğu sonucuna varılmıştır. Birçok küçük ölçekli belediye olduğu gibi, Aydın ilindeki küçük ölçekli ilçe belediyelerindeki internet sitelerinin, ihtiyacı karşılama noktasında hayli yetersiz olduğu dikkati çekmektedir.

İlçelerdeki bu duruma rağmen, Aydın Büyükşehir Belediyesi'nin internet sitesinin de yeterli olduğu ve vatandaşlara aktif katılım imkânı verdiği, kullanımının kolay ve ulaşılabilir olduğu söylenememektedir. Ülkemizdeki büyükşehirleşme sürecinin de etkisiyle, zaten üzerinde hassasiyetle durulmayan bir konu olan e-belediyecilik; diğer politik talepler sebebiyle geri plana atılmış gibi görünmektedir.

Halkın e-belediye faaliyetlerine katılım duyarlılığının ölçülmesinin amaçlandığı bu çalışmada; katılım seviyelerinin düşük olarak seyretmesinin en önemli nedeni, belediyelerin e-belediyecilik faaliyetlerini "internet sitesi yapmak" şeklinde algulamaları olduğu söylenebilir. Bu konuda belediyelerden de özendirici adımlar atması beklenmektedir. Belediyelerin e-dönüşüm konusunda altyapı için bütçe ayırmaya teşvik edilmesi gerekmektedir.

Yeniliklerin benimsenmesi zaman almakta, örgütlerde genellikle ciddi bir dirençle karşılaşmaktadır. E- belediye uygulamalarının benzer bir dirençle karşılaşması normal olsa da,

e-devletin imkânlarından yararlanamamak belediyeler için çok büyük bir fırsatı “elinin tersiyle itmek” anlamına gelmektedir. Dünyada kentlerin ve kent markalaşmasının bu denli ön planda olduğu bu dönemde; e- belediyecilik belediyeler açısından olmazsa olmaz bir nitelik arz etmektedir. Bu faaliyetlerin, halkın yönetime katılımı ve demokratik yönetimin sağlanabilmesi açısından da birçok faydası bulunmaktadır.

## 6. KAYNAKÇA

- ALICILAR, Ali. (2008), “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”, DPUJSS, No: 32, Vol.1, April, p.125 – 142.
- DEMİREL, Demokaan. (2006), “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, 61, s. 83–118.
- DEVADOSS, Paul Raj; Shan PAN and Jimmy HUANG. (2002), “Structurational Analysis of E-Government Initiatives: A Case Study of SCO”, Decision Support Systems, 34 (3), p. 253–269.
- DURNA, Ufuk. ve Mehmet ÖZEL. (2008), “Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10): 1-32.
- E- TÜRKİYE. (2014) , www.turkiye.gov.tr, (Erişim Tarihi: 14.06.2013)
- HEEKS, Richard. (2003), “Most E-Government for Development Projects Fail: How Can Risks be Reduce?”, E-Government Working Paper Series, No: 14.
- HOWARD, Mark. (2001), “E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government?”, Government Finance Review, Vol.17, Issue: 4, p. 6-9.
- KAYPAK, Şafak. (2010), “E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansımaları”, 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İstanbul: 257-272.
- <http://beykon.org/foto2010/21.pdf> (Erişim Tarihi: 7 Şubat, 2014).
- LEIGH Andrew and Robert D. ATKINSON. (2001), Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government.
- [www.dlc.org/documents/digigov\\_Nov01.pdf](http://www.dlc.org/documents/digigov_Nov01.pdf) (Erişim Tarihi: 17.09.2013).
- LARRAIN, Claudia Orrego. (2003), “E-Government in Developing Countries: Achievements and Prospects, The Transition to E- government : The Comprehensive Strategy of Chile”, [http://www.worldbank.org/publicsector/egov/orrego\\_keynote.pdf](http://www.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_keynote.pdf) (Erişim Tarihi: 16.07.2013).
- LAYNE, Karen and Jungwoo. LEE (2001), “Developing Fully Functional EGovernment: A Four Stage Model”, Government Information Quarterly, 18 (2), p. 122–136.
- NDOU, Valentina. (2004), “E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges”, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1), p. 1–24.
- NELSON, Taylor SS. (2003), The Government Online – Go Survey,
- <http://www.ntvmsnbc.com/news/11/335.asp?cp1=1> (Erişim Tarihi: 15.12.2013)
- SOBACI, M. Zahid. (2012), “E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, ed. M. Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ içinde, ‘E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış’, s.3-38, Nobel Yayınları,

Ankara.

TUİK. (2013), Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2004- 2013, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> (Erişim Tarihi:10.04.2014).

UN. (2008), UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. New York: United Nations.