



Vatandaşların E-Katılım Potansiyeli ve Öncülleri: Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma

Serkan İnam¹
Çağatan Taşkın²

Vatandaşların E-Katılım Potansiyeli ve Öncülleri: Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma	E-Participation Potential of Citizens and Its Antecedents: A Research on Municipality Services
<p style="text-align: center;">Özet</p> <p><i>İnternetin ve buna bağlı sosyal medya araçlarının gelişimi bireye bilgiye erişim, seçim, tercih, talep ve şikâyetlerini dünyanın geri kalanı ile paylaşma, ortak fikir ve ilgi alanlarına sahip bireylerle buluşmasını sağlayan yepyeni platformlar kazandırmıştır. E-devlet ve e-katılım gibi kavramlar ve bunlara bağlı uygulamalar bu gelişmelerin kamusal alandaki yansımalarıdır. E-katılım kavramı gelişmiş ülkelerde kabul görmüş, bireysel katılım ve karar vermeyi destekleyerek daha fazla bireyselleşmenin önünü açmıştır. Bu düzeyde karakterize edilen bir katılım, kamu kurumlarının kendi arasında ve devlet ile vatandaşlar arasında ulaşılabilirlik ve açıklık boyutu ile daha fazla çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir. Bu amaçla Bursa il merkezinde yaşayan vatandaşların e-katılım potansiyeli öncüllerinin, e-katılım potansiyeli üzerindeki etkisi araştırılmış, elde edilen bulgular ışığında yerel yönetimlere stratejik birtakım önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın evrenini Bursa ili merkezinde ikamet eden 18 yaş üzeri bireyler oluşturmuştur. Araştırma bulgularına göre, e-bilgi sağlama ve e-danışma sağlama değişkenlerinin e-karar verme değişkeni üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu, ayrıca e-karar verme değişkeninin e-katılım üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>The development of the Internet and related social media tools have brought brand new platforms that enable individuals to access information, share their choices, preferences, demands and complaints with the rest of the world, and meet individuals with common ideas and interests. Concepts such as e-government and e-participation are the reflections of these developments in the public sphere. E-participation concept has been accepted in developed countries, and has led to more individualization by supporting individual participation and decision making. Participation, characterized at this level, refers to a more solution-oriented communication, with the dimension of accessibility and openness, both between the public institutions and public and citizens. Thus, the effects of the e-participation antecedents on the e-participation potential have been researched and some strategic suggestions have been made to the local administrations. The population of the research is composed of people whose age is 18 and more and also living in Bursa city center. According to the research findings, e-information and e-consultation variables were found to have a positive impact on e-decision making, in addition e-decision making variable was found to have a positive impact on e-participation variable.</i></p>

¹Dr., Bağımsız Araştırmacı, serkaninam@gmail.com

²Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Prof. Dr., Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ctaskin@uludag.edu.tr

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Katılım, Belediye Hizmetleri, Bursa, PLS-SEM	Keywords: E-government, E-participation, Municipality Services, Bursa, PLS-SEM
JEL Kodları: M20, M31	JEL Codes: M20, M31

Araştırma

ve Yayın

Etigi

Beyanı

Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Yazarların

Makaleye

Olan

Katkıları

Yazarların makaleye olan katkıları her bir yazarın eşit olup %50'dir.

Çıkar

Beyanı

Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

1. Giriş

Yaşadığımız yüzyılın değişken ve spekülâtif ruhu, toplumdan bireye tüm birimlerin anlayış, kavrayış ve tercihlerini kendi mizacına uygun olarak şekillendirmektedir. Bu ruhun temsil ettiği değerler sosyal, kültür, ekonomi, felsefe, inanç ve yönetim gibi alanlarda anlayış değişikliğine sebep olmakta, yeni sistem ile kavramları gündeme getirmeye devam etmektedir. Bu değişime verilebilecek önemli bir örnek, arama motorları ve Google'ın yükselişi olacaktır ki bu sayede insanlık tarihi boyunca bilgiye erişim süreci nitelik ve nicelik açısından devrimsel bir değişime uğramıştır. Gelişmekte olan ya da görece refah toplumlarının büyüme modellerinin yarattığı kaotik ve paradoksal durum bu değişim talebini daha da güçlendirerek zihinlerde canlı tutmaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT), internet tabanlı teknolojiler ve bunların ürünü olan sosyal medya araçlarının gelişimi bireye bilgiye erişim, seçim, tercih, talep ve şikâyetlerini dünyanın geri kalanı ile paylaşma, diğerlerinden haberdar olma, ortak fikir ve ilgi alanlarına sahip bireylerle buluşmasını sağlayan yepyeni platformlar kazandırmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişiminden kamusal alan da etkilenmiş, kamunun hizmet üretme ve hizmet sunma standart ve şekillerinin değişmesinin yanı sıra, şeffaflık ve açıklık, birlikte yönetim gibi kavramlar hususunda uluslararası anlaşmalar ile devletlere yol haritaları sunulmaktadır. Bu

gelişmelerin tarihi seyirinde ortaya çıkan e-devlet ve e-yönetişim gibi kavramlar bugün halen gelişim süreçlerine devam etmektedirler. E-katılım da bu gelişmelere bağlı ortaya çıkan kavramlardan biridir.

Günümüzde e-katılım refah düzeyi yüksek ülkelerde kabul görerek, bireysel katılım ve bireysel karar alma mekanizmalarına katkı sağlayan ve böylece bireyselleşme potansiyelini de arttıran bir fonksiyon icra etmektedir. Bu boyutta karakterize edilen bir katılım hem yönetilenlerin kendi arasında hem de devlet ile vatandaş arasında ulaşılabilirlik ve açıklık boyutu ile daha üst düzeyde çözüm odaklı bir iletişimi ifade etmektedir. Bu amaçla Bursa il merkezinde yaşayan vatandaşların yerel hizmetler ile ilgili, e-katılım potansiyeli öncüllerinin e-katılım potansiyeli üzerindeki etkisi araştırılmış ve elde edilen bulgular ışığında yerel yönetimlere stratejik bazı önerilerde bulunulmuştur.

2. E-Devlet Kavramı

E-devlete ait literatürde, bilgi ve iletişim teknolojilerinde ulaşılan yenilikler sonucu kamusal alandaki yönetsel süreç ve araçların değişimi (Şataf vd., 2014: 2), teknolojik ilerleme ile uyumlu, yenilikçi, niteliksel araçlar ile hizmet çeşitliliği sunan, kaliteli, hızlı, ucuz, erişim kolaylığı ve güvenilirlik sağlayan yeni bir boyut (Türkiye Bilişim Derneği, 2001: 8), demokratik katılımın oranını yükselten, toplum ve devlet ilişkisinin sürekliliğine katkı sağlayan (Sağsan, 2001: 3), toplum ihtiyaçlarının giderilmesi için ve devletin toplumsal alanda daha fazla aktif olmasını sağlayacak yeni bir uygulama (İnce, 2001: 7), uygulama türevleri ve iletişim kanalları yönünden bireylerle açık devlet anlayışı ilişkisini destekleyen bilişim tabanlı devlet anlayışı (Tarhan, 2010: 73), internet tabanlı iletişim kanalları ve teknolojik araçlar ile kamu kapsamında işlemlerin değişime uğrayarak toplum jargonunda devlet yapısını ifade eden “devlet kapısı”nın “devlet portalı” ifadesine dönüşmesi (Yıldız, 2002: 77-78), bilginin kod şeklinde yazılıp, bir kaynaktan başka bir kaynağa belirli prosesler ölçüsünde aktarılması neticesinde yönetim bilgi sistemleri kavramının ortaya çıkması ve bunun da kamusal alanda ortaya çıkardığı yeni bir olgu ve kavram (OECD, 2005: 11), devlet bilgileri ve hizmetlerini vatandaşa sunmak için internet ve dünya çapında ağ bağlantısından yararlanmak (UN, 2001: 1; OECD, 2001) şeklinde çeşitli tanımlar mevcuttur. Kapsayıcı bir ifade ile e-devlet; internet, dünya çapında ağ bağlantısı ve mobil sistem ile uygulamalar gibi bireylerin, organizasyonların ve diğer kamusal birimlerin aralarındaki ilişkileri dönüştürme kapasitesine sahip bilgi teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanılması şeklinde tanımlanabilir.

3. E-Katılım Kavramı

Temel olarak katılım; “iştirak etme”, siyasal anlamda ise bireylerin yerel ve ulusal düzeyde karar alıcıları seçme ve aldıkları kararları etkileme yönündeki

faaliyetleri olarak tanımlanabilir. Kavram varoluşsal sürecinde teknolojik gelişim ve değişim ile güçlü bir bağa sahiptir (Cortes-Cediel vd., 2018: 1-2). Birleşmiş Milletlerin hedef odaklı yaptığı tanıma göre; e-katılımın ilk hedefinin halkın bilgiye, kamu hizmetlerine erişiminin artırılması ve kamu karar alma süreçlerine katılımının artırılmasıdır (<https://publicadministration.un.org>, 05.08.2020). Birleşmiş Milletlerin başka bir tanımında kamu yönetimini içsel ve araçsal amaçlar için katılımcı, kapsayıcı, işbirlikçi ve müzakereci bir hale getirmek maksadıyla vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile politika ve karar alma süreçlerine katılım süreci olarak tanımlanmıştır (Zolotov vd., 2018: 350-365). Ağ teknolojilerinin bu kavrama kattığı önemli gelişmelerden biri de, kullanıcıların kendileri gibi bireylerle, ya da kurumsal yapılarla veya kamu kurumlarıyla hızlı ve etkin biçimde iletişime girebilmesidir. Maliyet ve kullanım açısından kullanıcılara kolaylıklar sağlayan bu iletişim sayesinde gerek kullanıcıdan kullanıcıya gerekse de kullanıcı ile kurumlar arasında görüş beyan etme, tartışma gruplarına katılım, ortak davranış sergilemek ve geri bildirim sağlamak son derece kolay olmaktadır (Kırçova, 2003: 28).

E-katılım yeni bir kavram olup kavramı kısmen tanımlayan farklı modellemeler mevcuttur. Üzerinde anlaşılmış teori ile yöntemlere sahip değildir. Bunlar yerine multidisipliner yaklaşımlar ve ana disiplinlerden adaptasyonlar söz konusudur. Bu alanın kendine ait gelişmiş teori ve yöntemleri yoktur ancak ana disiplinlerden uyarlamaya bağımlıdır. Üzerinde genel bir mutabakata varılmış uygun teori ve metotlar yerine eklettik ve geçici karışımlar vardır (Sæbø vd., 2008: 16). Mart 2006 ile Mart 2011 arasında gerçekleştirilmiş araştırma makaleleri üzerinde yürütülmüş bir çalışmada, alanın değişmeye ve gelişmeye devam eden karakterine dikkat çekilerek, yüksek dinamizme sahip olan alanın e-katılım aktiviteleri, bağlamsal faktörler ve etkilere odaklanıldığı zaman, bazen sezgisel yönlerde değiştiği için yüksek bir dinamizme sahip olduğu tespiti paylaşılmıştır (Medaglia, 2012: 346-360).

Bu alandaki araştırmaların geneli üzerinde yürütülmüş bir başka çalışma da, mevcut e-katılım literatürünün, etki alanı olarak e-katılım kavramını yapılandırmaya odaklanan ve e-katılımı sadece kısmen tanımlayan parçalanmış modellerle dolu olduğu tespitini paylaşarak diğer sonuç ve yorumlarla benzer hususa dikkati çekmiştir (Porlow vd., 2016). Bir başka çalışmada, gerek bilimsel gerekse pratik anlamda e-katılıma karşı olan ilgi düzeyindeki artışa rağmen alanın halen yaygın bir heterojen bilgi durumundan muzdarip olduğu tespiti yapılarak, bu sebeple başarılı e-katılım stratejileri ve uygulaması hakkındaki anlayışın çok sınırlı olduğu bilgisi paylaşılmıştır (Wirtz vd., 2016).

2000-2019 arası bu kavrama yönelik gerçekleştirilen çalışmaların sistematik incelemesi yapıldığında, bu çalışmalarda teorik modellerin geniş bir alana

yayılmış olması ve birçoğunun geçici geliştirilen girişimlerin disiplinler arası doğası nedeniyle açık ve kabul edilmiş bir alan tanımı bulunmamaktadır. Pek çok çalışmada kavramsallaştırma için e-katılım alanındaki araçların, alanların ve seviyelerin tanımlarından veya kavramla etkileşim halinde bulunan temel yönlerin kullanıldığı görülmektedir (Philco vd., 2019). Bir başka çalışmada, e-katılımın artan bilimsel ve pragmatik önemine rağmen alanın beklenen büyümeyi gerçekleştirmemesi dolayısıyla alana ait bilgi toplamı olduğu gibi e-katılım politikaları ve uygulamaları da çok sınırlı sayıdadır (Mukherjee, 2019).

3.1. E-Katılım Çerçevesi

Birleşmiş Milletlerin küresel ölçekte gerçekleştirdiği “BM Küresel e-devlet Anketi 2003” isim ve tarihli raporunda aşağıdaki şekilde alt başlıklar halinde tarif edilmiştir (UN Global E-Government Survey, 2003).

E-bilgi: Devlet web siteleri, politikalar ve programlar, bütçeler, kanunlar ve yönetmelikler ile kamuya açık temel ilgi alanlarına ilişkin diğer bilgilere yer verir. Web forumları, e-posta listeleri, haber grupları ve sohbet odaları da dâhil olmak üzere kamuya açık bilgilerin zamanında erişilmesi ve kullanılması için bilginin yaygınlaştırılması için araçlar bulunur.

E-danışmanlık: Devlet web sitesi, e-danışma mekanizmalarını ve araçlarını açıklamaktadır. Gerçek zamanlı tartışma hatları ve kamuya açık konferanslara ait videolara ve videolara arşiv erişimi hakkında kamu politikası konularında seçenek sunar. Devlet, vatandaşları tartışmalara katılmaya teşvik eder.

E-karar verme: Hükümet kararında vatandaşın girdisini dikkate alır ve özel konuların sonuçları ile ilgili güncel geri bildirim sağlar.

OECD'nin 2001 tarihli “Partner olarak Vatandaş” raporunda, demokratik siyasi katılım öncelikle bilgilendirmeyi sağlayacak bununla birlikte politika gündemi ile karar verme sürecine katılma mekanizmalarına ve etkileme becerisine sahip araçları içermelidir görüşünü savunur (OECD, 2001: 23).

Yukarıda da ifade edildiği gibi e-katılım mekanizmaları ile buna dair araçların sağlanmış olması ve tüm bunlara dair donanım teçhizat ve gerekli altyapının sağlanmış olması e-katılım için başlangıç ve temel şarttır. E-katılımın bu teknolojilere bağımlılığı ve ilişkisini ortaya koyan bir çalışmada, Teknoloji-Organizasyon-Çevre teorisinin e-katılım (e-bilgi paylaşımı, e-danışma ve e-karar verme) olgunluğu ile doğrudan ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Krishnan, Satish, vd. 2013: 407-419). Yine OECD'ye ait devamında yukarıda farklı kaynaklarda örneklerine yer verilmiş “bilgi sağlama”, “danışma” ve “aktif katılım” kavramları alt başlıkları ile şöyle tanımlanır (OECD, 2003, 48):

- **Bilgi Sağlama:** Hükümetin vatandaşlar tarafından kullanılmak üzere bilgi üretmesi ve sunmasını içeren tek yönlü yani karşılıklı etkileşim

içermeyen bir ilişkidir. Vatandaşın talep ettiği bilgiye "pasif" erişimi hem de vatandaşlara bilgi yaymak için hükümetin "aktif" önlemlerini kapsar.

Devlet  Vatandaş

- **Danışma:** Vatandaşların hükümete geribildirim sağladığı iki yönlü bir ilişkidir. Hükümetin konuyla ilgili önceki tanıma dayalı olarak gerekli bilgiyi sağladığı ve vatandaşların görüşünün aldığı ilişkidir.

Devlet  Vatandaş

- **Aktif Katılım:** Vatandaşların hükümetle ortaklığa dayalı bir şekilde politika oluşturma sürecinde aktif olarak yer aldığı ilişkidir. Vatandaş açısından politika seçenekte aktif olmak ve politika diyalogunu şekillendirme rolünün olduğu ancak nihai kararın ve politika formülasyonunun sorumluluğunun hükümete ait olduğu bir yapıyı ifade eder.

Devlet Vatandaş

3.2. Tanımlayıcı E-Katılım Endeksi

Tamamlayıcı e-katılım endeksi kavramı sosyal açıdan kapsayıcı yönetim görüşünün temeli, vatandaş katılımını destekleyici politika ve uygulamaları içerir. Bu çerçevede e-katılım adımlarının hedefi de vatandaş katılımının içerdiği süreç ve politikaları desteklemektir. Bilgiye, kamu hizmetlerine erişim oranının artırılması, ayrıca bireyi kendisinin ve toplumun refahını ilgilendiren kamusal karar süreçlerine katılımının desteklenmesi yukarıda bahsedilen süreç ve politikalarındandır. Bu bağlamda tamamlayıcı e-katılım endeksi, e-katılımın amaçlarına ulaşmak için kullandığı yöntemler olarak da tanımlanabilir. Bu yöntemler, Birleşmiş Milletlerin (BM) küresel raporundaki tanıma göre, a) karar mekanizması ile ilgili vatandaşa daha fazla e-bilgi sunma, b) müzakere ve katılımcı süreçler için e-danışma kavramının geliştirilmesi ve c) e-karar kavramını desteklemek için, vatandaşların karar vermeye katılımının artırılması” olarak ifade edilebilir (<https://publicadministration.un.org>, 05.08.2020).

Bir ülkenin e-katılım endeks değeri diğer ülkelere nazaran, bu özelliklerin ne kadar kullanışlı olduğunu ve hükümet tarafından ne oranda iyi dağıtıldığını yansıtmaktadır. Bu ölçümün amacı belirli bir uygulama önermekten ziyade, farklı ülkelerin, vatandaş ve hükümet etkileşimini teşvik etmek ve genel fayda sağlamak amacıyla çevrimiçi araçları ne şekilde kullanacaklarına ilişkin fikir sunmaktır” (UN, 2012: 125). Endekste yer alan kavramlara biraz daha açıklık getirmek gerekirse, BM’nin 2012 yılında gerçekleştirdiği e-devlet araştırması raporundaki araştırmanın metodoloji kısmındaki tanımlardan faydalanılabilir. Söz konusu başlık incelendiğinde; “e-bilgi sağlama”, hükümetin vatandaşlara

bilgi sağlanmasını kolaylaştırmak için internet kullanımı, “e-danışma”, paydaşlarla etkileşimde bulunma ve “e-karar verme”, karar verme süreçlerine katılımı kolaylaştıran internet kullanımı şeklinde tanımlanmaktadır (UN, 2012: 125).

4. Araştırmanın Metodolojisi

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, yerel hizmetler bağlamında e-katılım potansiyeli öncüllerinin e-katılım potansiyeli üzerindeki etkisini yapısal eşitlik modellemesi ile test etmek ve yerel yönetimlere stratejik önerilerde bulunmaktır.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Araştırmanın evrenini Bursa ili merkezinde (Osmangazi, Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde) ikamet eden 18 yaş üzeri bireyler oluşturmaktadır. Araştırma çerçevesinin oluşturulmasında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)’ten bilgiler alınmıştır. Her bir ilçe için örneklem hacminin belirlenmesinde ise orantılı paylaşırma yöntemi kullanılarak ilçenin Bursa nüfusu içerisindeki oranı örneklem oranına eşdeğer alınmıştır. Araştırmada toplam 829 anket toplanmış olup, 800 adet anket analiz için uygun bulunmuştur.

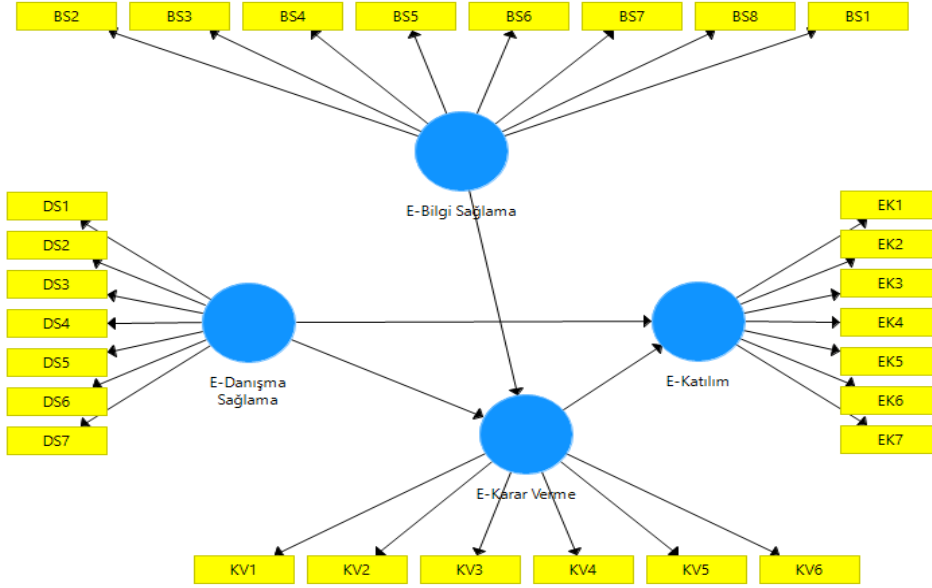
4.3. Anket Formunun Oluşturulması

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. E-katılım potansiyelini ölçmek için hazırlanan anket formunun her bir boyutu için yer alan ifadeler literatüre uygun olarak 5’li Likert tipi yanıt skalası olarak hazırlanmıştır. Buna göre yanıt skalası, kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum şeklindedir. Anket formu iki kısımdan oluşmaktadır.

Anket formunun birinci kısmında Likert yanıt skalası olarak cevaplanması istenen ölçek yer almakta, ikinci kısmında ise demografik veriler yer almaktadır. Boyutlar ile ilgili (UN: 2003), anket soruları ile ilgili ise (Demirhan ve Öktem: 2011), (Macintosh: 2004), (Parlak ve Sobacı: 2010), (Moreno ve Traverso: 2010), (Holzer vd., 2014) kaynaklarından uyarlama yapılmıştır.

4.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın modelinde, tamamlayıcı e-katılım endeksi olarak bilinen “e-bilgi paylaşımı”, “e-danışmanlık” ve “e-karar verme” olarak 3 boyuttan oluşan endeks kullanılmıştır. Bunlar, araştırma amacına uygun olarak vatandaşların yönetime katılmasını belirleyen unsurlardır (UN, 2001; UN, 2003; <https://publicadministration.un.org>).



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırma modelinde yer alan hipotezler şöyle sıralanabilir:

H1: E-bilgi sağlama değişkeninin e-karar verme değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H2: E-danışma sağlama değişkeninin e-karar verme değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H3: E-danışma sağlama değişkeninin e-katılım değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

H4: E-karar verme değişkeninin e-katılım değişkeni üzerinde olumlu etkisi vardır.

5. Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine yönelik bulgular Tablo 1, 2, 3 ve 4'te verilmiştir.

Tablo 1: Demografik Bilgiler

		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	442	55,3
	Erkek	341	42,6
	Boş	17	2,1
Yaş	18-25	113	14,1
	26-33	233	29,1
	34-41	235	29,4
	42-50	137	17,1
	51+	53	6,6
	Boş	29	3,7
Medeni durum	Bekâr	233	29,1
	Evli	440	55,0
	Boşanmış	76	9,5
	Eşi ölmüş	36	4,5
	Boş	15	1,9
Eğitim durumu	İlkokul	56	7,0
	Ortaokul	119	14,9
	Lise	333	41,6
	Üniversite	248	31
	Yüksek Lisans/Doktora	20	2,5
	Boş	24	3
Meslek Grubu	İşçi	368	46,0
	Memur	158	19,8
	Esnaf/Serbest Meslek	78	9,8
	İşsiz	75	9,4
	Emekli	45	5,6
	Diğer	52	6,5
	Boş	24	2,9

Tablo 1’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların %55,3’ü kadın %42,6’sı ise erkektir. Yani katılımcıların cinsiyeti yönüyle dengeli olduğu söylenebilir. Medeni durum itibariyle katılımcıların yarısından fazlasını, yani %55 oran ile evliler oluşturmaktadır. Bekârlar %29,1 oranında iken geriye kalan kısım boşanmış ve eşi ölmüş kişilerden oluşmaktadır. Yaş grubu itibariyle ankete katılanların %29,4 oranı 34-41 yaş aralığındaki kişilerdir ve bunlar ilgili soru için en fazla orandır. 26-33 yaş arası kişiler de %29,1 oran ile onu takip etmektedir. Bu iki değer toplandığında 26-41 yaş arasında olanların oranı

%58,5'tir. 51 yaş üstündeki kişiler ise katılımcıların ancak %6,6'sını oluşturmaktadır.

Eğitim sorusu için elde edilen sonuçlar şu şekildedir. Ankete katılan kişilerin %41,6'sı lise mezunudur. %31'i üniversite mezunu, ancak %2,5'inin yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu görülmektedir. O halde lise ve üstü eğitilmiş olanların toplam oranı %75,1'dir. Diğer bir ifadeyle bu oran dört kişiden üç kişiye karşılık gelmektedir. Meslek grubu çerçevesinde işçi olup ankete katılanlar %46 oran ile diğer meslek gruplarına göre çoğunluktadır. Diğer temel meslek grupları incelendiğinde memurların oranı %19,8 iken, geriye kalanlar yaklaşık %6, %10 oranında bulunmuştur. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: Demografik Bilgiler (Devam)

		Frekans	%
Aylık Ortalama Gelir	0-1500	265	33,1
	1501-2500	239	29,9
	2501-3500	168	21,0
	3501-4500	55	6,9
	4500 ve üzeri	36	4,5
	Boş	37	4,6
İkamet Ettiğiniz Merkez İlçe	Nilüfer	117	14,6
	Osmangazi	388	48,5
	Yıldırım	280	35,0
	Boş	15	1,9
Doğum Yeri	Bursa	399	51,0
	Bursa Dışı	383	49,0
	Boş	18	0
Son genel seçimde oy kullandınız mı?	Evet	734	91,8
	Hayır	38	4,9
	Boş	28	3,3
Son yerel seçimde oy kullandınız mı?	Evet	722	90,3
	Hayır	52	6,5
	Boş	26	3,2

Aylık ortalama geliri 0-1500 Türk Lirası arasında olanlar %33,1 iken, 1501-2500 TL arasında olanların oranı ise yaklaşık %30 civarında, 2501-3500 TL arasında olanlar %21 oranındadır. O halde 3500 TL ve altı gelirlilerin oranı %83'tür.

İkamet edilen yer değişkeni incelendiğinde genelde kişiler Osmangazi ilçesinde ikamet etmektedir (%48,5). Geriye kalan kişiler Yıldırım ve Nilüfer ilçelerinde ikamet etmektedir. Katılımcıların %51'i Bursa doğumlu iken, %49'u Bursa dışı doğumlu olanlardır. Son genel seçimlerde oy kullananların oranı %91,8, son yerel seçimlerde oy kullananların oranı ise %90,3'tür. Hem genel hem de yerel seçimde oy kullandığını söyleyenlerin oranı %90'ların üstünde olduğundan vatandaşların bu iki hususu önemsedikleri anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle vatandaşlar yönetime katılımın önemli bir göstergesi olan

yerel ve genel seçimlere önem vermekte ve sandık başına giderek fikirlerini beyan etmektedirler. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3: İletişim Kanalları Kullanımı

	Frekans	%	
Talep, öneri ve şikâyetlerinizi hangi iletişim kanalları yardımıyla belediyeye iletirsiniz?	Dilekçe yoluyla	169	21,1
	Telefon-fax yoluyla	238	29,8
	E-mail ile	116	14,5
	Muhtarlık aracılığıyla	116	14,5
	Kent konseyi aracılığıyla	29	3,6
	Sivil toplum örgütleri aracılığıyla	34	4,3
	Belediyenin internet sitesindeki şikâyet, öneri, katkı bölümü vasıtasıyla	51	6,4
	Diğer	12	1,5
	Boş	35	4,3

Tablo 3'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini hangi kanallarla belediyeye bildirdiklerini belirlemek amacıyla sorulan soruya, telefon-fax yoluyla diyenlerin oranı %29,8 iken, dilekçe yoluyla diyenlerin oranı %21,1'dir. İlginç olan bir husus mail yolunu kullananların oranı üçüncü sırada %14,5 oranındadır. Bir diğer önemli bulgu belediyenin internet sitesi üzerinden dilek, öneri ve şikâyetlerini bildirenlerin oranı ancak %6,4 oranındadır. Bu sonuç belediyenin internet sitesinin etkin çalışmadığı izlenimini vermektedir. Kayıp verilere dair değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4: İletişim Kanalları Kullanımı (Devam)

	Frekans	%	
Sizce talep, öneri ve şikâyetlerin belediyeye iletilmemesinin nedenleri	Başka bir siyasi görüşe sahip olma	103	12,9
	Muhatap bulunmama	323	40,4
	Sonuç alınabileceğine inanmama	330	41,3
	Diğer	19	2,4
	Boş	25	3
Başkana direk bağlı e-belediyecilik ile ilgili bir müdürlük olması hizmet kalitesini olumlu etkiler mi?	Evet	698	87,3
	Hayır	77	9,6
	Boş	25	3,1
Genel olarak belediyenin sunduğu e-hizmetleri olumlu buluyorum?	Evet	309	38,6
	Hayır	469	58,6
	Boş	22	2,8

Bir diğer önemli soru da Tablo 4'te görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların, belediyeye talep, öneri ve şikâyetlerin iletilmemesinin nedeni sorusudur. Bu soruya vatandaşların sonuç alabileceklerine inanmaması ve muhatap bulamayacaklarını düşünmeleri toplamda %81,7 oranla açık bir sonuç olarak kendini göstermektedir. Bu durum vatandaşların yönetime katılma hususunda inanç düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymakta, aslında bu inançları

arttığında talep, öneri ve şikâyetlerini daha sık oranda belediyeye iletebileceklerini ortaya koymaktadır.

5.1. PLS-SEM Analizi Sonuçları

5.1.1. Faktör Yükleri (Outer Loadings)

PLS-SEM ile analiz sonuçlarından ilki “outer loadings / faktör yükleri”dir. Bu sonuçlar Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Faktör Yükleri (Outer Loadings)

	E-Bilgi Sağlama	E-Danışma Sağlama	E-Karar Verme	E-Katılım
BS1	0,807			
BS2	0,768			
BS3	0,851			
BS4	0,765			
BS5	0,774			
BS6	0,802			
BS7	0,834			
BS8	0,744			
DS1		0,844		
DS2		0,820		
DS3		0,796		
DS4		0,846		
DS5		0,805		
DS6		0,841		
DS7		0,803		
EK1				0,750
EK2				0,817
EK3				0,824
EK4				0,729
EK5				0,835
EK6				0,867
EK7				0,645
KV1			0,839	
KV2			0,837	
KV3			0,875	
KV4			0,834	
KV5			0,791	
KV6			0,764	

Tablodaki sonuçlara bakıldığında, her bir faktör yükünün 0.70’in üzerinde olduğu görülmektedir. Sadece e-katılıma ait olan 7 nolu değişkenin faktör yükünün 0,70’e yakın bir değer olan 0,645 olduğu görülmektedir.

5.1.2. Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği

Yapı güvenilirliği ve geçerliliği sonuçlarının verildiği tabloya bakıldığında, tüm değerlerin eşik değerler üzerinde olduğu görülmektedir. Fornell ve Larcker (1981)’e göre yapısal modelin geçerliliği için AVE (Average Variance Extracted) değerlerinin 0.50 ve üzerinde olması gerekmektedir. CR (Composite Reliability) değerinin ise 0.70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd. 2014: 111). Değişkenlerin AVE değerleri yukarıda aktarılan minimum eşik değeri olan

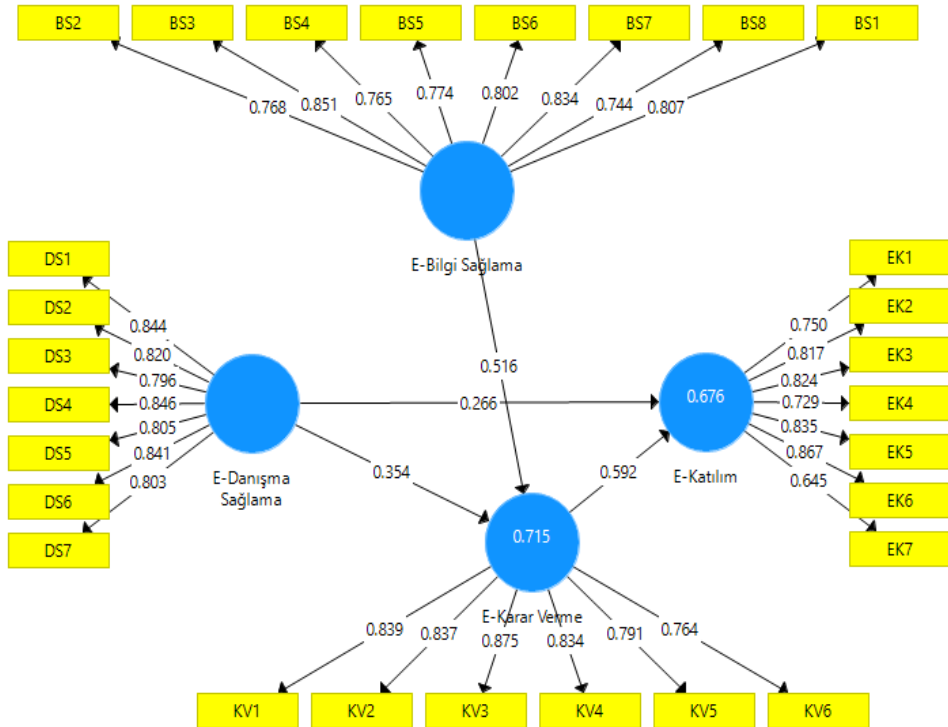
0,50 değerinin üzerindedir. Yine değişkenlerin CR değerleri de eşik değer olan 0,70'in üzerindedir.

Tablo 6: Yapı Güvenilirliği ve Geçerliliği

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
E-Bilgi Sağlama	0,916	0,917	0,932	0,630
E-Danışma Sağlama	0,920	0,921	0,936	0,576
E-Karar Verme	0,905	0,908	0,927	0,679
E-Katılım	0,894	0,899	0,917	0,615

5.1.3. Yol Katsayıları ve Hipotez Testi Sonuçları

Şekil 2'de görüldüğü üzere, 0,715 değeri “e-karar verme”nin, “e-danışma sağlama” ve “e-bilgi sağlama” tarafından açıklanma oranını ifade etmektedir. Benzer şekilde 0,676 değeri de “e-katılım”ın, “e-danışma sağlama” ve “e-karar verme” tarafından açıklanma oranını göstermektedir. Yine Şekil 2'de görüldüğü üzere, faktör yüklerinin değerleri 0,645 ile 0,867 arasındadır ve bu faktör yükleri referans aralığındadır.



Şekil 2: Yol Katsayıları

Yol katsayıları sonuçlarına göre H1, H2 ve H4 nolu hipotezler desteklenmiş, H3 nolu hipotez desteklenmemiştir. Yine yol katsayıları sonuçlarına bakıldığında oluşturulan modele ait ilk hipotez olan “e-bilgi sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca “e-bilgi sağlama”nın, “e-karar vermeyi” 0,516 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Yol katsayısının büyüklüğüne (0,516) bakıldığında “e-bilgi sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,516 birim arttıracığı ifade edilebilir.

Tablo 7: Yol Katsayıları ve T Değerleri

Hipotezler	Yollar	Yol Katsayısı	T İstatistiği	Sonuç
H ₁	E-Bilgi Sağlama - > E-Karar Verme	0,516	3,401	Kabul
H ₂	E-Danışma Sağlama - > E-Karar Verme	0,354	2,449	Kabul
H ₃	E-Danışma Sağlama - > E-Katılım	0,266	1,451	Red
H ₄	E-Karar Verme - > E-Katılım	0,592	3,490	Kabul

*t-değeri 1.65 (anlamlılık düzeyi=10%)

**t-değeri 1.96 (anlamlılık düzeyi=5%)

***t-değeri 2.58 (anlamlılık düzeyi=1%) (Hair, J. F., vd., 2011), (Rezaei, S., 2015)

Modelleme sonuçlarına bakıldığında, “e-danışma sağlama” değişkeninin “e-karar verme” değişkeni üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. “E-danışma sağlama” değişkeninin “e-karar vermeyi” 0,354 katsayısı ile etkilediği tespit edilmiştir. Yol katsayısı büyüklüğüne (0,354) bakıldığında “e-danışma sağlama” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-karar verme” değişkenini 0,354 birim arttıracığı söylenebilir. Diğer bir hipotez olan “e-danışma sağlama”nın “e-katılım” üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Dolayısıyla H3 hipotezi reddedilmiştir. Modele ait son hipotez olan “e-karar verme” değişkeninin “e-katılım” değişkeni üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yine yol katsayısı büyüklüğüne (0,592) bakıldığında “e-karar verme” değişkenine yapılacak bir birim yatırımın “e-katılım” değişkenini 0,592 birim arttıracığı söylenebilir.

6. Sonuç

Vatandaş ile yerel yönetimler arasında sağlıklı iletişimin idare açısından öncelikli bir hizmet alanına dönüştüğü, ihtiyacın ötesinde zaruret olduğu, günümüz koşullarında açık bir gerçektir. Bu iletişimi sağlama iddiası ile kurulmuş yapı ve mekanizmaların değişen koşullar karşısında yetersiz kaldığı, gelişim ve değişimler sonucunda yepyeni yapılara ihtiyaç duyulduğu yine bilinen bir durumdur. Ülkemizde e-belediyeçilik hizmetlerinin geneline bakıldığında birtakım hizmetlerin zamanla artan bir şekilde belediye internet siteleri üzerinden ya da e-devlet portalı üzerinden vatandaşa sunulduğu görülmüştür. Özellikle yerel yönetimler açısından bakıldığında sunulacak hizmetin niteliği ve niceliği hususunda sahadan bilgi toplamanın en az maliyetli yolu internet ya da mobil cihazlar üzerinden gerçekleştirilen anket, şikâyet ve sohbet uygulamalarıdır.

Vatandaşın istek ve önerileri hakkında doğrudan bilgilenme olanağı hizmetin planlaması safhasında son derece önemlidir. Ödediği vergiler sonucunda kendisine dönecek hizmetin niteliği ve niceliği hususunda seçim hakkı vatandaş için olduğu kadar, o hizmeti üreterek sunacak odak için de önemlidir. Son yıllarda merkezi idareden yerel yönetimlere aktarılan bir takım yetki devirleri, toplumla daha sıkı ve direk ilişki içerisinde olan yerel yönetimlerin işini daha ciddi bir hale getirmiştir.

Araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde katılımcıların belirttiği gibi talep, öneri ve şikâyetlerin, belediyeye e-mail yolu ile bildirim oranı düşüktür. Günümüzde talep, öneri, şikâyet, haberleşme, paylaşım vb. işlemlerin internet tabanlı teknolojiler üzerinden yapılmasına olanak sağlayan en yaygın araçların başında gelen e-mail uygulaması diğer araçlarla karşılaştırıldığında karşılıklı etkileşimin hızı ve etkinliğini de maksimize edecek özelliğe sahiptir.

Yapısal eşitlik modelleme ile hipotezlerin test edilmesi sonucunda literatürde e-katılımı oluşturan, e-bilgi sağlama, e-danışma mekanizması sağlama ve e-karar verme boyutlarının e-katılım üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Özellikle e-bilgi sağlama ve e-danışma sağlama boyutlarının e-karar verme üzerindeki etkisi ve e-karar vermenin, e-katılım üzerindeki etkisinin, ilgili yol katsayılarına bakıldığında son derece önemli unsurlar olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerel yönetimlerin e-bilgi sağlama ve e-danışma mekanizması sağlama boyutlarına öncelikli yatırım yapmaları gerekmektedir.

Yerel Yönetimler başta e-mail olmak üzere, teknolojik imkân ve gelişimlerin sunduğu diğer araçlar ile de iletişim kanallarını güncellemeli, vatandaşların tercih ve seçeneklerini iletebileceği kanalları zenginleştirmelidir. İletişim kanallarının daha etkin hale gelmesi, araştırma sonuçlarının işaret ettiği vatandaşın başvurusunun sonuçları hususunda sahip olduğu olumsuz düşüncenin

değişmesini sağlayacaktır. Böylece sürecin ilerleyen safhalarında vatandaş nezdinde yerel yönetimlerin güvenilirlik düzeylerinin artacağı söylenebilir. Ayrıca e-katılıma dair bilgilendirme eksiğinin giderilmesi amacıyla e-katılım politikaları, program ve işleyiş sürecine dair içeriğin zenginleştirilmesi gereklidir.

Yerel yönetimler e-bilgi sağlama fonksiyonunu etkinleştirmek için kendi web sitelerinde bu amaca yönelik içerik ve fonksiyonları zenginleştirmelidirler. Belediye kurumsal yapısı, hizmetleri hakkında bilgileri mevzuat dili ile değil vatandaşın kolay anlayabileceği tarzda ve uygulamalar eşliğinde verilmelidir.

E-bilgi sağlama fonksiyonunun etkinliğini artıracak bir diğer uygulama ise belediyenin eski dönemlere ait ve güncel finansal belgeleri, yıllık raporları, gündem ve benzeri dokümanlarına internet sitesi üzerinden erişimin artırılmasıdır. Bu aynı zamanda e-devlet ve e-katılım uygulamalarının da desteklediği modern yönetim ilkelerinden olan şeffaflık ve açıklık ilkelerine de ulaşılması yolunda bir adımı ifade edecektir. Toplumsal hafızanın unutmaya elverişli oluşu ile geçmiş olgu ve olaylardan ders çıkarma hususundaki zayıflığı, geçmiş kararların ulaşılabilir olmasının en temel gerekçesi olduğu söylenebilir. Yine mevcut yapıya getirilecek böylesi bir güncellemenin modern yönetim ilkelerinden olan hesap verilebilirlik olgusunu güçlendireceği ortadadır. Bu ise yerel yönetimleri ve idarecileri alacakları kararlar hususunda daha hassas davranmaya teşvik edecek ayrıca halkın katılımı ile birlikte karar mekanizmalarına katkı sağlayacaktır. Düzenlenmesine ihtiyaç olan başlıklardan birisi de, yapılan ihbarlara dair süreç ve sonuçlarının takibinin sağlanacağı bir platformun olmaması yani vatandaşın tek taraflı bildirimini süreç ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olamaması veya bu konuda yaşanan zorluklardır.

Belediyenin e-danışma mekanizması sağlama fonksiyonunu daha etkin hale getirmesi için yapılacak şeylerin başında vatandaşın dilek, öneri ve şikâyetlerini iletme kanallarının teknolojik imkânlar eşliğinde güncellenmesi olacaktır. Bilindiği gibi internet tabanlı teknolojik iletişim araçlarının; verilere süreçler halinde ulaşabilme, anlık olarak ölçebilme, raporlayabilme ile istatistikî ve anlamlı bilgilere dönüştürme kapasitesi geleneksel iletişim araçları dâhil diğer iletişim araçlarının üstünde bir kapasiteye sahiptir. Ayrıca bu araçların karşılıklı etkileşim ve etkin geri dönüş hususundaki avantajları da ortadadır. Sohbet odaları ve çevrimiçi (online) mesajlaşma hizmetleri ile vatandaşın danışma ihtiyacına yönelik süreç ve uygulamalar iyileştirilmelidir.

E-danışma mekanizması sağlama hususunda uygulanacak politika ve süreçlerden bir diğeri de belediyenin gerçekleştirdiği araştırmalar ve projeler hakkındaki bilgilerle içeriklerin zenginleştirilmesi olmalıdır. Bu sayede araştırma, proje ve üretilmesi planlanan hizmet hususunda vatandaşın görüş, öneri ile teklifinin alınacağı süreçlerin etkinliği arttırılmış olacaktır.

E-karar verme fonksiyonuna dair önemli bulgulardan birisi de, kent yönetimine ilişkin formlara ulaşım ve katılım imkânlarının devamı niteliğindeki süreçlerin geliştirilmesi ve güncellenmesine yöneliktir. Model test sonuçları incelendiğinde e-bilgi sağlamanın e-katılım ile direkt ilişki içinde olmadığı ancak e-karar verme ile doğrudan ilişki içinde olduğu görülmektedir. E-bilgi sağlama ölçeğindeki sorulardan birisi olan “Belediyenin finansal durumunu internet sitesi üzerinden takip edilebilir.” ve “Gündem, yıllık raporlar, sonuçlar ve dokümanlara belediyenin internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.” soruları finansal durum ve tablolar ile bunlara bağlı, yıllık rapor, belge ve dokümanların internet üzerinden ulaşılabilir olması üzerinedir. E-bilgi sağlama başlığı altındaki bu sorular ise e-karar vermenin bir süreci olarak vatandaşların kendilerini ilgilendirir bütçe süreçlerine katılımları anlamına da gelmektedir. Bu durum model test sonuçlarındaki e-bilgi sağlamanın, e-karar verme ile direkt ilişki içinde olmasını anlamlı hale getirerek aradaki ilişkiyi ortaya koyması açısından önemlidir. Ayrıca bu durum son yıllarda kamu yönetiminde bütçe hususunda yeni bir kavram olan “katılımcı bütçeleme” yaklaşımını destekleyerek, yerel düzlemde bu kavramı ve buna bağlı uygulamaların önemine de dikkat çekmektedir. Bu durumda katılımcı bütçelemenin e-karar vermeye bağlı bir süreç olmasının öncesinde e-bilgi sağlama fonksiyonu ile de ilişkili olduğu söylenebilir. Bu amaçla uygulanacak bir diğer politika ise toplantıların web sitesi üzerinden canlı paylaşımının sağlanması olacaktır. Toplantılarda alınacak kararlar internet sitesi üzerinden paylaşılmalı, halkın bu kararlar hakkındaki görüşü alınmalıdır. Verilen bu özel örnek göz önünde tutularak e-karar verme ile ilgili süreç ve uygulamaların karşılıklı etkileşime dayalı bir hale getirilmesi gerekmektedir.

E-katılım konusunda araştırma sonuçlarının desteklediği ve dikkati çeken sonuçlardan birisi olan, yerel yönetime katılımın demokratikleşme düzeyini artıracığı yönündeki inanca rağmen talep ve önerilerin yerel yöneticiler tarafından dikkate alınmadığı düşüncesidir. Bu hususta vatandaş nezdindeki olumsuz düşünceleri değiştirecek nitelikte olmak üzere, kentin sorunlarının vatandaşla beraber müzakere edileceği mekanizmaların sayısı ve niteliği artırılmalıdır.

Kentin sorunlara dair alınacak karar mekanizmasına halkın katılımını artıracak teknolojik imkânlarda nicelik ve nitelik itibarı ile artırılmalıdır. Bu amaçla örneğin belediye meclis toplantılarının canlı olarak sunulması imkânı belediyelerin web siteleri üzerinden sağlanabilir. Bu ise, vatandaşa kendini ilgilendiren yerel gündemi güncel olarak takip olanağı sağlayacağı gibi gündeme dair alınan kararlardan da haberdar olmasına katkı koyacaktır. Böylece alınacak kararlar öncesi teknolojinin sunduğu olanaklar ile vatandaşında görüş ya da itirazının alınması mümkün olacaktır. Bu sayede birlikte yönetim yani yönetişim

bağlamında vatandaşın da kararlara katılımı ve aynı zamanda sorumlulukların da paylaşımı sağlanacaktır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri tabanlı teknolojik ürünlere her gün yenisinin eklendiği ve toplumun enformasyon bombardımanı altında olduğu günümüzde doğru bilgilenecek ihtiyacı özellikle de yöneten ve yönetilenler arasında profesyonelce yönetilmesi gerekli bir alan haline gelmiştir. E-katılımın yaygınlaşması için öncelikli olarak yine kamunun üreteceği politika ve araçların önemi ve gerekliliği bilinmektedir. E-katılım ve e-katılım imkânlarının yaygınlaştırılması, katılımcı demokrasinin gelişmesine önemli katkı sağlayacak unsurlardandır. Kamu idaresi, bu imkânların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması hususunda sahayı doğru politikalar ile regüle etmelidir. Ayrıca kamu idaresi teşvik edici politika ve uygulamalarla talep oluşturucu bir rol oynamalıdır.

6.1. Araştırmanın Sınırlılıkları Ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Sonuç kısmında da belirtildiği üzere vatandaşlar ile yerel yönetimler arasında sürdürülebilir ve sağlıklı iletişimin yönetim açısından öncelikli bir hizmet alanına dönüşmesi günümüzün gerçeklerinden biridir. Bu çalışma da bu konunun önemine değinerek bir alan araştırması ile Bursa il merkezi özelinde bazı çıkarımlarda bulunmuştur. Dolayısıyla da araştırmanın birinci sınırlılığı araştırma örneğine dairdir. Araştırma sadece Bursa il merkezinde yürütülmüştür. Dolayısıyla diğer şehir veya ilçelere genellenemez. Araştırmanın ikinci sınırlılığı ise araştırma modeli içinde yer alan değişkenlerdir.

Extended Abstract

E-Participation Potential of Citizens and Its Antecedents: A Research on Municipality Services

The development of the Internet and related social media tools have brought brand new platforms that enable individuals to access information, share their choices, preferences, demands and complaints with the rest of the world, and meet individuals with common ideas and interests. Concepts such as e-government and e-participation are the reflections of these developments in the public sphere. E-participation concept has been accepted in developed countries, and has led to more individualization by supporting individual participation and decision making.

In this study, in general, a determination aimed at developing participatory democracy, increasing the access of the public to information and public services and presenting them for the benefit of society. In particular, it is aimed to measure the phenomenon of e-participation, which is one of the basic concepts and applications of e-government and e-governance, at the local level. For this purpose, the effect of the e-participation potential precursors of the citizens living in the city center of Bursa on the e-participation potential has been

researched and some strategic suggestions have been made to the local administrations.

In analyzing the interaction of e-information, e-consultation mechanism and e-decision-making indicators with the concept of e-participation, the criteria of e-participation are based on. This concept has been accepted in developed countries, and has led to more individualization by supporting individual participation and decision making. Participation, characterized at this level, refers to a more solution-oriented communication, with the dimension of accessibility and openness, both between the rulers and between the rulers and the ruled. This model brought a new perspective to political participation, democratic participation and traditional political behavior. Today, we see social media tools as the most innovative and effective instrument for individual participation. E-participation refers to a form of participation where social media tools are widely used.

E-participation is accepted as a new concept and has taken its place on the agenda as an important model in the governance processes in developed countries. In this context this doctorate study aims to making strategic suggestions to, by measuring the potential of e-participation at local governments. Also in this study performed how and in what way e-participation affected and by researching how to contribute to the improvement of local management systems in the context of governance.

In the analysis and model study, the criteria used in publications and studies accepted in the field, which are derived as an additional index for the UN E-Government Research, which are also defined as the e-participation index (EPI) or the level of e-participation maturity (elements). These criteria are e-information provision, e-consultation and e-decision making. In the study, a synthesis was created by examining all the sources in the local and foreign literature. Literature review and statistics, have been finalized by taking opinions of academicians in numerical methods and marketing area after a qualitative research. With this questionnaire form, answers were sought for the following questions: "What is the potential of the e-participation concept for the citizen?" and "What are the effects of e-participation potential premises on e-participation?". The questions for each dimension of the questionnaire form prepared to measure the potential of e-participation were prepared as a 5-point Likert type in accordance with the literature. The universe of study includes individuals over the age of 18 in Bursa, Osmangazi, Yıldırım and Nilüfer districts. The ratios of the units (districts) to be included in the research sample were determined by cluster sampling method. In determining the sample volume for each district, the rate of the district in Bursa population was taken as

equivalent to the sample rate by using the quota sampling method. SPSS and PLS-SEM programs were used to analyze the data.

Results of PLS SEM

Hypothesis	Paths	Path Coefficients	T Value	Result
H ₁	E-information provision - > E-decision making	0,516	3,401	Supported
H ₂	Providing e-consultation - > E-decision making	0,354	2,449	Supported
H ₃	Providing e-consultation - > E-participation	0,266	1,451	Rejected
H ₄	E-decision making - > E-participation	0,592	3,490	Supported

Analysis of research data consists of two basic parts. In the first part, the frequency analysis results of the data collected by the survey are included. In the second part, there are analysis findings related to testing the research model. According to the model results, the H1, H2 and H4 hypotheses were accepted, the H3 hypothesis was not supported. Also, it has been found that “e-information provision” affects on “e-decision making” with the coefficient of 0,516. It has been found that “providing e-consultation” affects on “e-decision making” with the coefficient of 0,354. Another hypothesis, “providing e-consultation”, had no statistically significant effect on “e-participation”. It has been found that “e-decision making” affects on “e-participation” with the coefficient of 0,592. The explanation ratio of "e-decision making" for "providing e-consultation" and "providing e-information" was found to be 0.715, similarly, the explanation ratio of "e-participation" for "providing e-consultation" and "e-decision making" was found to be 0.676 when the path coefficients are examined. Based on the modeling findings obtained, strategic suggestions were made to the local governments.

Kaynakça

- Cortes-Cediel, E. M., Gil, O. ve Cantador, I. (2018), “Defining The Engagement Life in E-Participation”, *Proceedings of the Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age*, Delft, 1-2.
- Demirhan, K. ve Öktem, M. K. (2011), “Electronic Participation in the Policy Making Process: A Case Study”, *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 3(1), 59-78.
- Fornell C. ve Larcker, D.F. (1981), “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error”, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J.F. Jr., Sarsted, M., Hopkins, L., Kuppelwieser, V.G. (2014), “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in Business Research”, *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Hair, J.F., Ringle, C.M. ve Sarsted, M. (2011), “PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet”, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Holzer, M., Zheng, Y., Manoharan, A., Shark, A. (2014), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2013-14)*, Newark.
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>, (Erişimi: 05/08/2020).
- https://www.tbd.org.tr/eski/usr_img/cd/kamubib12/RaporlarPDF/Rapor-123.pdf, (Erişim: 10.07.2020).
- İnce, N. M. (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, Ankara: DPT Yayınları.
- Kırcova, İ. (2003), *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Krishnan S., Teo T. S. H. ve Lim J. (2013), “E-Participation and E-Government Maturity: A Global Perspective”, In Dwivedi Y.K., Henriksen H.Z., Wastell D., De’ R. (eds) *Grand Successes and Failures in IT. Public and Private Sectors*, TDIT, IFIP *Advances in Information and Communication Technology*, vol 402. Springer, Berlin, Heidelberg, 407-419.
- Macintosh, A. (2004), “Characterizing E-Participation in Policy-Making”, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10.

- Medaglia, R. (2012), “E Participation Research: Moving Characterization Forward (2006-2011)”, *Government Information Quarterly*, 29(3), 346-360.
- Moreno, E. A. ve Traverso, D. B. (2010), “E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of the Ministries Websites”, In: Christopher G. Reddick (eds.), *Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery*, Information Science Reference, IGI Global, Hershey PA – New York, 39-55.
- Mukherjee, S. (2019), “How IT allows E-Participation in Policy-Making Process”, *Computers and Society*, <https://arxiv.org/abs/1903.00831>, (Erişim: 12.08.2020).
- OECD, “Citizens as Partners in Policy-Making”, (2001), OECD Publications Service, <http://www.oecd.org/governance/digital-government/2536857.pdf>, (Erişim: 15.05.2020).
- OECD, “E-Government for Better Government”, (2005), OECD Publications Service, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/e-governmentforbettergovernment.htm>, (Erişim: 10.06.2020).
- OECD, “Promise and Problems of E-Democracy Challenges Of Online Citizens Engagement”, (2003), OECD Publications Service, <http://www.oecd.org/governance/digital-government/35176328.pdf>, (Erişim: 20.07.2020).
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. M. (2010), “A Comparative Analysis of Local Agenda 21 Web Sites in Turkey in Term of E-Participation”, *Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery*, ed. by Christopher G. Reddick, IGI Global, ss.75-93.
- Philco, A.S., Cerda, J. H. C. ve Gramaje, M. C. P. (2019), "Advances in e-Participation: A perspective of Last Years", *IEEE Access*, 7, 155894-155916.
- Porlow, L., Ojo, A. ve Breslin, J. G. (2016), “An Ontology For Next Generation E-Participation Initiatives”, *Government Information Quarterly*, 33(3), 583-594.
- Rezai, S. (2015), “Segmenting Consumer Decision-Making Styles (CDMS) Toward Marketing Practice: A Partial Least Squares (PLS) Path Modeling Approach”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 1-15.

- Saebo, Q., Rose, J. ve Flak, L. S. (2008), “The Shape Of Eparticipation: Characterizing An Emerging Research Area”, *Government Information Quarterly*, 25, 3-16.
- Sağsan, M. (2001), “E-Devlet Toplumların Yeni Umud Işığı mı?”, *Stratejik Analiz Dergisi*, 2(19), 1-11.
- Şataf, C., Çiçek, H. G. ve Dikmen, S. (2014), “Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2), 1-14.
- Tarhan, A. (2010), *Devlet - Vatandaş İlişkinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme*, (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- UN, “Benchmarking e-Government: A Global Perspective” (2001), UNITED NATIONS, <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>, (Erişim:27.07.2020).
- UN, “E-Government for the People” (2012), UNITED NATIONS, E-Government Survey, <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey.pdf>, (Erişim: 25.07.2020).
- UN, “UN Global E-Government Survey” (2003), UNITED NATIONS, E-Participation Framework, <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2003-Survey/Complete-Survey.pdf>, (Erişim: 26.07.2020).
- Wirtz, W. B., Daiser, P. ve Binkowska, B. (2018), “E-Participation: A Strategic Framework”, *International Journal Of Public Administration*, 41(1), 1-12.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldız, M. (2002), “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler,” *Amme İdaresi Dergisi*, 35(2), 77-78.
- Zolotov, M. N., Oliviera, T. ve Casteleyn, S. (2018), “E-Participation Adoption Models Research in The Last 17 Years: A Weight And Meta-Analytical Review”, *Computers in Human Behavior*, 81, 350-365.