

Bilgisayar ve İnternet Tutumunun E-Belediyecilik Güvenli İ Algisına Etkilerinin İncelenmesi

Tuna Uslu¹

¹ Gedik Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İstanbul

tunauslu@gmail.com

Özet: Teknolojiyle beraber ortaya çıkan bilgi toplumunun beraberinde getirdiği ekonomik ve sosyal eğilimlerin değerlendirilip ülkelerin politikalarının bu teknolojik değişime alıştırılması gerekmektedir. Bilgi çağı ve dijital ekonominin etkileri çerçevesinde kamu hizmetlerinin halka, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına ulaşmaları ve bundan yararlanmalarını sağlayan e-belediye uygulamaları, bilgi teknolojileri aracılığıyla sistematize edilmektedir. Bu çalışmada, sosyal ve ekonomik değişim kullanıcıların nasıl uyum sağlayıp bilim, teknoloji ve yenilikçilik döngüsünde nasıl davranış geliştirdikleri değerlendirilecektir. Çünkü bilgisayar okuryazarlığından başlayarak hayatın her alanına yerleşen bilgi teknolojileri bilinmez, güvenilirmez, sürekli yenilenen ve takip edilemez olduğu için kişilerde korku ve endişeye dönüşür, bu nedenle e-belediye uygulamalarının algılanmasında da etkilidir. Çalışmamızın amacı, son dönem ortaya çıkmış bu literatürdeki çalışmalarınında kuramsal bir çerçeve oluşturmak ve bu kurama yönelik temel bazı varsayımları ampirik olarak sorgulamaktır. Bulgularımız, e-belediyecilik algısı üzerinde özellikle yönetime karşı duyulan güvensizlik ve sinizm duygusunun önemli etkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu çalışmada, yeni toplumsal modeli oluşturulan ve hayatın vazgeçilmez bir unsuru haline gelen internet ve bilgisayar uygulamalarının davranışsal sonuçları üzerine de bütüncül bir tablo sunmaktadır. E-belediyecilik hizmetlerinin nasıl algılandığını ve hangi hizmetlerin kullanıldığını tespit edebilmek için 261 katılımcı ile bir anket düzenlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: internet güvenliği algısı, bilgisayar öz yeterliliği, bilgisayar endişesi, yönetime karşı sinizm

Abstract: Information society brought about by the technological opportunities and the economic and social trends in the country with the view of evaluating them used to these technological changes. Public services to the public within the framework of the information age and the effects of the digital economy, citizens, and partners work to provide access to and benefit from e-municipality applications, through information technologies. In this study, how science and technology provide social and economic change and how users remember the behavior developed innovation cycle will be evaluated. Since information technology is constantly renewed, it creates fear and anxiety in people who feel themselves estranged to this new technology. The purpose of this study is to create a theoretical framework for this theory to question empirically some of the basic assumptions. In order to investigate the perception of e-municipality services, how frequently these services are used, a survey is organized with 261 participants.

Keywords: perception of internet privacy, computer self-efficacy, computer anxiety, cynicism

1. Giriş

Çağımızın gerek yerel veya genel yönetim gerekse ev ve iş yaşamının inkâr edilemez gerçeği haline dönüşen dijitalleşme ve küreselleşme birey davranışlarını da etkilemektedir [1, 2]. Bu süreçte, bilgi teknolojilerinin yönettiği yaşamda bireyler de bu elektronikleştirmeye adapte olmak zorundadır. Değişim sürecinde alıkanlıkların, geçmişten gelen öretilerin ve duyguların rolü de çok önemlidir. Bu etkenler kendilerini bazen kolaylaştırıcı faktör olarak gösterebilir, bazen de direnç olarak karşımıza çıkarmaktadır [3].

Bilgisayar okuryazarlığından başlayarak hayatın her alanına yerleşen bilgi teknolojileri bilinmez, güvenilmez, sürekli yenilenen ve takip edilemez olduğu için kişilerde korku ve endişelere dönüşür [4]. Wiki gibi arayüzler [5] sayesinde, kişiler için özel, gizli ve önemli sayılan bilgilerin bilinmeyen, sadece güvenli olduğu savunulan sanal ortamlarda paylaşılması kişilerde, düzeyleri farklı olsa da endişeye [6], korkuya ve direnç yol açar [7]. Bu nedenle bireylerin bu tür uygulamalara yaklaşımı da önyargılı ve tedirgin olabilir. Ancak diğer taraftan, e-belediye hizmetlerinde olduğu gibi kamu hizmetleri de hızla elektroniklenmektedir.

Yerel yönetimlerin elektronikleşmesi ve e-belediyeçilik anlayışına geçişin beş amada sıralanabilir [8].

- 1) Bilgisayar kullanımı
- 2) Otomasyon sisteminin kurulması
- 3) İnternet ve intranet kullanımı
- 4) Web portalı düzenleme
- 5) Yönetimin sanallaştırılması

Elektronik belediye kavramı, yerel yönetimlerin servis ve faaliyetlerinde enformasyon ve bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardan faydalanarak bir altyapı desteğiyle işlenmesi, kurum içi ve kurumlar arası bilgi iletişiminin artırılmasından dolayı hızla yaygınlaşması ve hizmetin internet, multimedya

ve mobil teknolojiler aracılığıyla sağlanması ve uygulamalarını içerir [9]. Eldeki teknolojik ve elektronik olanaklar, kontrolsüz ve doğrudan bir şekilde büyüyen coğrafi bölgelerle şehirlerin hizmet ihtiyaçlarını sağlamak için yerel yönetimlerin en önemli ve kritik aracı haline gelmektedir [10].

E-belediyeçilik kavramının temelinde bilgi teknolojileri ile yerel yönetim ile elektronik iletişimin bulunmasıdır. Bu aracılıkla yerel yönetimlerin vatandaşlara, vatandaşların yerel yönetimlere karşı yükümlülüklerini kesintisiz, hızlı ve güvenli şekilde yerine getirmesidir. Bu nedenle e-belediyeçilik, sadece belediye ve yerel yönetimlerin bir web portalına sahip olmasından öte, e-yönetişim kavramının algılanması ve uygulanabilmesinden geçmektedir [11]. Bu yaklaşım, yerel halka bilgi ve iletişim teknolojilerinin aracılık ettiği yakın bir hizmet ve şeffaf yeni bir yerel yönetim anlayışını da beraberinde getirmektedir [12]. Ancak bu yapının anlaşılabilirliği, hayata geçirilebilmesi ve geliştirilebilmesi açısından yerel yönetimler arasında ciddi farklar görülmektedir, bu farklar bilgi ve farkındalık düzeyi kadar belediyenin büyüklüğü ve bütçesi ile de doğru orantılıdır [13]. Farklı coğrafi bölgelerdeki kamu kurum ve kuruluşlarının imkan, öncelik ve kaynakları önemli ölçüde farklılık gösterebilir [14].

Web teknolojilerinin belediyelerin hizmet sunumunda sağladığı avantajları aşağıdaki şekilde özetlenebilir [15].

- Kesintisiz çevrimiçi (online) hizmet sunabilme
- Bilgi ve belgeye kolay ulaşım imkanı sağlama
- Belediye hizmetlerinden kaynaklanan vergi ve borçların ödemesini anında ve beklemeden alabilme
- Yerel yöneticiler, memurlar, vatandaşlar ve diğer taraflarla karşılıklı iletişim ve iletişime girebilme

Diğer taraftan, vatandaşlarımızın e-belediyeçilik hizmetlerinden düşük düzeyde

haberdar oldu u sunulan servisleri pek kullanmadıkları, ayrıca gelir ve e itim düzeyi ile e-belediyecilik farkındalı ı arasında pozitif bir ili ki oldu u görülmektedir [15]. Bilgisayar ve internet kullanma düzeyi ile belediye web sitesini ziyaret etme arasında pozitif korelasyon oldu u da tespit edilmi tir [16].

Bireylerin e-belediyecilik uygulamalarını algılamaları ve tutumları, bilgi teknolojileri kullanıcıları arasındaki farklılıkları ve sayısal bölünmeyi de beraberinde getirir [17]. Ayrıca “güvensizlik”, “endi e”, “ku kuculuk”, “üphecilik”, “inançsızlık”, “kötümserlik”, “olumsuzluk” kavramları e-belediye kavramının güvenlik ve gizlilik alt yapısıyla tamamen çeli en, e-belediye sistemini uygulama sırasında çürüten bir yakla ımdır. Di er taraftan kullanıcıların; vatanda veya kamu personelinin e-belediyecilik uygulamalarına gösterdi i tepki bilgi, tecrübe, kültür ve e itim sonucu geli tirdi i ili kide bilgi teknolojileri uygulamalarının verimlili inin etkinli inin de göstergesi olmaktadır.

2. Yönetime Kar ı Duyulan Sinizm

Sinizm, ki inin çalı tı ı çevresine kar ı duydu u güvensizlik, üphe ve öfke gibi olumsuz duygular sonucu takındı ı negatif tutumdur. Sadece otoriteye de il aynı zamanda otoritenin temsil edildi i kurumlara ve ili ki içinde bulunan bireylere kar ı gösterilen bir tavidir. Ki inin, küçümseyici ve inançsız bir tutum takınarak tüm olayların çıkar sa lamak üzerine geli ti ine; di er ki ilerin ve yönetimlerin de çıkarlarını korumak üzere davrandıklarına inanması durumudur.

Bu bakı sonucunda, kusur bulan, ele tiren ve zor ikna olan bir davranı yapısı ortaya çıkar ve ki i tutum ve tepkilerini bu bakı açısından yansıtır. Yönetime kar ı sinizm ise, otoritenin ahlaktan yoksun ve haksızlı a ortam sa layan bir yapıya sahip oldu u algısının olu tu u durumlarda ortaya çıkar. Ayrıca sinizmin

tecrübeler sonucu geli en bir “ö renilmi dü ünçeyi” temsil etti i dü ünülmektedir [19]. Bu dü ünçenin ki ilik özelliklerine dayanan temelleri oldu u gibi ö renilmi oldu una göre, aynı zamanda bir güven ortamı olu turularak de i tirilebilir bir tutumdur oldu u da dü ünülebilir.

3. Çalı manın Yöntemi

Ara tırmamızdaki hipotezlere yönelik veri toplamak amacıyla, soru formu ve ölçeklerden olu an bir envanter olu turulmu , 2012 ila 2013 yılları arasında kolayda örneklem yöntemiyle 18 ila 65 ya aralı ında 300 ki iye da ıtılmı tır. Kullandı ımız ölçekler için Uslu ve di erleri [20] tarafından kullanılan envanterlerden yararlanılmı , “e-belediyecilik güvenli i algısı” için ise iki ifadeden olu an bir ölçek olu turulmu tur.

Cevaplayanlara, her bir maddeye ili kin de erlendirme yapabilmelerine olanak sa layacak 5’li bir ölçek sunulmu tur (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum). Regresyon analizi SPSS 17 istatistik paket programı ile yapılmı tır. Çalı manın hipotezleri a a ıda verilmi tir.

H1. E-belediyecilik güvenli i algısı üzerinde bilgisayar öz yeterliliklerinin olumlu etkisi vardır.

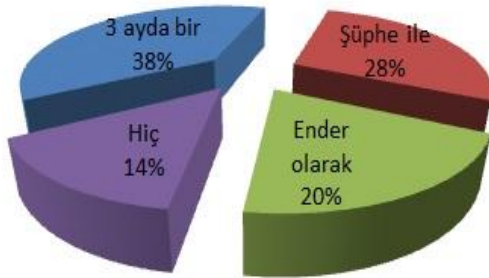
H2. E-belediyecilik güvenli i algısı üzerinde yönetime kar ı duyulan sinizmin olumsuz etkisi vardır.

Ara tırma sorularıyla ilgili verilerin toplanması için 260’ın üzerinde ankete ula ılmı tır.

4. Çalı manın Bulguları

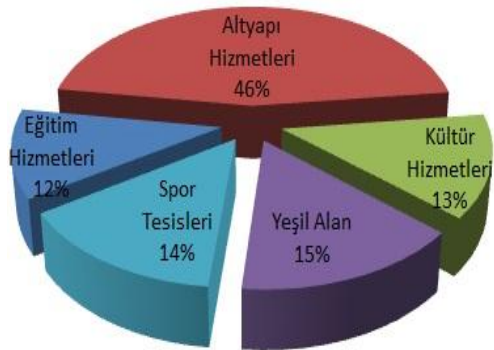
Ara tırmaya katılan 261 ki inin ya ortalaması 33 olup, 93’ü kadın, 168’i erkektir. %83’ü lisans ve lisansüstü e itim almı tır. Tüm örneklemin yarısından fazlası 10-19 yıldır, %34’ü 20 yıldan fazla, %11’i ise 10 yıldan az süredir bilgisayar kullanmaktadır. Katılımcılardan %84’ü kurumların internet sitesine sahip olma

zorunlulu u bulundu unu belirtmi tir. Ancak örneklemin %32'si sunulan e-belediye hizmetlerinden haberdar de ildir, di er taraftan %22'si bu hizmetlerden sıklıkla faydalanmaktadır. Tüm katılımcıların %37'si e-belediye sisteminin tamamen güvenli oldu unu dü ünmekte, geri kalan ise güvenli inden üphe etti ini söylemektedir. 50 ya ın üzerindeki kullanıcılar, daha genç kullanıcılara göre e-belediye hizmetlerinden yararlanmayı anlamlı bir eilde daha az güvenli bulmaktadır. Kullanıcıların sisteme kayıtlı ifrelerini de i tirme sıklı ı ekil 1'de gösterilmi tir.



ekil 1. Kullanıcıların İfre De i Tirme Sıklı ı

Kullanıcıların belediyelerden beklentileri ekil 2'de verilmi tir.



ekil 2. Katılımcıların Belediyelerden Beklentileri

Kullanıcıların e-belediye hizmetlerinden faydalanma biçimleri ekil 3'te aktarılmı tir.



ekil 3. Kullanıcıların E-belediye Hizmetlerinden Faydalanma Biçimleri

E-belediye güvenli i algısı üzerinde en fazla sinizm duygusunun, daha sonra bilgisayar kullanma ve çalı ma öz yeterlili i ile bilgisayar teknolojileri endi esinin etkili oldu u Tablo 1'de görünmektedir, birinci ve ikinci hipotezimiz desteklenmi tir.

Ba ımsız De i kenler	Beta	SE	T
B. Kullanma Öz Yeterlili i	,187	,070	3,717(**)
B. Çalı ma Öz Yeterlili i	,169	,059	3,703(**)
B. Teknoloji Endi eleri	,125	,068	2,578(*)
Yönetime Kar ı Sinizm	-,260	,060	-6,560(**)

Ba ımlı de i ken: E-Belediye Güvenli i Algısı (**)*0.001 seviyesinde, (*) 0.01 seviyesinde manidar*

Tablo 1. E-Belediye Güvenli i Algısını Etkileyen De i kenlere li kin Regresyon Sonuçları

5. Sonuç ve Tartı ma

Bireyler kurumların internet sayfasına sahip olması gerekti ini dü ünürken, di er taraftan e-belediye uygulamalarının ülkemizde henüz yeni yeni kullanılmaya ba lanması, bilgisayar yeterlilikleri ve teknolojiye kar ı duyulan endi eler nedeniyle, bazı engelleri de beraberinde getirmektedir. Ancak bunun

dı ında özellikle yönetime duyulan güvensizlik duygusu da e-belediyecilik uygulamalarına yakla ım üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır.

Kaynaklar

- [1] Keegan, W. ve Green, M.C. (2008) “Global Marketing”, Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- [2] Venkatesh, V., Morris M., Davis G. ve Davis F. (2003) “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”, MIS Quarterly, Vol. 27. ss. 425-479.
- [3] Saade, R., ve Kira, D. (2007) “Mediating The Impact Of Technology Usage On Perceived Ease Of Use By Anxiety”, Computers & Education, 49(4), ss. 1189-1204.
- [4] Kohrman, R. (2003) “Computer Anxiety in the 21st Century: When You Are Not In Kansas Any More”, ACRL Eleventh National Conference, Charlotte, North Carolina.
- [5] Cowan, B., Vigentini, L., ve Jack, M.A. (2008) “Exploring The Relationship Between Anxiety And Usability Evaluation- An Online Study Of Internet And Wiki Anxiety”, Proceedings of IADIS International Conference, Interfaces and Human Computer Interaction 2008, ss. 69-76.
- [6] Havelka, D., Beasley, F. ve Broome, T. (2004) “A Study Of Computer Anxiety Among Business Students”, Mid-American Journal of Business, 19 (1), ss. 63-72.
- [7] Bellman, S., Johnson, E.J., Kobrin, S.J., ve Lohse, G.L. (2004) “International Differences in Information Privacy Concerns: A Global Survey of Consumers”, The Information Society, 20, ss. 313-324.
- [8] ahin, A. (2008) “Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönü üm ve E-Devlet”, Konya: Çizgi Kitabevi.
- [9] Erdal, M. (2002) “Elektronik Bilgi Ça ında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: stanbul Büyük ehir Belediyesi”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi . .B.F. Yayını, ss. 165-180.
- [10] Karaduman M. ve S. Karaduman (2004) “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: zmir ve Antalya Büyük ehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, Yerel Yönetimler Kongresi Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, 3-4 Aralık, Çanakkale Üniversitesi, ss. 371-381.
- [11] Henden, H.B. ve Henden, R. (2005) “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki De i im ve E-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (14), ss. 48-66.
- [12] Yıldırım, U. ve Öner, . (2004) “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde E itim-Bili im Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET), 3 (1), ss. 49-60.
- [13] Polat, R.K. (2006), “E-Belediyecilik Kılavuzu, Yerel Yönetim Vatanda Etkile imi”, stanbul: TASAM Yayınları.
- [14] Akta , Z. (2009) “Bilgi Toplumu ve E-Devlet derken, imdi de e-Kurum mu?”, <<http://www.digitaldevlet.net>>, (Eri im Tarihi: 05.08.2009)
- [15] Bensghir, K.T., M. Yıldız (2002) “Perceptions of eGovernment in Turkey”, Turkish Public Administration Annual, Vol. 27-28, ss.41-57.
- [16] Negiz, N. (2011) “Elektronik Dönü üm Kar ısında Vatanda Deneyimi: Isparta Belediyesi ncelemesi”, Selçuk Üniversitesi, . .B.F. Dergisi, Sayı: 21, ss. 499-533.

[17] Gürler Hazman, G. (2005) "Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi .B.F. Dergisi, 7 (2), ss. 65-84.

[19] Johnson, J.L. ve A. M. O'Leary-Kelly (2003) "The Effects Of Psychological Contract Breach And Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal", Journal Of Organizational Behavior, 24, ss. 627-647.

[20] Uslu, T., Rodoplu ahin, D. ve D. Çam (2012) "Ya ve Ku ak Farklılıklarına Göre nternet ve Bilgi Teknolojileri Kullanımının Düzeyi, Yaratt ı Tekno-Politik Stres Ve Sonuçları – Age-Related Differences in Techno-Political Stress, Cynicism Toward Change, Use of Internet and Computer", The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management, Cilt:VII, Sayı: I, Spring, ISSN: 1308-3937, ss. 76-93