



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**BELEDİYE MÜDÜRLÜKLERİNDE DİJİTAL UYGULAMALARIN
KULLANIM DÜZEYİ: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (ÇOKLU
DURUM ÇALIŞMASI)**

Hazırlayan

Aybüke METİN

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Ahmet GÜVEN

TOKAT-2023

JÜRİ KABUL VE ONAY

Aybüke Metin tarafından hazırlanan “Belediye Müdürlüklerinde Dijital Uygulamaların Kullanım Düzeyi: Çorum Belediyesi Örneği (Çoklu Durum Çalışması)” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 11.07.2023 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

İmzası

Üye (Başkan) :.....

.....

Üye :

Üye :

Üye :

Üye :

ONAY

...../...../.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, **Doç.Dr. Ahmet GÜVEN** danışmanlığında hazırlamış olduğum “BELEDİYE MÜDÜRLÜKLERİNDE DİJİTAL UYGULAMALARIN KULLANIM DÜZEYİ: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (ÇOKLU DURUM ÇALIŞMASI)” adlı Yüksek Lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

... / ... /2023
Aybüke Metin

İTHAF

Bu tezi, her konuda koşulsuz bir şekilde yanımda olan annem Beyhan METİN, babam Bayram METİN ve Sevgili dedem Sami METİN'e ithaf ediyorum.



ÖNSÖZ

Bu çalışmada belediye müdürlüklerinde kullanılan e-belediye uygulamalarının kullanım düzeyi ve kullanım düzeylerindeki farklılıkların nedenleri araştırılmıştır. E-belediye kavramı belediyelerin hizmet sunumunda teknolojik cihazları kullanması şeklinde tanımlanmaktadır. E-belediye uygulamaları ise bu dijital araçların bütünü şeklinde ifade edilmektedir. Belediye müdürlükleri birçok farklı alanda hizmet sunmaktadır. Bu durum e-belediye uygulamalarının farklı hizmet türleri sunan müdürlüklerdeki kullanım düzeylerinin farklılık göstereceğini ortaya koymaktadır. Tez çalışmasının planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve yazım sürecinin tamamlanmasına dek ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren sayın hocam Doç. Dr. Ahmet GÜVEN'e, en az danışman hocam kadar akademik anlamda yol gösteren, desteğini esirgemeyen Doç.Dr. Nur ŞAT 'hocama, katılımcılar ile görüşmelerimi gerçekleştirmek adına her türlü şart ve ortamı hazırlayan Zehra Betül ÖZSEÇER'e, Tez yazım süreci boyunca zaman açısından sınırsız anlayış gösteren işyeri sahibim İlhan Bora SERİN'e bu çalışmayı gerçekleştirdiğim süreç boyunca manevi desteğini esirgemeyen, farklı bakış açıları ile hayatıma renk katan, tez yazım sürecinde umutsuzluğa düştüğüm anlarda bana kendi değerimi hatırlatan sevgili kardeşim Sabire Nur ÖZ 'e ve son olarak çevresindeki herkese bir şekilde dokunan, birçok hayatı yaşamış kadar bilge, bir çocuk kadar saf ve iyi bir kalbi olan kardeşim Ezgi Doğa GÖRÜCÜ'ye bu süreçte yanımda oldukları için teşekkürlerimi sunuyorum.

ÖZET

BELEDİYE MÜDÜRLÜKLERİNDE DİJİTAL UYGULAMALARIN KULLANIM DÜZEYİ: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ (ÇOKLU DURUM ÇALIŞMASI)

Metin, Aybüke

Yüksek Lisans Kamu Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ahmet Güven

Temmuz 2023, xiii+85 sayfa

Teknolojinin hızla ilerlemesi ile birlikte teknoloji, gündelik hayatın bir parçası haline gelmiş olup mevcut devlet kurumları da bu süreçten etkilenmiştir. Bu noktada devlet kurumları hizmet sunumunda dijital araçları kullanmaya başlamış ve e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. E-devlet anlayışının yerleşmesi ile birlikte bu düşünce belediyelere de yansımış ve e-belediye kavramı gündeme gelmiştir. Bunun sonucunda belediyeler bünyesinde bulunan müdürlükler aracılığı ile sunumlarını teknolojik cihazlar vasıtasıyla gerçekleştirmeye başlamıştır. İçerisinde birçok müdürlüğü barındıran belediyelerin sahip olduğu müdürlükler birçok alanda hizmet sunmaktadır. Bu noktada belediye müdürlüklerinin teknolojik araçlar sayesinde sunduğu hizmetler, müdürlüklerde sunulan hizmet türüne göre değişiklik göstermektedir. Bu amaçla belediye müdürlüklerinde e-belediyecilik uygulamaları kullanım miktarını tespit etmek adına çalışmada bir alan araştırmasına yer verilmesi uygun görülmüş olup belediye müdürlüklerinin hizmet sunumunda e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve içerisinde e-devlet ve e-belediye kavramları detaylı bir şekilde açıklanmış olup bu kavramlar tarihsel süreç içerisinde ele alınmıştır. Çalışma nitel bir çalışma olup durum çalışması türlerinden çoklu durum çalışması ve durum çalışması desenlerinden bütüncül çoklu durum deseni tercih edilmiştir. Çalışmaya katılan katılımcılar amaçlı örneklem ve tipik örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi ile seçilen katılımcılar iki gruba ayrılmış ve katılımcı görüşmeleri sonucu elde edilen veriler MaXQda 2022 adlı programda analiz edilmiştir. Analiz yöntemi olarak tematik analiz yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen hususlar “BULGULAR” başlığı altında öncelikle kendi içlerinde bütüncül şekilde analiz edilmiş olup sonrasında bu başlık içerisinde kıyaslanmıştır. Araştırmanın son kısmında

sonuç ve öneriler kısmına yer verilmiş olup bu bölümde bulgular kısmında detaylı bir şekilde değinilen hipotezler tekrar açıklanmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular sonucunda sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin teknik alanda hizmet sunan müdürlüklere oranla e-belediye uygulamalarına daha az ihtiyaç duyduğu gözlemlenmiştir. Yine aynı şekilde elde edilen bulgular sonucu sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin teknik alanda hizmet sunan müdürlüklere göre bu uygulamalara daha az ihtiyaç duymasındaki temel nedenin sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin hizmet sunarken vatandaşa daha yakın bir noktada durması gerektiği zorunluluğundan kaynaklandığı gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji, E-devlet, E-belediye

ABSTRACT

THE LEVEL OF USE OF DIGITAL APPLICATIONS IN MUNICIPAL DIRECTORATES: THE CASE OF ÇORUM MUNICIPALITY (MULTIPLE CASE STUDY)

Metin, Aybüke

Master's Thesis Public Administration Scientific

Advisor: Ass.Prof. Ahmet Güven

July 2023, xiii+85 pages

With the rapid advancement of technology, technology has become a part of everyday life and existing state institutions have also been affected by this process. At this point, state institutions started to use digital tools in service delivery and the concept of e-government emerged. With the establishment of the e-government concept, this idea was reflected in municipalities and the concept of e-municipality came to the agenda. As a result, municipalities started to realize their presentations through technological devices through their directorates. The directorates of municipalities, which include many directorates, provide services in many areas. At this point, the services provided by municipal directorates through technological tools vary according to the type of service offered in the directorates. For this purpose, it has been deemed appropriate to include a field study in the study in order to determine the amount of use of e-municipality applications in municipal directorates, and the level of use of e-municipality applications in the service provision of municipal directorates has been examined. In the study, firstly, the concepts of e-government and e-municipality are explained in detail within the conceptual framework and these concepts are discussed in the historical process. The study is a qualitative study and multiple case study from case study types and holistic multiple case design from case study designs were preferred. The participants participating in the study were selected through purposive sampling and typical sampling method. The participants selected with the purposive sampling method were divided into two groups and the data obtained as a result of participant interviews were analyzed in the program called MaXQda 2022. Thematic analysis method was used as the analysis method. The issues obtained were first analyzed holistically within themselves under the

title of "RESULTS" and then compared within this title. In the last part of the research, the conclusion and recommendations section is included and in this section, the hypotheses mentioned in detail in the findings section are explained again. As a result of the findings obtained in the study, it was observed that the directorates providing services in the social field need e-municipality applications less than the directorates providing services in the technical field. Likewise, as a result of the findings obtained in the same way, it has been observed that the main reason why the directorates providing services in the social field need these applications less than the directorates providing services in the technical field is due to the necessity that the directorates providing services in the social field should stand at a closer point to the citizens while providing services.

Keywords: Technology, E-government, E-municipality

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
Bilimsel Etik Sayfası	i
İthaf	ii
Önsöz	iii
Özet	iv
Abstract	vi
İçindekiler	viii
Tablolar Listesi	xi
Şekiller Listesi	xiii
Kısaltmalar	xiv
 GİRİŞ	 1
 BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	 1
1.1. E-DEVLET KAVRAMI.....	1
1.1.1. E-Devletin Ortaya Çıkmasına Sebep Olan Etmenler	2
1.1.1.1. Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler	2
1.1.1.2. Küreselleşme.....	2
1.1.1.3. Toplum Yapısının Değişmesi, Bilgi Toplumu.....	3
1.1.1.4. Vatandaş Anlayışındaki Değişim ve Katılımcı Demokrasi Anlayışının Gelişmesi	3
1.1.1.5. Genel Yönetim Anlayışının Değişmesi	4
1.1.1.5.1. Geleneksel Yönetim Anlayışı	5
1.1.1.5.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	5
1.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkışı.....	6
1.1.3. E-Devlet Sürecine Etki Eden Faktörler	6
1.1.3.1. Ülkenin Teknik Altyapısı.....	7
1.1.3.2. Yasal ve Düzenleyici Devletin Varlığı	7
1.1.3.3. Mali Kaynakların Yeterliliği.....	7
1.1.3.4. Kamu Örgütlerinin Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi	8
1.1.4. E-Devlet Aşamaları	8
1.1.4.1. Bilgi Aşaması.....	8
1.1.4.2. Etkileşim Aşaması	9
1.1.4.3. İşlem Aşaması.....	9
1.1.4.4. Dönüşüm Aşaması	9
1.1.5. E-devletin Olumlu Yanları	9
1.1.5.1. Şeffaf Yönetime Olanak Sağlaması.....	10
1.1.5.2. Bürokrasinin Azalması	10
1.1.5.3. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Hızın Artması.....	10

1.1.5.5. Kamu Yönetiminde Üretkenlik ve Verimliliği Sağlaması..	11
1.1.5.6. Vatandaşın Yönetime Etkin Katılımını Sağlaması	11
1.1.6. E-devletin Olumsuz Yanları.....	11
1.1.6.1. Güven Problemi Yaratması.....	12
1.1.6.2. Dijital Bilgisizlik ve Geleneksel Yapıya Bağlılık.....	12
1.1.7. E-devlet Anlayışının Geleneksel Devlet Anlayışından Farklılıkları	13
1.1.8. E-devletleşme Yolunda Türkiye’de Bazı Önemli Sistemler ve Uygulamalar.....	13
1.1.8.1. Dijital İmza Uygulaması.....	13
1.1.8.2. KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) Sistemi.....	14
1.1.8.3. UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi)	15
1.1.8.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	16
1.1.8.5. E-Devlet Kapısı Uygulaması	17
1.2. E-BELEDİYE KAVRAMI.....	18
1.2.1. E-belediyenin Yeri ve Önemi.....	20
1.2.2. E-belediye Sürecine Etki Eden Faktörler	21
1.2.2.1. Hukuki Altyapı	21
1.2.2.2. Teknik Altyapı	22
1.2.3. E-belediyenin Aşamaları	22
1.2.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme Aşaması.....	22
1.2.3.2. Karşılıklı İletişim Aşaması	23
1.2.3.3. Çevrimiçi İşlem Aşaması.....	23
1.2.4. E-belediyenin Araçları	23
1.2.4.1. Bilgi Sistemleri	24
1.2.4.2. Belediye Ağ Sayfası (Web)	24
1.2.4.3. Kablosuz Hizmet Sunma Ağları (Wap)	25
1.2.4.4. Sosyal Medya.....	25
1.2.4.5. Belediye Mobil Uygulamaları	26
1.2.5. E-belediyenin Olumlu Yanları	26
1.2.5.1. Belediyenin Sunduğu Hizmetlere Kolay Ulaşım Sağlanması	26
1.2.5.2. Vatandaşa Kendi İşini Yapma Olanağını Sağlaması	26
1.2.5.3. Hizmeti Tek Noktada Sunabilme Olanağı Sağlaması.....	27
1.2.5.4. Vatandaş Katılımını ve Vatandaşa Göre Şekillenen Hizmet Sunumu Olanağı Sağlaması.....	27
1.2.5.5. Devletin Diğer Kurumları ile Entegre Olabilme İmkânı Sunması	27
1.2.5.6. Hızlı ve Hatasız İşlem Olanağı Sağlaması.....	28
1.2.5.7. Kamu İlkelerine Erişim Olanağı Sağlaması.....	28
1.2.6. E-Belediye’nin Olumsuz Yanları	28
1.2.6.1. Güven Problemi Yaratması.....	29
1.2.6.2. Dijital Bilgisizlik ve Geleneksel Yapıya Bağlılık.....	29
1.2.7. Türkiye’de E-belediyecilik ile İlgili Yapılan Önemli Çalışmalar ...	29

1.2.7.1. Yerel Yönetimler için Eğitim ve Malzeme Geliştirme Projesi (YEREP).....	30
1.2.7.2. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi).....	30
1.2.7.3. YerelNET Projesi.....	30
1.2.7.4. E-belediye Bilgi Sistemi Projesi	30
BÖLÜM 2: ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER.....	32
2.1. PROBLEM DURUMU	32
2.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ALT PROBLEMLER	33
2.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	33
2.4. SAYILTILAR	34
2.5. SINIRLILIKLAR	34
BÖLÜM 3: YÖNTEM	35
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	35
3.2. ARAŞTIRMANIN SÜRECİ	37
3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	38
3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	39
3.5. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ VE YORUMLANMASI.....	40
3.6. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK.....	40
3.6.1. İnandırıcılık	41
3.6.2. Aktarılabilirlik	41
3.6.3. Tutarlılık.....	42
3.6.4 Teyit Edilebilirlik	42
BÖLÜM 4: BULGULAR	44
4.1. E-BELEDİYE.....	45
4.1.1. E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler Alt Teması.....	45
4.1.2. E-Belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler Alt Teması.....	47
4.1.3. E-belediyeciliğin Olumlu Yanları Alt Teması	50
4.1.4. E-Belediyeciliğin Olumsuz Yanları Alt Teması	54
4.2. HİZMET SUNUMU.....	57
4.2.1. E-Belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar Alt Teması.....	57
4.2.2. Müdürlük Türleri Alt Teması.....	62
4.2.3. Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar Alt Teması	66
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	71
KAYNAKLAR	74
EKLER	84
ÖZGEÇMİŞ	86

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No	Sayfa
Tablo 3.1: Sosyal Müdürlüklerde Çalışan Katılımcılara Ait Bilgiler	38
Tablo 3.2: Teknik Müdürlüklerde Çalışan Katılımcılara Ait Bilgiler	39
Tablo 4.1: Kod Kitabı	44
Tablo 4.2: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler” Konusu Hakkındaki İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	46
Tablo 4.3: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler” Konusu Hakkındaki İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.....	46
Tablo 4.4: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Birimlerdeki Katılımcıların “E-Belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	48
Tablo 4.5: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	49
Tablo 4.5: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “E-Belediyecilik Olumlu Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.....	50
Tablo:4.6. Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyecilik Olumlu Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	51
Tablo 4.7: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “E-belediyeciliğin Olumsuz Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.....	54
Tablo 4.8: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyecilik Olumsuz Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	55

Tablo 4.9: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeçiliğin Kullanıldığı Alanlar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	58
Tablo 4.10: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeçiliğin Kullanıldığı Alanlar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	60
Tablo 4.11: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Birim Türleri” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	62
Tablo 4.12: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Birim Türleri” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	64
Tablo 4.13: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	66
Tablo 4.14: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu	68

ŞEKİLER LİSTESİ

Tablo No	Sayfa
Şekil 3.1:Araştırma Süreci.....	37



KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AKUT	Arama Kurtarma Derneği
CİMER	Cumhur Başkanlığı İletişim Merkezi
ÇORBİS	Çorum Bisiklet
Dk.	Dakika
E-BELEDİYE	Elektronik Belediye
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
E-DEMOKRASİ	Dijital Demokrasi
E-DEVLET	Elektronik Devlet
E-HİZMET	Elektronik Hizmet
E-İMZA	Elektronik İmza
E-POSTA	Elektronik Posta
E-YEREL YÖNETİM	Elektronik Yerel Yönetim
K	Katılımcı
KAYSİS	Kamu Bilgi Yönetim Sistemi
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı
ss.	Sayfa sayısı
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TODAİE	Türkiye Amme İdaresi Enstitüsü
TÜRKSAT	Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi
UETS	Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi
v.s	Vesaire
vb.	Ve Benzeri
WAP	Kablosuz Uygulama Protokolü (Wireless Application Protocol)
WEB	Dünya Çapında Ağ (World Wide Web)
YERELBİLGİ	Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi
YEREP	Yerel Yönetimler İçin Eğitim ve Malzeme Geliştirme Projesi
YYAEM	Türkiye Yerel Yönetimler Araştırma Merkezi

GİRİŞ

Devlet kavramı, devletin ortaya çıktığı andan günümüze kadar olan süreç içerisinde farklı anlamlara gelmiş ve bu süreç boyunca toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda değişim ve dönüşüm geçirerek farklı işlevler üstlenmiştir. Günümüz toplumunda teknolojinin hızlı bir şekilde ilerlemesi gündelik yaşamda aktif bir rol oynamasını sağlamış olup, bu durum her dönem değişim ve dönüşüm geçiren devlet ve devletin bağlı olduğu kurumlarına sirayet etmiş ve günümüz toplum ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile e-devlet anlayışı ortaya çıkmıştır (Usta ve Bilici,2022:588).İlk olarak 1993 yılında ABD reform çalışmaları raporlarında yer alan bu kavram, devletin sunduğu hizmetlerin elektronik araçlar vasıtası ile gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sobacı ve Yıldız, 2012:5-6).

Teknolojinin bu denli gündelik yaşamın içine girmesi ve bu yaşamın bir parçası haline gelmesi sonucu ortaya çıkan e-devlet anlayışı, devletin yerel alanda hizmet sunan kamu idarelerini de etkilemiş ve bunun sonucunda e-belediye anlayışı ortaya çıkmıştır (Arslan, 2022:76). E-devletin yerel yönetimlere yansımaları olarak kabul gören e-belediye anlayışı, tıpkı e-devlet anlayışında olduğu gibi kamu idarelerinin hizmet sunumunu teknolojik araçlar vasıtası ile gerçekleştirmesini ifade etmektedir (Ekinci,2022:35).

Halka en yakın devlet kurumları olan kamu idareleri, hizmet sunumlarını sahip oldukları müdürlükler aracılığı ile gerçekleştirmektedir. Bu müdürlüklerin bir kısmı sosyal alanda hizmet sunarken bir kısmı teknik alanda hizmet sunumunu gerçekleştirmektedir. Sosyal alanda hizmet sunan belediye müdürlükleri teknik müdürlüklere nazaran hizmetini daha kaliteli bir şekilde sunmak için halk ile yakın temas halinde olması gerekmektedir. E-belediyecilik anlayışının kamu idareleri olan belediyelerde benimsenmesi ile birlikte bu müdürlükler e-belediye uygulamalarını kullanmaya başlamıştır. Bu noktada belediyelerde sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin halka yakın olması gerektiği düşüncesinden yola çıkılarak belediyelerde farklı türde hizmetler sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinde farklılık oluşacağı düşünülmüş olup belediyelerin farklı alanlarında hizmet sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerini keşfetmek ve bu

seviye farklılıklarının nedenlerini ortaya koymak bu çalışmanın ana konusunu ve amacını oluşturmaktadır. E-belediye uygulamalarının, belediye müdürlükleri arasındaki kullanım düzeylerindeki farklılıkları ortaya koyabilmek adına çalışmada alan araştırmasına yer verilmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde e-belediye sürecinin net bir şekilde anlaşılabilmesi adına Türkiye’de e-belediye kavramından çok daha önce gündeme gelen e-devlet kavramına, tarihsel süreç içerisinde bu kavramın ortaya çıkmasına etki eden faktörlere, süreç dahilinde önemli olan konulara detaylı bir şekilde değinilmiştir. Ardından tıpkı e-devlet kavramında olduğu üzere aynı şekilde e-belediye kavramının ortaya çıkış süreci detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde araştırma problemi detaylı bir şekilde açıklanmış olup çalışmanın üçüncü bölümünde çalışmada kullanılan yöntem detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılardan ve sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar ile görüşme sonucu elde edilen bulgular önce kendi içlerinde analiz edilmiş olup sonra bu bulgular karşılaştırılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular sonucu teknik müdürlüklerin hizmet sunumunda e-belediyecilik uygulamalarını sosyal müdürlüklere oranla daha çok kullandığı gözlemlenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda teknik müdürlüklerin e-belediyecilik uygulamalarını daha çok kullanabilmesinin altında yatan sebebin teknik müdürlüklerin hizmet sunumunda insanlar ile birebir iletişim kurma zorunluluğu olmamasından kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Araştırma sonucu elde edilen bulgulardan birisi de sahada görev yapan müdürlüklerin sunduğu hizmet türü nedeni sonucu kurum içerisinde olamaması ve tıpkı sosyal müdürlüklerde olduğu gibi vatandaş ile iletişim kurma zorunluluğu olması sebebi ile e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin diğer müdürlüklere göre daha düşük olmasıdır. Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç ise büyük kitlelere hizmet sunan müdürlüklerin günümüzde teknolojinin hızlı bir şekilde hayatımıza entegre olması ile birlikte bir dijital uygulamanın birçok insana ulaşmasını sağlayabilmesi yönünden e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını göstermektedir.

Yapılan literatür taraması sonucunda e-belediye ve e-belediye uygulamaları konusu ile ilgili birçok çalışma olduğu görülmüştür; ancak yapılan çoğu araştırmanın bu konu özelinde kamu idaresini bir bütün olarak ele aldığı gözlemlenmiştir. Bu noktada

yapılan bu araştırma e-belediye uygulamalarının belediye genelinde kullanım düzeyi yerine belediyenin sahip olduğu müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerini ortaya koymasının yanı sıra, araştırmanın bir sonucu olarak belediyede hizmet sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamaları kullanım düzeylerinde ortaya çıkan farklılığın nedenlerini de ortaya koyması açısından literatüre katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda çalışmanın Çorum Belediyesi özelinde olması literatüre katkı sağlamaktadır.



BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet kavramının daha iyi anlaşılması için öncelikle devlet kavramına değinilmesi gerekmektedir. Ortaya çıkışı uzun yıllara dayanan devlet kavramı, zaman içerisinde birçok değişim ve dönüşüme uğrayarak gelişmiş ve tarih boyunca Sokrates'ten İbni Haldun'a, Aristoteles'ten Rousseau'ya kadar birçok düşünür, devlet kavramı üzerinde durmuştur (Özkaya, 2020: 317). Sürekli değişim ve dönüşüm içerisinde olan devlet kavramı, Modern Batı Siyasal Düşüncesinde genellikle yasal ayrıcalıklarla donatılmış bir toprak parçasını yönetme yetkisine sahip kuruluş-yapı şeklinde tanımlanmıştır (Delibaş ve Akgül, 2010: 103). Günümüzde ise halen devlet kavramı üzerinde net bir tanım olmamasıyla birlikte hukuki açıdan devlet olgusunun unsurları üzerinde genel bir kabul söz konusudur (Özkaya, 2020: 317). Bu unsurlar; millet, ülke ve egemenlik şeklindedir. Bu unsurların hepsi eşit derecede önemli olup, devletin varlığından söz edilebilmesi için bu üç unsura aynı anda sahip olunması gerekmektedir (Ay ve Uçar, 2015:197). Diğerlerine nazaran daha kabul gören bir devlet kavramı ise Max Weber'e aittir. Weber'e göre devlet; belirli bir toprak parçası içerisinde meşru güç kullanma yetkisine sahiptir. Devlet, sınırları çizili bir kara parçası üzerinde, iktidar tarafından güç kullanabilme hakkını sahip, insanların bir araya gelerek oluşturduğu siyasal bir yapıdır. Bu unsurlardan yola çıkarak günümüzde devlet; sınırları çizili bir toprak parçası üzerinde egemen olan, otoritesi yasaya veya güç kullanma yeteneğine sahip olan hükümet kurumları ve kamu görevlerinden oluşan politik bir aygıt şeklinde tanımlanmaktadır (Kapani, 2018:44; Parlak, 2013:164).

Günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesi, geleneksel devlet yapısının daha hızlı ve esnek bir devlet anlayışına dönüşmesine sebep olmuştur (Başar ve Bölükbaş, 2010:158). Bu gelişmenin sonucunda e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Yaklaşık 1960'lı yıllarda Amerikan Ordusunun veri toplamak amacı ile kurum içerisindeki bilgilerin paylaşılmasına imkân veren internet uygulamasını geliştirmesi ile birlikte gündeme gelen e-devlet kavramı, devletin vatandaşlara karşı yapmakla zorunlu olduğu hizmet ve görevleri ve vatandaşların devlete karşı olan yükümlülüklerini elektronik ortamlarda kesintisiz ve güvenli olarak gerçekleştirme süreci olarak tanımlanabilmektedir (Henden

ve Henden, 2005:53; Kösecik ve Karkın, 2007: 120). İnternet, devlet, dijital devlet, online devlet gibi kavramlar ile açıklanan e-devlet, kamusal bilgilerin dijital ortamda yayınlanması gibi sade bir aşamadan, tüm kamusal hizmetlerin etkileşimli bir şekilde dijital platformlar üzerinden gerçekleşmesi aşamasına kadar olan çok geniş bir süreci kapsamaktadır (Eryılmaz, 2020:16; Şahin, 2007:165). Kısaca e-devlet, her türlü kamusal işlemlerin dijital ortamda gerçekleştirilmesini ifade etmektedir (Başar ve Bölükbaş,2010:158).

1.1.1. E-Devletin Ortaya Çıkmasına Sebep Olan Etmenler

1.1.1.1. Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler

Bilgisayarın icadı ve kullanımının yaygınlaşması ile birlikte gündeme gelen bilgi teknolojileri kavramı, genel anlamda bilgisayar ağlarını ve programlarını, dijital araçları ifade etmek için kullanılmaktadır (Yüksel, 2005:248; Eryılmaz, 2020:15). Genel anlamda ise bilgi teknolojileri, bilginin toplanmasını ve erişimini sağlayan teknolojilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Işık ve Akbolat, 2010:367). İletişim ve haberleşme alanında yaşanan bu büyük gelişim ve dönüşüm örgütleri de tesiri altına almış ve örgütlerde çağa ayak uydurmak adına iletişim teknolojilerini kullanmaya başlamışlardır (Aksoy, 2012:401). Bu değişim diğer örgütler gibi devleti de etkilemiş ve e-devlet kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur.

1.1.1.2. Küreselleşme

Özellikle son yıllarda sıkça gündeme gelen küreselleşme kavramı, literatürde çok fazla tanıma sahip olsa da genel anlamda dünyanın farklı bölgelerinde yaşayan insanların, toplumların ve devletlerin iletişim ve etkileşimlerinin artması sonucu, dünyanın tek bir yer olarak algılanması halidir. Küreselleşme olgusu belli bir dönemde ortaya çıkmamıştır. Yoğunluğunun farklı olması sebebi ile aslında her dönemde var olan bir olgu olduğu söylenebilmektedir. Bu sebeple küreselleşme dinamik kavramdır (Yaman, 2019:422-426). Teknolojinin ve iletişim araçlarının gelişmesi ile birlikte günümüzde ivme kazanan küreselleşme, her alanda etkisini göstermek ile birlikte özellikle devlet ve yerel yönetimler açısından birçok köklü değişime sebep olmuştur. İletişimin ve bilgi

teknolojilerinin öneminin artması sonucu ortaya çıkan küreselleşme, devleti ve yerel yönetimleri bu değişime ayak uydurmaya zorlamış, bu örgütler de teknolojiyi kullanmak durumunda kalmıştır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 63-64). Bilgi ve iletişim araçlarının hızlı bir şekilde ilerlemesi sonucu ortaya çıkan küreselleşme, devlet anlayışının değişmesine ve e-devlet kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur.

1.1.1.3. Toplum Yapısının Değişmesi, Bilgi Toplumu

Bilişim teknolojilerindeki hızlı değişim karşısında dünya, küreselleşmeye başlamış ve bu durum yeni toplum yapısını ortaya çıkarmıştır (Uğur ve Çütçü, 2009: 2-3). Bilgi toplumu kavramına yeni gündeme gelen bir kavram diyebiliriz. Fakat unutulmamalıdır ki insanlık tarihi boyunca bilgiye her zaman ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle “bilgi tarafından düzenlenen toplum” düşüncesi klasik anlamından farklı, yeni oluşan bir düşünce değildir. Teknolojide yaşanan bu hızlı gelişim ve dönüşüm ile birlikte üretim sisteminde de değişim meydana gelmiştir. İnsanlık tarihi boyunca üç büyük değişim geçirdiği kabul edilen, toplum yapısının ilk aşaması olan tarım toplumunun hammaddesi toprak olmuş ve ekip biçerek daha çok üretmeyi başarmıştır. İkinci toplum yapısındaki değişimi ifade eden sanayi toplumunda üretim, sermaye malları ve makineler sayesinde gerçekleştirilmiştir. Toplum yapısındaki üçüncü değişimi ve son aşama kabul edilen bilgi toplumu ise, üretim sürecinde yeni bilgi teknolojisini kullanmaktadır. (Kaypak, 2011:119). Bilgi toplumu olarak adlandırılan bu süreç, üretim araçlarını değiştirdiği gibi devlet yapısını ve kültürel yaşamını da etkisi altına almıştır. İnternetin yaşamımıza kesin bir şekilde girmesiyle birlikte, devletin dijitalleşmesi ve kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim araçlarının kullanılması zorunlu hale gelmiş ve bunun sonucunda e-devlet kavramı gündeme gelmiştir (Uğur ve Çütçü, 2009:2).

1.1.1.4. Vatandaş Anlayışındaki Değişim ve Katılımcı Demokrasi Anlayışının Gelişmesi

Sanayi devrimi ile birlikte tarım toplumundan sanayi toplumuna geçen Dünya, günümüzde bilginin gündeme gelmesi ile birlikte bilgi toplumuna geçiş yapmıştır. Diğer süreçlerde olduğu gibi Bilgi toplumuna geçilmesi ile birlikte toplumsal bir değişim yaşanmıştır. Bilgi toplumunda esas önemli olanın bilgi olması, toplumsal, kültürel ve

siyasal alanda pek çok değişikliği de beraberinde getirmiştir (Kaypak, 2009:216-217). Bu değişim ile birlikte yaşanan gelişmeler vatandaşların düşünceleri, beklenti ve taleplerinin şekillenmesinde oldukça etkili olmuştur (Güven, 2017:51). Küreselleşme ile birlikte gelişen iletişim teknolojileri, daha aktif ve topluma karşı daha fazla sorumluluk bilinciyle hareket eden bir kamu yönetimi anlayışının gelişmesine neden olmuştur. Vatandaşlar sunulan kamu hizmetleri konusunda bilinçleri artmıştır. Bunun sonucunda vatandaşlar yönetimden artan oranda verimlilik, etkinlik ve kalite konularında taleplerde bulunmaya başlamışlardır (Eryılmaz, 2020:53). Özellikle 1980’li yıllarda gündeme gelen bu gelişmeler, devletin kurumsal işleyişi ile vatandaş arasında yeni bir dönemin gelişmesine aracı olmuştur (Aktel vd., 2017:767). Demokrasi ortamı içerisinde devlet işlerine katılabilme imkanının sunulması olarak ifade edilen vatandaşlık, yalnızca seçimlerde oy vererek yöneticilerini seçmek değil, aksine oy vererek yöneticisini seçmesinin yanı sıra yöneticisini denetleyen, yönetime katkı sunan kişi olmalıdır (Uğurlu, 2011:154; Kargalioğlu, 2018:14-15). Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, devletlerin vatandaşlara yönelik katılım mekanizmalarını artırmalarına neden olmuştur. Başka deyişle, bilgi ve iletişim teknolojileri, vatandaşların devlet ile ilgili her konuya erişim imkanlarını artırmış, bunun sonucunda katılımcı demokrasi anlayışı ortaya çıkmıştır (Gündoğdu, 2015:2-3). Katılımcı demokrasi anlayışı beraberinde e-demokrasi kavramını gündeme getirmiştir. E-demokrasi, elektronik cihazlar vasıtası ile kamuda karar alma ve verme süreçlerine vatandaş katılımının etkin bir şekilde sağlanmasıdır. Bunun yanı sıra e-demokrasi, aynı zamanda sadece elektronik ortamda bilgi erişimi değil, yukarıda tanımlı yapıldığı üzere politika üretme ve karar alma süreçlerinde vatandaşların aktif bir şekilde yer alması, oylama, bilgi alma, tartışma, bilgi verme gibi uygulamalar ile devlet ve vatandaşlar arasında ilişki kurulmasını ifade etmektedir (Maraş, 2015:131). Genel olarak ifade edilmesi gerekirse, bilgi ve iletişim araçlarının gelişmesi sonucu vatandaşın beklentilerinde değişim yaşanması, e-devlet kavramının gündeme gelmesine ve devletin ve kurumlarının bu yeni düzene geçmesine önemli bir etken olmuştur.

1.1.1.5. Genel Yönetim Anlayışının Değişmesi

Genel devlet ve yönetim anlayışı zamanın koşullarına göre değişip dönüşmektedir. Bu değişim devletin hizmet sunumunu ve bu hizmetin yürütülme şeklini etkilemektedir (Altın, 2015:108). Teknolojinin hızla gelişmesi ve bunun sonuçları olarak ortaya çıkan bilgi toplumu anlayışı ve küreselleşme olgusu, devletin yönetim anlayışında

değişikliğe sebep olmuştur.

1.1.1.5.1. Geleneksel Yönetim Anlayışı

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı, 19. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak, 20. yüzyılın sonlarına kadar olan süre içerisindeki kamu yönetimine hâkim olan düşünceleri ifade etmek için kullanılmaktadır (Demir, 2014:154). Geleneksel kamu yönetimi anlayışının fikir anlamında temellerini önemli ölçüde Wilson, Taylor, Fayol ve Weber'in ortaya koyduğu düşünceler oluşturmaktadır (Güven, 2017:36). Geleneksel kamu yönetiminde en önemli araç kurallara bağlılıktır. Bunun yanı sıra geleneksel kamu yönetimi merkezi baz alan, sert bir hiyerarşik düzen anlayışına sahiptir (Özçelik, 2019:208). Geleneksel kamu yönetimi yapısı gereği dışa kapalı, denetleme ihtiyacı duyan ve kurallara sıkı sıkıya bağlı bir sistemi ifade etmektedir (Şat, 2009:97). Geleneksel kamu yönetimi anlayışı bu yönü ile yani merkeziyetçi yapısı ile kırtasiyeciliği ortaya çıkartmakta ve yönetim durumunu zorlaştırmaktadır (Özçelik, 2019:208).

1.1.1.5.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, git gide ekonomik ve sosyal hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş, diğer kurumlar gibi devlet kurumları da bu gelişmeye ayak uydurmak mecburiyetinde kalmışlardır (Karakaya, 2006:6). Kamu yönetimi anlayışındaki bu değişimin temelini 1970'lerin sonunda İngiltere ve ABD'de muhafazakâr yönetimlerin gerçekleştirdikleri köklü reformlar oluşturmaktadır. 1980'lerde daha belirginleşen bu değişim; “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı”, “İşletmecilik”, “Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği” ve “Piyasa Temelli Kamu Yönetimi” ya da “Girişimci İdare” gibi kavramlarla ifade edilmiştir (Eryılmaz, 2020:44-49). Bu yeni anlayış, belirtilen kavramlardan da anlaşılacağı üzere özel sektör kavram ve tekniklerinin, kamu kuruluşlarında uygulanmasını öne sürerek, Weberyen bürokrasi anlayışı yerine, piyasa ilkelerine ve bireylerin memnuniyetine odaklı, daha esnek kurallara sahip, karar verme katmanları daha basit, sürece değil sonuca yönelik ve girişimciliği ön planda tutan bir anlayışı benimsemektedir (Al, 2002:113). Ayrıca Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte vatandaşlar kamu hizmetlerinin müşterisi olarak görülmeye başlanmıştır. Bu durum kamu hizmetlerinin sağlanmasında kalite ve müşteri memnuniyeti gibi değerleri

ve bunun yanı sıra maliyetleri azaltmayı, yönetime katılımı, şeffaflık ve hesap verilebilirliği artırma gibi olumlu etkileri de beraberinde getirmiştir (Karakaya, 2006:15; Aykaç, 1991:88).

1.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkışı

1970’li ve 1980’li yıllarda Avrupa’da ve Sovyetler Birliği’nde yaşanan gelişmeler, iletişim ve bilişim teknolojisinde hızlı değişim ve dönüşüm sonucunda, geleceğe yönelik birçok kavram hızlı bir şekilde değişmeye başlamıştır. Yaşanan değişime eş olarak, yukarıda bahsedildiği üzere yönetsel alanda da kendini göstermiş ve yönetime dair birçok yeni anlayış ortaya çıkmıştır (Tarhan ve Ezici, 2011:14). Bu bahsedilen dönemlerde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin özel sektörler bağlamında teknolojiyi kullanmaları ve bunun faydalarını ve avantajlarını görmeleri ile birlikte, devlet idaresinin de özel sektör yapısına benzer şekilde etkinlik ve verimliliğin hayata geçirilmesi fikri doğmuş ve bu gelişmelerin sonucunda e-devlet anlayışı ortaya çıkmıştır (Şahin ve Örselli, 2003: 344). E-devlet, kamu kurumlarının ve ekonominin etkili olduğu alanlarda tesiri olan bürokrasinin, esnekleşmesine ve kırılmasına yönelik geliştirilmiş ve piyasa devlet ilişkisinde etkileşimin artırılmasına yönelik politikaları savunmuştur (Aktel vd., 2017:765). E-devlet anlayışı tıpkı özel sektördeki gibi kamu hizmetlerinin vatandaşlara bilişim teknolojileri vasıtası ile sunulmasını ve vatandaşlara özel sektörlerde olduğu gibi müşteri gözü ile bakılması gerektiğini öne sürmektedir. E-devlet, hizmetlerinde teknolojinin kullanılması ile birlikte verimlilik artışını hedefleyen yeni bir devlet modeli anlayışıdır (Henden ve Henden, 2005:53). E-devlet anlayışının ortaya çıktığı ve kullanılmaya başlandığı ilk zamanlar basit bir internet hizmeti sunmaktan ibaret iken bu durum zamanla değişmiş ve günümüzde elektronik ortamda vatandaşlara, iş alemine ve kamu kurumlarına hızlı, verimli ve kaliteli bilgi ve hizmet sunma aşamasına doğru evrilmiştir (Eryılmaz, 2020:16).

1.1.3. E-Devlet Sürecine Etki Eden Faktörler

E-devlet uygulamalarının hizmet sunumunda aktif bir şekilde kullanılabilmesi için bazı şartların sağlanması gerekmektedir. Bu şartların varlığı kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir nokta teşkil etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin

şekilde kullanılmasına imkân sağlayacak yasal, idari ve teknik altyapının varlığı önemli bir husustur (Henden ve Henden, 2005:59).

1.1.3.1. Ülkenin Teknik Altyapısı

Ülkelerin e-devlet uygulamalarını kullanabilmesi için dijital ağlara sahip olması olmazsa olmaz şartlardan birisidir. Bu dijital ağların genelini ülkenin telekomünikasyon altyapısı şeklinde tanımlamak mümkündür. Bu noktada bir ülkenin telekomünikasyon altyapısı, uygun amaç ve yöntemleri doğru bir şekilde kullanmada büyük bir önem arz etmektedir (Demirel, 2006:95). Bir ülke, telekomünikasyon altyapısına sahip olmadan e-devlet uygulamalarını kullanamaz ve bu kültür kurumlarına etki edemez. E-devlet uygulamalarının aktif kullanılabilmesi için iyi bir uydu, yer altı ve yer üstü donanımlara sahip olunması gerekmektedir (Çoban, 2006:40). Ancak unutulmamalıdır ki bir devletin bu sayılan özelliklere sahip olabilmesi için ekonomik anlamda güçlü olması gerekmektedir. Bu anlamda e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi ile ülkenin sahip olduğu ekonomik güç doğru orantılıdır.

1.1.3.2. Yasal ve Düzenleyici Devletin Varlığı

E-devlet uygulamalarının etkin ve verimli kullanılabilmesi için birçok etkenin bir arada bulunması gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde kullanılmasında devletin üstüne düşen sorumluluk kuşkusuz en önemli noktalardan biridir; fakat unutulmamalıdır ki teknolojik yatırımlar büyük yatırımlardır. Bu nedenle devlet bu yatırımlara olanak sağlayacak yasal zemini oluşturmalıdır (Çoban, 2006:40). Aynı zamanda hizmetin teknolojik araçlarla sunulması noktasında bazı sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Bunlardan birisi güven noktasıdır. Bilgi ve belge paylaşımında özellikle dikkat çeken bu nokta, devlet tarafından yasal düzenlemeler ile giderilmelidir (Çakır, 2015:44).

1.1.3.3. Mali Kaynakların Yeterliliği

Yukarıda değinildiği üzere teknolojik araçlar büyük maliyetlere sahiptirler. E-devlet uygulamalarını aktif bir şekilde kullanılabilmesi için maddi şartların sağlanmış

olması gerekmektedir. Bu nedenle devletin hizmetlerini online olarak sunabilmesi için maddi açıdan devlet hazinesi tarafından desteklenmesi gerektiği gibi, maliyetlerin çok yüksek olması sebebi ile söz konusu maliyetlerin sadece devlet tarafından karşılanması mümkün olmayacaktır. Bu sebeple mutlaka özel sektörlerin yatırım yapabilmesini sağlayan modeller oluşturulmalıdır (Demirel, 2006:96; Çakır, 2015: 45).

1.1.3.4. Kamu Örgütlerinin Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi

Kamu örgütlerinin ve kamu çalışanlarının bilgi teknolojileri hakkındaki tutumu, e-devlet uygulamalarının aktif bir şekilde kullanılabilmesi ve bu şekilde hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Kamu çalışanlarının bilgi teknolojileri ile olan ilişkisi iyi düzeyde olmalıdır. Aksi takdirde örgüt içerisinde her ne kadar teknolojik araç bulunsun bile verimli hizmet sunumu gerçekleştirilemeyecektir (Çoban, 2006:41). Bu nedenle e-devlet kültürünün kamu kurumlarında yerleşebilmesi adına kamu kurumlarında çalışan personellere bu konu özelinde eğitimler verilmelidir.

1.1.4. E-Devlet Aşamaları

E-devlet anlayışı, ortaya çıkmasından ve uygulanmaya başlanmasından itibaren günümüze kadar olan süreç içerisinde çeşitli değişim ve gelişmelere uğramıştır. Literatürde bu değişim ve gelişim evreleri “Bilgi aşaması”, “Etkileşim aşaması”, “İşlem aşaması” ve “Dönüşüm aşaması” olarak dört gruba ayrılmıştır.

1.1.4.1. Bilgi Aşaması

E-devletin ilk aşaması olan bu aşamada kamu kurumları teknolojik araçları kullanarak tek taraflı bilgi sunduğu aşamadır. Bu aşamada tek taraflı olarak kamu kuruluşları aktiftir. Vatandaşın katılımı söz konusu değildir. Klasik yönetim anlayışından farklı olarak sadece bilgiye ulaşma ve erişebilme noktasında teknolojik araçlar kullanıldığı için kolaylık sağlanmıştır (Karkın, 2003:55). Bu ilk aşama genellikle sadece internet varlığını ifade etmektedir (Uçkan, 2003:41). Bu aşamada teknoloji aktif ve verimli kullanılamamaktadır. Dijitali kullanma açısından değerlendirildiğinde en basit aşama olarak değerlendirilmektedir.

1.1.4.2. Etkileşim Aşaması

E-devletin ikinci aşamasını ifade eden etkileşim aşamasında vatandaş işlemlerinde kurum ile teknolojik araçlar kullanarak iletişime geçebilir, geri dönüş sağlayabilir, gerekli olan her türlü bilgiye elektronik ortam üzerinden ulaşabilmektedir. Bu aşamaya, vatandaşın borçlarını elektronik ortam üzerinden öğrenmesi ve ödemesi örnek olarak verilebilir (Kargalioğlu, 2018:25). Etkileşim aşaması bilgi aşamasına göre teknolojinin daha verimli kullanıldığı bir süreci ifade etmektedir.

1.1.4.3. İşlem Aşaması

E-devletin üçüncü aşamasını ifade eden bu aşama, etkileşim aşamasının daha ileri düzeyidir. Bu aşamada kamu kurumlarının Web sayfaları ve uygulamaları, etkileşim aşamasına göre daha gelişmiş durumdadır (Uçkan, 2003:41). Bu aşamada sosyal yardımlar, çeşitli ödemeler, başvurular, ihalelere katılım gibi birçok işlem yapılabilmektedir (Kargalioğlu, 2018:25-26).

1.1.4.4. Dönüşüm Aşaması

E-devletin son aşaması olan dönüşüm aşamasında devlet kurumları artık bir bütün olarak birleşmiştir ve vatandaşlar tüm hizmetlerine tek bir noktadan ulaşabilmektedir. Ancak belirtilmelidir ki e-devlet anlayışının bu son aşamasının gerçekleşebilmesi için hukuksal ve maddi olarak sağlam bir alt yapıya sahip olunması gerekmektedir. Bu alt yapının yanı sıra hizmet alan vatandaşın ve hizmeti sunan kamu çalışanlarının bu konu üzerinde eğitilmiş ve bilgi sahibi olması gerekmektedir. Günümüz şartlarında öne sürülen bu nedenlerden dolayı e-devletin dönüşüm aşamasına geçen sayılı ülke vardır (Uçkan, 2003:41-49).

1.1.5. E-devletin Olumlu Yanları

Teknolojik araçlar kullanılarak sunulan hizmetlerin özel sektördeki olumlu etkilerinin sonucu devlet kurumlarına entegre edilme isteği ile doğan e-devlet anlayışının, kamu kurum ve kuruluşlarına birçok yönden olumlu etkisi olmuştur.

1.1.5.1. Şeffaf Yönetime Olanak Sağlaması

Şeffaflık kamu alanında, demokratik bir yönetim anlayışı çerçevesinde, devlet kurumlarının gerçekleştirdikleri faaliyetler hakkında vatandaşın bilgi sahibi olması, yapılan bu faaliyetleri denetleyebilmesi ve gerektiğinde bu faaliyetler üzerinden hesap sorabilmesi anlamına gelmektedir (Metin, 2012:9). E-devlet anlayışı ile birlikte kamu hizmetlerinin vatandaşların beklentilerine göre şekillenmesi gerektiği düşüncesi önem kazanmaya başlamıştır (Çoban, 2012:5). E-devlet anlayışı ile birlikte bu düşüncenin önem kazanmasının temel nedeni, e-devlet anlayışı ile birlikte bilgiyi sunmanın ve ulaşmanın daha kolay hale gelmesinden kaynaklanmaktadır.

1.1.5.2. Bürokrasinin Azalması

Devlet kurumlarında hizmetlerin sunumunda teknolojik araçların kullanılması, kurum içerisinde e-devlet anlayışının benimsenmesi; kâğıt üzerindeki oy verme, sağlık vergi vs. hizmetlerin elektronik ortama taşınması, devletin yavaş işleyen bürokratik yapısının kırılmasına neden olmuştur (Demirel, 2006:87). Hizmet sunumunda teknolojik araçları kullanmak, bürokrasi oluşturacak işlem adımlarını ortadan kaldırmakta ve böylece verimliliğin artmasına neden olmaktadır (Akmaz vd., 2012:140). Günümüz koşullarında halen devam etmekte olan bürokrasi anlayışı devlet kurumlarını işlemlerin hızlı gerçekleştirilmesi bakımından olumsuz yönde etkilemektedir.

1.1.5.3. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Hızın Artması

Devlet, teknolojik araçları özellikle interneti kullanarak vatandaşları ve diğer kurumları bilgilendirmenin yanında işlemleri interneti kullanarak yapmaları, daha iyi ve daha hızlı hizmet sunmalarına neden olmuştur (Giray, 2010:160). Özellikle kurumlarda en çok vakit kaybına sebep olan evrakların dolaşımı noktasında, teknolojik araçların kullanımı hız ve zaman konusunda oldukça olumlu yönde etkilere sebep olmuştur (Uğur ve Çütçü, 2009:8). Değişen ihtiyaçlara göre değişim ve dönüşüm geçiren devlet kurumlarının günümüz şartlarında kaliteli hizmet sunabilmesi için sunulan hizmetleri hızlı bir şekilde gerçekleştirmesi gerekmektedir.

1.1.5.4. Kamu Kurumlarında Kesintisiz Hizmetin Sağlanması

Günümüz şartlarında küreselleşmenin etkisi ve teknolojinin hızlı bir şekilde hayatımıza dahil olması ile birlikte zaman kavramı daha da önem kazanmıştır. Bu noktada devletin hizmet sunumunda teknolojik araçları kullanması vatandaşın ihtiyacı olan bilgilere 7/24 kesintisiz ulaşabilme imkânı sağlamıştır (Akçakaya, 2017:14). Böylece e-devlet anlayışı ile birlikte hem kesintisiz hizmet sunabilme imkânı sağlanmışken hem de devlet kurumları hizmet sunduğu vatandaşlara bir adım daha yaklaşmıştır (Demirel, 2006:88).

1.1.5.5. Kamu Yönetiminde Üretkenlik ve Verimliliği Sağlaması

Yukarıda sayılan tüm faydaların bir sonucu olarak karşımıza çıkan kamu yönetiminde üretkenliğin ve verimliliğin sağlanması e-devlet anlayışının en büyük faydalarından biridir. Hizmetin elektronik araçlar yolu ile sunulması yukarıda bahsedildiği üzere zaman ve hız açısından olumlu etkilemesinin yanı sıra devlet kurumlarında çalışan personellerinde daha verimli çalışmasına da olanak sağlamaktadır. Bu durum kamu yönetiminde üretkenlik ve verimliliğin artmasına da neden olmaktadır (Uğur ve Çütçü, 2009:8).

1.1.5.6. Vatandaşın Yönetime Etkin Katılımını Sağlaması

Devletin hizmet sunumunu teknolojik araçlarla sağlaması, vatandaşın bilgiye istediği vakit ulaşabilmesine olanak sağlamaktadır. Bu durum e-devlet uygulamaları ile vatandaşların devletin karar alma süreçlerine katılmasına ve bu süreçleri etkilemesine olanak sağlamaktadır (Metin, 2012:102). Aynı zamanda devletin hizmetlerini elektronik ortamda sunması, günümüz çağında teknolojinin her alana sirayet etmiş olması sebebi ile daha çok vatandaşın hizmetlerden yararlanabilmesini sağladığı görülmektedir (Demirel, 2006:88).

1.1.6. E-devletin Olumsuz Yanları

Devletin hizmet sunumunda teknolojik araçları kullanması ile birlikte bu durumun

birçok olumlu yönde etkisinin olduğu görülmüştür. Ancak unutulmamalıdır ki her olgunun olumlu ve olumsuz yanları olduğu gibi e-devlet anlayışının devlet kurumlarında yerleşmesi ve hizmet sunumunun dijital araçlar ile sunulması ile birlikte bu durumda bazı olumsuz tarafları olduğu ortaya çıkmıştır (Güven, 2017:132). Bu olumsuz yönler; güvenlik, vatandaşlar arasındaki dijital uçurum, adaptasyon sorunu, devletlerin hukuki altyapısının ve finansal açıdan yetersizliği, teknik sebeplerden kaynaklanan erişim sorunu, geleneksel devlet anlayışına bağlı vatandaş ve yöneticilerin varlığı şeklinde sıralanabilmektedir (Çakır, 2015:47).

1.1.6.1. Güven Problemi Yaratması

Gündelik hayatta vatandaşın teknoloji ile ilgili olumsuz bir deneyim yaşamış olması, vatandaşın teknolojiye olan tutumunda temkinli davranmasına neden olmaktadır. Ağ korsanlığı, program virüsleri gibi olumsuz etkili yazılımlar, kredi kartı gibi kişisel bilgilerin çalınması bu duruma sebebiyet veren örneklerden birkaçıdır. Devlet hizmet sunumunda bu durumun önüne e-imza uygulaması ile geçmeye çalışmış olsa da bu tarz kötü yazılımlara yönelik daha farklı önlemlerin alınması ve bu önlemlerin geliştirilmesi gerekmektedir (Baştan, 2008:17). Fakat belirtilmelidir ki güvenlik ve teknolojiyen kaynaklanan sorunlar, devlet kurumunun veya kamu personelinin teknolojiye direnmesine kıyasla daha hafif kalan sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Alişanoğlu, 2021:26-27).

1.1.6.2. Dijital Bilgisizlik ve Geleneksel Yapıya Bağlılık

E-devlet uygulamalarının en büyük olumsuz yanlarından birisi genel olarak vatandaşın ve devlet personelinin dijital okuryazarlığının olmamasıdır. Dijital okuryazarlık kısaca bilgiye enformasyon teknoloji aracılığı ile erişme becerisi olarak tanımlanabilmektedir (Baştan, 2008:21). Dijital okuryazarlığın olmamasındaki en büyük etken, hizmeti sunan devlet personelinin geleneksel yapıdan vazgeçmeme isteği ve hizmetten faydalanan vatandaşın eski alışkanlıklarına bağlı kalmak istemesidir. Devlet kurumlarında çalışan kamu personellerinin dijital bilgisizliği, kurum içerisinde iş birliği sağlanabilmesi ve işlerin koordine bir şekilde yürütmesi noktasında engel teşkil etmektedir (Alişanoğlu, 2021:26-27).

1.1.7. E-devlet Anlayışının Geleneksel Devlet Anlayışından Farklılıkları

Tarihte devletin hizmet sunumu 21. Yüzyıla kadar “geleneksel” olarak adlandırılan yöntemlerle gerçekleştirilmiştir. Geleneksel olan yöntemler daha çok yüz yüze hizmet sunumu, kâğıt temelli, hiyerarşik sisteme ve bürokrasiye sıkı sıkıya bağlı yöntemlerden oluşmaktadır. Teknolojinin hızlı bir şekilde gelişip hayatın her alanına entegre olması ile birlikte devletin hizmet sunumu anlayışı da değişmiş ve e-devlet anlayışı ortaya çıkmıştır (Metin, 2012:98).

Geleneksel devlet anlayışında devletin kurumları arasındaki iletişim ve paylaşım zayıftır. Bilgi almak isteyen vatandaş veya kamu personeli bizzat yüz yüze gelerek bu bilgiyi elde etmek zorundadır. Geleneksel anlayışta bu tarz sorunlara getirilen çözümler genellikle devletin personel sayısını arttırmakla veya yeni kurumsal yapılanmalar oluşturmakla giderilmeye çalışılmış ancak bu durum daha farklı sorunlara sebebiyet vermiştir (Kaypak, 2009:220). E-devlet anlayışı ile birlikte ise bilgi sunumunda vatandaşın yüz yüze bu hizmeti alma zorunluluğu ortadan kalkmıştır. Bu durum dolaylı olarak kâğıt temelli hizmet sunumunun azalmasına neden olmuş ve böylece kırtasiyeciliğinde önüne geçilmiştir. Ayrıca vatandaşa hizmet sunumunun elektronik ortamda gerçekleştirilmesi, geleneksek anlayıştan farklı olarak devlet kurumlarında çalışan personelin daha etkin ve verimli çalışmasına neden olmuştur.

1.1.8. E-devletleşme Yolunda Türkiye’de Bazı Önemli Sistemler ve Uygulamalar

Türkiye’nin e-devlet anlayışının oturması ve devletin kurumlarının hizmet sunumunda teknolojiyi etkin ve verimli kullanmaları sürecinde bazı uygulamalar mihenk taşı görevindedir. E-devletin etkinliği kurumların entegre bir şekilde hareket edebilmesi yetisiyle ölçülmektedir. Bu uygulamalar genel olarak devletin entegre bir şekilde hizmetlerini sunmasına ve e-devlet anlayışının gelişmesine olanak sağlamıştır.

1.1.8.1. Dijital İmza Uygulaması

Teknolojide yaşanan hızlı değişim ve gelişim sonucunda hayatımıza bir sürü yeni

kavram girmiştir. 1900’lü yılların sonunda 2000’lerin başında dijital imza ve elektronik imza kavramları da bu kavramlardandır. Bu hızlı teknolojik gelişmelerden devlet kurumları da etkilenmiş ve e-devlet anlayışının gelişmesi ile birlikte 2004 yılında ülkemizde 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu yürürlüğe girmiştir (Özgül, 2021:539). Bu kanun yürürlüğe girmeden önce kimi devlet kurumları iş süreçlerinde bilgisayar destekli sistemi kullanmaktaydılar fakat tüm sistemlerini bilgisayar ortamına taşıyan kurumlarda genellikle sadece verileri saklama ve çıktı alabilmek için kullanıyorlardı. Bunun temel sebebi, bilgisayarlarda yapılan işlerin hukuki bir geçerliliği olmamasıydı. Bu nedenle kurumlar dokümanların çıktılarını almak, imzalamak ve arşivlemek durumundaydılar (Uçmaz, 2009:52). 2004 yılında yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu ve diğer hukuki düzenlemeler ile birlikte elektronik imza kullanımı yaygınlaşmış devlet kurumlarında kullanılmaya başlanmış, e-devlet uygulamaları açısından çok önemli bir yer teşkil etmiştir (Özgül, 2021:539). 5070 Sayılı Kanun’da elektronik imza “Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri” şeklinde tanımlanmıştır (Elektronik İmza Kanunu md/3). Elektronik imza gündelik hayatta birçok yerde kullanılan, hukuk tarafından kabul gören teknolojik ve hukuki araçlardandır (Yılmaz, 2016:3436). Günümüzde elektronik imza belli istisnalar haricinde bütün işlemlerde kullanılmaya başlanmış ve el ile atılan imzaya eşdeğer hale gelmiştir (Özgül, 2021:539).

E-imzanın hukuki geçerlilik kazanması ve devletin kurumlarında kullanılmaya başlanması ile birlikte, e-devletleşme yolunda devrim niteliğinde bir dönüşüme neden olmuştur. E-devletin nihai amacı tüm hizmetleri tek elden koordine bir şekilde dijital üzerinden sunmaktır. Bunun gerçekleşebilmesi için devlet kurumlarının birbiri ile entegre olması gerekmektedir. E- imza uygulaması devlet kurumlarının birbirine entegre olmasını sağlarken aynı zamanda çoğu işlemlerin dijital ortama taşınmasında da büyük bir etkisi olmuştur.

1.1.8.2. KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) Sistemi

Günümüzde teknolojinin hızlı bir şekilde gelişmesi ve internetin hayatımıza girmesi ile birlikte iletişim süreci ve araçlarında da değişiklikler olmuş aynı zamanda iletişim ve etkileşimde yoğun bir şekilde elektronik sistemler kullanılmaya başlanmıştır.

Vatandaşlar ve kurumlar arasında bilgilerin ve belgelerin iletilmesi günlük hayatta olağan bir süreç olarak karşımıza çıkmaya başlamıştır. Ancak bu noktada belirtilmelidir ki bilgi ve belge iletişiminde uzunca bir süre elden teslim, posta vs. fiziksel yöntemler kullanılmıştır. Sonrasında teknolojinin hızla ilerlemesi ile birlikte e-posta ortaya çıkmıştır. E-posta sayesinde etkin hızlı ve düşük maliyetli bilgi belge aktarımı sağlanmıştır. Ancak güven noktasında eksik olduğu için yine fiziki evraklar alınmaya devam etmiştir (Beştaş, 2023:393-396). Bu sürecin devamında 5070 Sayılı İmza Kanunu ile birlikte teknolojinin devlet kurumlarında aktif kullanılmasının önü açılmıştır. İlerleyen zamanlarda ise KEP sistemi kurulmuş, sonrasında bu sistemin düzenleyicisi olan Bilgi Teknoloji ve İletişim Kurumu tarafından 2011 yılında yayımlanan yönetmelik ile birlikte kamu kurumlarında aktif bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır (KEP Usul ve Esaslarına Yönelik Yönetmelik md/4). KEP sistemi en açık hali ile bir e-postanın kim tarafından gönderildiğine dair önemli bilgilerin kayıt altına alınmasıdır. Bu sistem ile birlikte e-postaya ait çoğu şey bilinebilmektedir. KEP sistemi yukarıda bahsedildiği üzere hukukta geçerliliği olan bir sistemdir (Varol ve Baştürk, 2015:272). KEP sistemi tıpkı dijital imza sistemi gibi devlet kurumlarının dijitalleşmesi yolunda atılan önemli bir adımdır. Belge alışverişini elektronik cihazlar üzerinden gerçekleşmesini sağlayan KEP sistemi zamandan, evrak çıktısından tasarruf sağlanmasına neden olmuş olup, kurumların entegre bir şekilde hareket edebilmesi yönünden büyük katkı sağlamıştır.

1.1.8.3. UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi)

Kelime anlamı olarak “bildirim” anlamına gelen tebligat genel anlamda hukuki bir işlemde kişilerin haberdar olması için yetkili kurumun yasalarda belirtildiği şekilde yazı veya ilan şeklinde yapacağı belgelendirici işlem olarak tanımlanmaktadır (Barış Erdem Danışmanlık, 30.04.2023).

Teknolojinin hızlı bir şekilde ilerlemesi tebligat sürecini de etkilemiş ve elektronik tebligat gündeme gelmiştir. Elektronik tebligat 7201 Sayılı Tebligat Kanunu’na 2011 tarihinde gelen düzenleme ile yasallaşmıştır. Bu düzenlemede daha sınırlı kullanım alanı olan e-tebligat, 2019 yılında söz konusu Kanun’da değişiklik yapan 7101 Kanun’da dile getirilen düzenleme ile birlikte kullanım alanı daha genişletilmiş, akabinde de 2019 yılında yürürlüğe giren Elektronik Tebligat Yönetmeliği ile bu alan düzenlenmiştir

(Albayrak, 2021:2417-2418). Elektronik tebligat işlemleri, Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi (PTT) tarafından kurulan Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi (UETS) üzerinden yürütülmektedir (Tebligat Kanunu, m.7/a). UETS ile birlikte klasik tebligat yöntemlerine göre daha hızlı bildirim imkânı sağlanmıştır (Yardımcı, 2019:3).

Devletin kurumlarında sıkça kullanılan tebligatın dijital ortama taşınması, e-devlet olma yolunda atılan büyük adımlardan biridir. Yukarıda bahsi geçen diğer sistemler gibi UETS sisteminin kurulması ile birlikte devletin tüm kurumlarının dijital ortamda entegre bir şekilde hizmet sunabilme olanağı sağlanmıştır. Aynı zamanda UETS sistemi ile birlikte devlet kurumları hizmet sunumunda klasik yöntemlere oranla büyük ölçüde hız kazanmıştır.

1.1.8.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

Belgeler, devlet kurumları için her dönemde hayati bir öneme sahip olmuşlardır. Teknolojinin baş döndürücü bir hızla ilerlemesi ve günümüz çağında bilgiye verilen önemin artması ile birlikte devlet kurumlarındaki belge yönetim sistemleri de değişime uğramış, e-devlet anlayışının ortaya çıkması ile birlikte belgelerin elektronik ortama taşınması gündeme gelmiştir. Belgelerin elektronik ortama taşınması, Elektronik Belge Yönetim Sistemini (EBYS) ortaya çıkarmıştır (Yeter ve Temiz, 2021:15). EBYS, kurumların belgelerini ve iş yönetim süreçlerini dijital ortamda yürütebilmesine olanak sağlayan bilgi sistemleridir. Belgelerin dijital platformda üretilmesini, paylaşılmasını, dağıtılması ve saklanması süreçlerini içermektedir. EBYS içerisinde kuruma ait birçok bilgiyi barındırmaktadır (Yılmaz ve Özdemirci, 2022:25). Türkiye’de belge yönetim sisteminin tarihi gelişimine bakıldığında ilk olarak 1994 yılında yayımlanan Mülga Başbakanlığının 9 Sayılı genelgesinde resmi yazışma esasları belirlenmiştir. Sonraki süreçte zamanın getirilerine göre 2004 ve 2015 yıllarında yeni yönetmelikler yayımlanmıştır. Dijital ortamlardan ise ilk defa 2015 yılında yayımlanan Yönetmelikte bahsedilmiştir. Teknolojinin hayatımızın her alanına sirayet etmesi ile birlikte, ilerleyen süreçte ülkemizde resmi yazışmaların dijital platformlarda yapılması e-yazışma konulu 2017/2 Sayılı Mülga Başbakanlık Genelgesi ile birlikte zorunlu kılınması ile birlikte 2020 yılında yayımlanan Yönetmelikte resmi yazışmaların nasıl yapılacağı, imzalanma usulleri gibi detaylar aktarılırken bu durum asli unsur haline getirilmiştir (Kayalı, vd., 2021:3).

Ülkemizde belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi süreçlerinde yetkili organ Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'dür (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge).

EBYS sistemi e-devlet olma yolunda önemli adımlardan biridir. Bunun temel nedenlerinden birisi EBYS'nin diğer kurumlar ile entegrasyonu sağlayabilmesi özelliğinden kaynaklanmaktadır. Elektronik Belge ve Yönetim Sistemleri diğer farklı sistemler ile entegre şekilde çalışabilmekte ve farklı kaynaklardan beslenebilme özelliklerine sahiptir. Entegre oldukları sistemlere örnek olarak Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS), E-imza uygulaması, Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi (KEP) örnek olarak verilebilmektedir (Yılmaz ve Özdemirci: 2022:5).

1.1.8.5. E-Devlet Kapısı Uygulaması

Teknolojideki hızlı ilerleme ile birlikte, tek bir ağa bağlı bilgisayar kullanımı yaygınlaştıkça kamu hizmetlerinin dijital platformlar üzerinden sunumu artmıştır. Bilindiği üzere e-devlet anlayışının yegâne amacı, esasen kamu hizmetlerinin tek bir elektronik iletişim aracı üzerinden sunulmasıdır. Bu durum birçok ülke tarafından gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Bu durum tek noktadan e-devlet, birleştirilmiş e-devlet gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Baştan ve Gökbnar, 2016:71).

Günümüzde teknolojinin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanması ile birlikte Türkiye'de yukarıda bahsedilen birleştirilmiş e-devlet olma yolunda çalışmalar yapmış ve bunun sonucunda "2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eki Eylem Planı" içerisinde E-Devlet Kapısı Projesi gündeme gelmiştir. Bu projede kamu hizmetlerini tek bir portal üzerinden sunmak ve sunulacak hizmetlerin neler olacağına dair bir proje hazırlanmasında karar kılınmıştır (Kumaş ve Bingören 2010:11). Bu gelişmenin ardından 2006 /10306 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile E-devlet Kapısı kurulmuş ve 2008 yılında E-devlet Kapısı hizmete açılmıştır. Günümüzde E-devlet Kapısı'nın kurulması ve yönetilmesi görevi Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilirken, bu sistemin geliştirilmesi ve işletilmesini Türksat A.Ş üstlenmiştir (turkiye.gov.tr, 1.05.2023). Kurulan bu web site ve mobil uygulaması aracılığı ile kamuda sunulan tüm hizmetlere erişim tek bir noktadan sağlanmaktadır. Vatandaşlar sisteme giriş yaptığı anda

karşılarına çıkan kimlik doğrulama araçları olan şifre, e-imza veya mobil imzadan herhangi birini kullanarak hizmetlere ulaşabilmektedir (Çelen, vd., 2011: 288-289).

E-devlet kapısı halkın kamunun sunduğu tüm hizmetlerin elektronik olarak tek bir noktadan ulaşabilmesine imkân sağlayarak hızı ve verimliliği hedefleyen bir web ve mobil uygulamasıdır (Alan, 2021:347). Bu uygulama ile birlikte e-devlet olma yolunda önemli bir yol kat edilmiştir. Bu uygulama ile birlikte çoğu kamu kurumunun birbirine entegre olması sağlanırken aynı zamanda vatandaşın tek noktadan hizmet alabilmesi mümkün olmuştur.

1.2. E-BELEDİYE KAVRAMI

E-belediye kavramını açıklamadan önce kavramın daha iyi anlaşılması adına kısaca yerel yönetim ve belediye kavramlarına değinilmelidir.

Devletler büyük, geniş alanları kontrol etme gücüne sahip ve içerisinde birçok kurumu barındıran organizasyonlardır. Günümüz şartlarında Dünya nüfusu artmıştır ve bunun doğal bir sonucu olarak devletlerin kontrolü altında bulunan ve hizmet sunmak zorunda olduğu vatandaş sayısı da artış göstermiştir. Bu nedenle kamu hizmetlerinin hepsini tek bir noktadan veyahut devletlerin başkentlerinden yürütmek günümüz şartlarında mümkün değildir. Mahalli şartların farklılığı, mekânsal olarak uzaklıktan dolayı halka kaliteli hizmet sunumunu gerçekleştirememeye, yukarıdan bahsedilen nüfus artışı sonucu yerel yönetimler ortaya çıkmıştır (Eryılmaz, 2020:175). Yerel yönetimler yerel vatandaşların istek ve taleplerini yerine getirmek amacı ile kurulmuş idareleridir. Yerel yönetimlerin temel amacı halkın memnuniyetini sağlamak, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirmektir (Henden ve Henden, 2005:49). Türkiye'nin yerel yönetimler geçmişine baktığımız zaman 1876 Anayasası dahil tüm anayasalarda yer verildiği, ancak 1982 Anayasası'nda daha geniş kapsamlı ilkelere sahip olduğu görülür. 1982 Anayasa'sı yerel yönetimleri 3 grupta toplar. Bunlar; İl özel idareleri, köyler ve belediyelerdir (Eryılmaz, 2020:182-183). Yerel yönetim birimleri arasında en önemlisi olarak kabul edilen kamu idareleri 5393 sayılı Belediye Kanunu ile şehir hayatını ilgilendiren tüm hizmetlerle ilgili görevli kılınmıştır (Çoruh, 2009:53). Türkiye'de günümüzde iki çeşit kamu idaresi türü mevcuttur. Bunlardan ilki tümüyle belediye

kanununa göre kurulan ve çalışan kamu idareleridir. ikincisi ise yalnızca büyük kentlerde faaliyet gösterebilen ve farklı statüye sahip olan büyükşehir belediyeleridir (Eryılmaz, 2020:194).

Belediyelerin yukarıda bahsedilen nedenlerden dolayı halka en yakın birim olması kamu idareleri olan belediyeleri merkezi yönetimlere kıyasla daha dinamik bir yapıya sahip kılmaktadır. Özellikle Sanayi toplumundan sonra başlayan değişim ile birlikte halkın beklentisi belediyelerden değişmiş ve bu değişimin bir etkisi olarak belediyelerin hizmet sunma anlayışları değişime uğramıştır. Belediyeler daha vatandaş odaklı bir anlayışa doğru yönlenmeye başlamışlardır (Şat, 2009:214; Özel ve Eren, 2014:407). Bu değişimin ardından teknolojinin 1990'lı yıllardan itibaren hayatımıza girmesi ve kullanılmaya başlanması, ardından 2000'li yıllarda ise tamamen insanların hayatının bir parçası haline gelmesi ile birlikte e-devlet anlayışı gündeme gelmesi sonucu devletin hizmet sunduğu kurumlarından biri olan belediyelerin yönetim anlayışı, bu süreçten etkilenmiş ve zaten değişmeye başlayan yönetim anlayışındaki değişim hızlanmıştır (Arabacı, 2021:1). Teknolojinin bu denli hızlı ilerlemesi eski usul yöntemlerle hizmet sunan kamu idaresi olan belediyeleri olumsuz etkilemiş, belediyeler artan beklentilere cevap veremez hale gelmiştir (Nergiz ve Saraçbaşı, 2012:43). Bunun sonucunda devletin bir parçası olan belediyelerde hizmet sunumunda teknolojiyi kullanmaya başlamışlardır (Hazman, 2005:66) Böylelikle e-devlet düşüncesinin yerel yönetim birimlerine bir yansıması olarak e-belediyecilik anlayışı ortaya çıkmıştır. E-belediyecilik, belediyelerin vatandaşa sunduğu hizmetleri elektronik araçlar vasıtası ile sunması olarak tanımlanabilir. E-belediyecilik hizmet sunumunda belediye halk ile iletişimini dijital platformlar üzerinden gerçekleştirir (Alodali, vd., 2012:88). E-devlet kavramı için kabul gören olan tüm tanımlamalar ve açıklamalar, kamu idaresi olan belediyelerde ortaya çıkan e-belediye kavramı içinde geçerlidir (Şahin, 2007:166). E-yerel yönetim olarak da ifade edilen e-belediye sadece elektronik cihazların varlığı veyahut sadece bu araçlar yoluyla hizmet sunulması anlamına gelmez. E-belediye burada demokratik ve sosyal katılımın yüksek seviyede sağlanmasını sağlayan bir araç olarak görülmelidir. Bu noktada e-belediye kavramının idari işlev ve siyasi işlevi olmak üzere iki ana işlevi olduğu görülür. E-belediyenin idari işlevi halka bilgi ve hizmet sunma noktasında erişim kolaylığı sağlama, ihtiyaçlara hızlı cevap verebilme iken, e-belediye anlayışının siyasi işlevi,

şeffaflığı sağlamak, halkın belediye tarafından sunulan hizmetlerden haberdar olması ve halkın yönetime katılablmesinin yanı sıra belediyenin hesap verilebilirliğini arttırmaktır (Yıldırım ve Şerif,2004:53; Henden, 2004:8-9). Genel olarak özetlemek gerekirse, e-belediye anlayışı, e-devlet anlayışının belediyelere yansması olarak görülebilir.

1.2.1. E-belediyenin Yeri ve Önemi

E-devlet anlayışının gelişmesi ile birlikte devlet kurumlarında bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Bu durum kamu idarelerinden de aynı hizmet kalitesinin beklenmesine yol açmıştır ve e-belediye kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Böylelikle elektronik cihazlar, dijital platformlar belediyelerin hizmet sunumunda kullanılmaya başlanmıştır (Yayınoğlu vd., 2007:137). E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler hizmet sunumunda büyük halk kitlelerine ulaşablmekte ve hizmet sunumlarını daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Bu şekilde sunulan hizmetlere örnek olarak belediyelerin yaptıkları ihalelerin ilanlarını, belediye meclislerinde alınan kararları web siteleri üzerinden yayınlamaları örnek verilebilir. Bahsedilen bu hizmetlerin dijital araçlar vasıtası ile sunulması eski usule göre çok daha verimli ve hızlı bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır. Hizmetlerin dijital araçlar vasıtası ile sunulması aynı zamanda bürokrasinin azalmasında önemli bir etkiye sahiptir (Alodali vd., 2012:88-93). Belediyelerde sunulan hizmetin teknolojik araçlar vasıtasıyla gerçekleştirilmesi belediyelerde vatandaşın yönetime katılmasını, belediyelerde şeffaf hizmet anlayışının yerleşmesini ve belediyelerde hesap verilebilirliğin artmasına olanak sağladığı gibi, belediyelerin diğer kamu kurumları ile entegre bir şekilde çalışabilmesine imkân sağlamaktadır (Henden ve Henden, 2005:57). E-belediyecilik anlayışının bahsedilen tüm bu yönleri, doğrudan vatandaşın belediyelere bakış açısını da olumlu yönde etkilemektedir. E-belediye anlayışı vatandaşın bir kamu kurumu olan belediyeye karşı güven düzeyini artırmaktadır (Alodali, vd., 2012:93). Teknoloji günümüzde hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle halka en yakın devlet kurumlarından biri olan belediyelerin, hizmetlerini kaliteli ve etkin sunabilmeleri adına bu teknolojileri kullanmaları gereklilikten öte bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu sebeple e-belediye anlayışı kaliteli hizmet sunumu açısından oldukça önemli bir yer teşkil etmektedir.

1.2.2. E-belediye Sürecine Etki Eden Faktörler

1.2.2.1. Hukuki Altyapı

E-devletin bir uzantısı olarak görebileceğimiz e-belediye anlayışının verimli bir şekilde işleyebilmesi için tıpkı e-devlet anlayışında olduğu gibi hukuki temeller ile desteklenmesi gerekir. E-belediyecilik anlayışının hukuki temellerle desteklenmesi e-belediye anlayışının kamu idareleri olan belediye kurumları içerisinde benimsenmesi ve işlerlik kazanmasında önem arz etmektedir. E-belediyenin hukuki çerçevesini belirleyen kanunlar ve önemli hukuki metinler şu şekilde sıralanabilir; Elektronik İmza Kanunu, Başbakanlık Genelgesinde değinilen Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi, Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Evrensel Hizmet Kanunu şeklindedir. Ancak belirtilmelidir ki sadece e-belediyeyi kapsayan geniş bir mevzuat Türk Hukuku'nda bulunmamaktadır (Arı, 2019:37-38). E-belediye anlayışı bağlamında en önemli hukuki gelişmeler İçişleri Bakanlığına ait ve Bilgi İşleri Genel Müdürlüğü'nün yürüttüğü E-belediye Bilgi Sistemleri Projesi'nin hayata geçirilmesi ile birlikte hukuki alt yapısını oluşturmak adına, 7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 5393 Sayılı Kanun'a Ek Madde 3 ve Geçici Madde 10 eklenmiştir. 5393 Sayılı Kanun'a eklenen Ek Madde 3'te; *"Belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-belediye bilgi sistemini kullanır. e-belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya içişleri bakanlığı yetkilidir."* Hükmüne yer verilmiştir. Öte yandan Geçici Madde 10'da ise *"Belediyeler, e-belediye bilgi sisteminin kurulduğuna dair bildirimini İçişleri Bakanlığı tarafından yapılmasından itibaren e-belediye bilgi sistemi ile ilgili çalışmaları bir yıl içinde tamamlar. Benzer sistemi kullanan belediyeler, sistemlerinde bulunan ve e-belediye bilgi sistemi için gerekli olan verileri e-belediye bilgi sistemini kullanmaya başladıkları tarihten itibaren bir yıl içinde e-belediye bilgi sistemine aktarır. İçişleri Bakanı, gerektiğinde bu süreyi bir katına kadar uzatabilir."* Düzenlemesine yer verilmiştir. (Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına

Dair Kanun md/3-10).Bu geçici madde ile E-Belediye Bilgi Sistemi kanunlaşmıştır ve Türkiye’deki tüm belediyelerin E-Belediye Bilgi Sistemi’ne dahil olması zorunlu kılınmıştır.

1.2.2.2.Teknik Altyapı

E-belediyenin teknik altyapısını internet sağlayıcıları, ağ sistem ve donanımları, sunucular, bilgisayar ve bilgisayarların diğer bileşenleri (tarayıcı, yazıcı vb), çeşitli yazılımlar, belediyelerin internet siteleri, belediyelerin teknik ve idari personelleri oluşturur (Arı, 2019:38). Teknoloji günümüzde çok hızlı ilerlemektedir ve birçok çeşit barındırmaktadır. Belediyeler çok çeşitli teknolojiler kullanabilir. Bu nedenle belediyeler e-belediyeleşme yolunda teknolojiyi kullanırken ve teknoloji ile ilgili seçimlerinde ileriye düşünerek ve kendi ihtiyaçlarına uygun teknik altyapıyı oluşturmalıdır. Her belediye bir yerel yönetim kuruluşu olması sebebi ile kendine has ve bulunduğu yerel halkın ihtiyaçlarına göre şekillenen kurumlardır. Bu nedenle belediyelerin hepsinin aynı teknolojik altyapıya sahip olması beklenemez (Karakaya 2006:40). Teknolojik altyapı belediyelerin ihtiyaçlarına göre şekillenmektedir. Bu nedenle her belediyenin teknolojik altyapısı farklılık göstermektedir.

1.2.3. E-belediyenin Aşamaları

E-belediyeleşme sürecinin tıpkı e-devlet sürecinde olduğu gibi bazı aşamaları mevcuttur. E-belediyeleşme anlayışının, e-devlet anlayışı gibi nihai amacı, yerel vatandaşa sunulan hizmetlerin hepsinin elektronik ortam üzerinden sunulabilmesidir. E-belediyenin de tıpkı e-devlet gibi dört aşaması mevcuttur. Bunlar; “Tek Yönlü Bilgi Verme Aşaması”, “Karşılıklı İletişim Aşaması” ve “Çevrimiçi İşlem Aşamasıdır”. E-belediye aşamaları ve e-devlet aşamaları birbirlerine paralel bir süreci ifade etmektedir.

1.2.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme Aşaması

Tek yönlü bilgi verme, kamu idarelerinin sadece teknoloji aracılığı ile vatandaşa bilgi sunduğu aşamayı ifade etmektedir. Bu aşamada vatandaşın herhangi bir etkisi yoktur. Bu aşama e-belediye sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Tek yönlü bilgi

verme e-belediyeleşme sürecinin zorluk seviyesi açısından değerlendirildiği zaman en kolay aşaması gibi görünse de verilen bilginin kalitesi ve nasıl seçilip sunulacağı bu aşamada önem teşkil etmektedir. Vatandaşın ihtiyaçlarından ve beklentilerinden bağımsız sunulan bilgi kaynak israfına neden olacaktır (Pektaş, 2011:71-72).

1.2.3.2. Karşılıklı İletişim Aşaması

Bu aşama, vatandaşa sunulan genel bilgiden ziyade, bilginin ihtiyaç ve taleplere göre kişiselleştirilmiş şekilde sunulmasını ifade eder. E-belediyenin ikincisi aşaması olan karşılıklı iletişim aşamasında sunulan hizmetlere örnek olarak belediye otobüsü ile bir yerden bir yere nasıl gidileceğini öğrenme, belediye web sayfası üzerinden kişisel abone numarası ile su faturası borcu öğrenme gibi hizmetler örnek verilebilir. Bu aşamada vatandaşa kendi işlemlerini yapabilme imkânı sunulmaktadır (Karakaya 2006:12).

1.2.3.3. Çevrimiçi İşlem Aşaması

E-belediyeleşme sürecinin üçüncü aşamasını ifade eden çevrimiçi işlem aşaması, bilgi aktarımından öte kamu idaresi hizmetlerinin çift yönlü olarak sadece teknolojik araçlar vasıtası ile sunulabilmesini ifade etmektedir. Bu aşamada vatandaş hizmetlerini direkt olarak dijital platformlardan alabilmektedir. Bu aşamadaki hizmetlere örnek olarak belediye web sayfası üzerinden borç ödeyebilme, belediye ihalelerine belediyeye gitmeden katılabilme gibi hizmetler örnek verilebilir. E-belediyeleşme aşamalarından sonuncu aşamayı ifade eden bu aşama süreç içerisindeki en zor aşamayı oluşturmaktadır (Pektaş, 2011:72).

1.2.4. E-belediyenin Araçları

E-belediye anlayışında değinildiği üzere nihai amaç vatandaşa hizmet sunumunu elektronik ortam üzerinden gerçekleştirmektir. Bu noktada kamu idareleri yani belediyeler hizmet sunumunda çeşitli teknolojik araçlardan faydalanırlar. Belediyede hizmet sunumunda kullanılan bu teknolojik araçlar, süreç içerisinde teknolojinin ilerlemesi ile değişip dönüşebilmektedir.

1.2.4.1. Bilgi Sistemleri

Bilgi sistemleri, el ile yapılan işlemlerin teknolojik araçlar vasıtası ile bir sisteme bağlanması ve tüm personeller ile paylaşılması olarak tanımlanabilir. Bilgilerin elektronik ortamda muhafaza edilmesi ve elektronik ortam üzerinden işlem görmesi, analiz edilmesi ve bu analiz sonucunda bir bilginin elde edilmesidir (Miman, vd., 2016: 161). Belediyelerin şehirlerde daha verimli ve etkin hizmet sunumunu gerçekleştirebilmesi için şehir hakkında doğru bilgilere sahip olabilmesi ve bu bilgilere hızlı bir şekilde ulaşabilmesi gerekir. Bu nedenle belediyelerin bilgi sistemlerinden yararlanması günümüzde bir zorunluluk haline gelmiştir (Çoruh, 2009:214).

Kamu idarelerinin yani belediyelerin şehri tanıyabilmesi ve bilgileri hızlı bir şekilde elde edebilmesi adına kurulmuş iki sistem mevcuttur. Bunlardan birisi Coğrafi Bilgi Sistemleri, bir diğeri ise Kent Bilgi Sistemleridir. Coğrafi Bilgi Sistemleri, coğrafi nesnelere ait bilgi ve verilerin toplandığı depolandığı ve doğrulandığı, sonrasında bu veriler üzerinde analiz yapılarak coğrafi bilgi ve verilerin elde edildiği bir sistemdir. Kent Bilgi Sistemi ise Coğrafi Bilgi Sistemi'nin kent bazında olan bir uygulamasıdır. Bu açıdan ele alındığında Kent Bilgi Sistemi e-belediye anlayışının işlemlerini sağlayan bir sistem olarak karşımıza çıkar. Kent Bilgi Sistemi şehre ait tüm bilgilerin bir arada olduğu, planlama, ulaşım, turizm, eğitim gibi birçok kent faaliyetini içeren ve bu bilgilerin diğer kamu kurumları ile hızlı bir şekilde paylaşılmasını sağlayan bölgesel bir bilgi sistemi olarak ifade edilir (Akdeniz, 2003:216; Karakaya, 2006:38). Bilgi sistemleri belediyelerin hizmet sunumunda kullandığı önemli bilgi teknolojilerinden biridir. Bilgi sistemleri e-belediyeleşme yolunda entegrasyonu sağlama yönünden oldukça etkili bir konumdadır.

1.2.4.2. Belediye Ağ Sayfası (Web)

Günümüzde önemli bir yeri olan ağ sayfaları (web) ağdaki bilgisayarların sunduğu bilgilerin herkesin anlayacağı yazı ses, film şekline getirilmesidir. İnternet ulaşımı web sayfası ile başlar (Ergün ve Ergün, 2008:3-4). Hayatımızın her alanında olan internet yani ağ sayfaları e-belediyenin işlerlik kazanabilmesi açısından önem teşkil etmektedir. E-belediye anlayışında nihai amaç vatandaşa elektronik araçlar vasıtası ile kaliteli etkileşimli hizmeti sunabilmektir. Bu noktada belediyelere ait ağ sayfaları belediyelerin

hizmet sunduğu önemli elektronik araçlardan biridir (Şat, 2009:229). E-belediye uygulaması olarak değerlendirilen belediye web sitelerine vatandaşların güven duyması, hizmet sunumunun kaliteli ve etkileşimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi açısından önem teşkil etmektedir. Bu nedenle belediye web sitelerinin vatandaş odaklı bir bakış açısına sahip şeffaf ve etkileşime açık bir şekilde dizayn edilmesi gereklidir. Web sayfaları tanıtıcı bir broşür olarak görülmemeli, vatandaşlar ve diğer kuruluşlar ile etkileşimi sağlayabilmelidir (Yayınoglu vd., 2007:139; Kaya, 2000:11-12).

1.2.4.3. Kablosuz Hizmet Sunma Ağları (Wap)

Kablosuz hizmet sunma araçları (wap), kablosuz iletişim kullanan uygulamalar için kurulmuş ve uygulamadan internet erişiminin sağlandığı uluslararası bir standart olarak ifade edilir. wap için hazırlanmış sayfalar cep telefonlarına uygun olarak tasarlanmışlardır. Belediyeler hizmet sunumunda kablosuz hizmet sunma ağlarını araç olarak kullanmaktadır. Wap aracılığı ile vatandaşlar belediyeye gitmeden su borçlarını sorgulayabilmekte, hizmet birimlerinde devam eden işlerinin hangi aşamada olduğunu öğrenebilmektedirler (Şat, 2009:235).

1.2.4.4. Sosyal Medya

Sosyal medya, günümüzde teknolojinin hızlı bir şekilde ilerlemesi ile birçok insanın yaşamının bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle kamu idarelerinin hizmet sunumunda sosyal medyayı bir araç olarak kullanmaları kaçınılmaz bir olgu olmuştur. Bu nedenle sosyal medya belediyelerin e-belediyecilik anlayışı doğrultusunda hizmet sunduğu önemli bir teknolojik araç olarak karşımıza çıkmaktadır (Taşçı, 2023:74). Sosyal medyada var olmak günümüz şartlarında belediyeler için büyük bir öneme sahiptir. Ancak sosyal medyada var olmaktan kastedilen sadece belediyeye ait bir sosyal medya hesabının varlığı değil, hedef kitle olan bölge vatandaşı ile karşılıklı iletişim kurabilmek, bilgi akışını hızlı bir şekilde sağlayabilmek ve sunulan hizmetleri sosyal medya vasıtası ile gerçekleştirebilmektir (Demirtaş, 2012:300).

1.2.4.5. Belediye Mobil Uygulamaları

Mobil uygulamalar teknolojinin hızla ilerlemesi ile birlikte son 20 yıldır insanlar tarafından aktif bir şekilde kullanılır hale gelmiştir. Mobil uygulamalar kullanıcılara öğrenme, alışveriş, iletişim gibi birçok alanda hizmet alma imkânı sunmaktadır (Yıldırım ve Kaplan, 2019:23-25) Belediyelerde e-belediyecilik anlayışının yerleşmesi ile birlikte belediyeler, hizmet sunumunda mobil uygulamaları kullanmaya başlamışlardır. Kişisel hizmet sunumunu arttıran mobil uygulamalar, belediyelerin hizmet kalitesini olumlu yönlerde etkilemiştir. Kimi belediyeler sundukları hizmetlere özel mobil uygulamaları kendi bünyelerinde bilgi işlem müdürlüklerinde tasarlarken kimi belediyeler bu uygulamaları dışarıdan hizmet olarak satın alıp sonrasında vatandaşın kullanımına sunmaktadır.

1.2.5. E-belediyenin Olumlu Yanları

1.2.5.1. Belediyenin Sunduğu Hizmetlere Kolay Ulaşım Sağlanması

Klasik belediye anlayışında vatandaş hizmeti almak için fiziki belediye binasına gitmek zorundaydı. E-belediye anlayışı ile birlikte hizmet sunumunda zaman ve mekân kısıtlanması ortadan kalkmıştır (Karakaya, 2006:15; Henden ve Henden 2005:59). Vatandaşlar artık belediyeye gelmeden hizmet sunumundan yararlanabilmekte ve tüm bilgilere teknolojik araçlar vasıtası ile kolaylıkla ulaşabilmektedir. Aynı zamanda bu durum zamandan tasarruf sağlanmasını sağlamıştır (Kaypak, 2009:226).

1.2.5.2. Vatandaşa Kendi İşini Yapma Olanakını Sağlaması

E-belediye anlayışı ile vatandaş elektronik ortam üzerinden kendi işlerini zaman ve mekân kısıtı olmadan yapabilme imkânı sağlamıştır. Vatandaşın kendi işlerini yapabilme özgürlüğünü kazanması aynı zamanda belediye personelinin yoğunluğunun hafiflemesine ve böylece belediye personelinin daha etkin ve verimli bir şekilde değerlendirilmesine olanak sağlamıştır (Karakaya, 2006:15; Henden ve Henden, 2005:54-55).

1.2.5.3. Hizmeti Tek Noktada Sunabilme Olanğı Sağlaması

E-belediye anlayışı hizmetin tek noktadan sunulabilmesine olanak sağlamıştır. Klasik belediye anlayışında yazılı belge, faks veyahut posta yöntemleri kullanılarak sunulan belediye hizmetlerini tek bir noktada elektronik ortam üzerinden sunmak önemli oranda zamansal ve parasal olarak tasarruf sağlamıştır. Hizmetin tek bir noktada toplanması ayrıca vatandaşın istediğı işlemi elektronik ortamda başlatıp ve bitirebilmesine olanak sağlamıştır (Çoruh, 2009:59; Karakaya, 2006:15).

1.2.5.4. Vatandaş Katılımını ve Vatandaşa Göre Şekillenen Hizmet Sunumu Olanğı Sağlaması

E-belediye anlayışı ile birlikte kamu idareleri, bilgi alışverişine ihtiyaç duyan tüm vatandaşın kullanımına açık hale gelmesi ile vatandaş katılımına katkı sağlamıştır (Çoruh, 2009:217-218). Vatandaş katılımının artması ile birlikte halkın beklenti, talepleri ve şikayetlerinin öğrenilmesi daha kolaylaşmakta ve bunun sonucunda belediyelerin vatandaşa sunduğı hizmetler vatandaşa göre, vatandaş odaklı bir şekilde düzenlenebilme imkânı bulmaktadır (Henden ve Henden, 2005:54-55). E-belediye anlayışı aynı zamanda vatandaşa seçimle gelen yöneticilerin davranışlarını izleme imkânı sunarak belediye yöneticilerine doğrudan geri bildirim sağlayabilmekte ve vatandaşın belediye yönetimine katılmasına da olanak sağlamaktadır (Çoruh, 2009:59).

1.2.5.5. Devletin Diğer Kurumları ile Entegre Olabilme İmkânı Sunması

E-belediyecilik anlayışı ile devletin kurumları arasında etkileşim daha kolay hale gelmiştir. Belediyelerin sundukları hizmetler e-belediyecilik uygulamaları sayesinde hem belediyenin kendi müdürlükleri içerisinde hem de devletin var olan diğer kurumları ile entegre bir şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirebilmesine olanak sağlamıştır (Henden ve Henden, 2005:52-53; Karakaya, 2006:31). Böylelikle belediyeler hizmet sunumunu daha kaliteli ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

1.2.5.6. Hızlı ve Hatasız İşlem Olanakları Sağlaması

E-belediyeçilik anlayışı ile belediyeler, belediye hizmetlerinin sunumunda hız ve kolaylık kazanmışlardır (Hazman, 2005:66-67). Bunun temel sebebi e-belediyeçilik ile belediyenin sunduğu hizmetler ve iç işleyişlerine dahil tüm bilgilerin tek bir veri tabanı üzerinde toplanabilme imkânı sunmasıdır. Böylece hem hizmet sunumu hızlı gerçekleşmekte hem de işlemler elektronik ortam üzerinden yürütülmesi sebebi ile insan faktöründen kaynaklanan hata oranını çok daha az seviyelere düşürmektedir (Karakaya, 2006: 30).

1.2.5.7. Kamu İlkelerine Erişim Olanakları Sağlaması

E-belediyeçilik anlayışının yerleşmesi ile birlikte belediyelerin çalışmaları hakkında daha ayrıntılı bilgi edinebilme, belediyelerin tedarik yöntemlerini izleyebilme ve yasaları takip edebilme imkânı doğmuştur. Bu durumun gerçekleşmesine olanak sağlayan yasa 2004 yılında yürürlüğe giren Bilgi Edinme Hakkı Yasası'dır. Bu yasaya göre belediyeler kendi alanlarına giren her konuda yasal mevzuatı yayınlamakta ve kurumsal internet sayfalarında görev ve hizmet alanlarıyla ilgili konulara yer vermekle yükümlü tutulmuşlardır (Çoruh, 2009:59; Karakaya, 2006:25) Bu yasa ile e-belediyeçilik kültürü belediyelerde yerleşmeye başlamış ve e-belediyeçilik uygulamaları daha aktif bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır.

1.2.6. E-Belediye'nin Olumsuz Yanları

E-devlet anlayışının ortaya çıkması ile birlikte bu durum belediyeleri de etkilemiş ve e-belediye kavramının gündeme gelmesine neden olmuştur. Böylece belediyelerde hizmet sunumunu gerçekleştirirken teknolojik araçları kullanmaya başlamıştır. Belediyelerde hizmetin teknolojik araçlar vasıtası ile sunulmasının tıpkı e-devlet anlayışında olduğu gibi çok fazla olumlu yönünün olmasının yanı sıra bazı olumsuz etkileri de söz konusudur. Bu olumsuz yönler; uzman personel eksikliği, personelin niteliğinin yetersiz olması, hizmet içi eğitimlilerin zayıflıkları, veri güncellemelerinin gecikmesi, dijital maliyetlerinin yüksekliği, bürokratik engeller şeklinde sıralanabilir (Şat, 2009:263).

1.2.6.1. Güven Problemi Yaratması

Her değişim sürecinde olduğu gibi klasik belediye anlayışından e-belediyecilik anlayışına geçiş sürecinde de vatandaş ve belediye çalışanları bu konuya temkinli yaklaşmışlardır (Şat, 2009:263). Güven duygusu belediye ve vatandaş arasındaki ilişkide hizmet sunumunun kalitesi anlamında önemli bir yer teşkil etmektedir (Karakurt, 2008:78). Teknoloji ile olumsuz deneyim yaşayan belediye personeli ve vatandaşlar güvensizlik duygusu yaşamakta ve değişime direnç göstermektedirler.

1.2.6.2. Dijital Bilgisizlik ve Geleneksel Yapıya Bağlılık

E-belediye anlayışı ile hizmetlerin kaliteli ve etkin bir şekilde sunulabilmesi için hem hizmeti alan vatandaşın hem de hizmeti sunan belediye personelinin dijital bilgisinin olması gerekir (Henden ve Henden, 2005:58). Vatandaşın ve hizmeti sunan belediye personelinin dijital bilgisizliği ve geleneksel hizmet sunumuna bağlılık göstermesi hizmet kalitesinin düşmesine ve e-belediye uygulamalarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılması önünde engel teşkil etmektedir (Karakurt, 2008:78). Bu durum hizmeti alan vatandaş açısından ve hizmeti sunan belediye personeli açısından değerlendirildiğinde e-belediyecilik anlayışının olumsuz yönlerinden birisi olduğu görölmektedir.

1.2.7. Türkiye’de E-belediyecilik ile İlgili Yapılan Önemli Çalışmalar

E-belediye süreci Türkiye’de Dünyadaki ilerleyişten farklı olarak öncelikle merkezi birimler e-devlet uygulamalarına yer vermiş, daha sonra yerel yönetim birimleri yani kamu idareleri bu uygulamaları hizmet ve bilgi sunumunda kullanmıştır (Ecevit, vd., 2012:73). Bu durum Türkiye’de e-belediyecilik kültürünün geç gelişmesine neden olmuştur. Türkiye’de e-belediyecilik anlamında ilk olarak kamu idareleri web sitesi üzerinden dijitali kullanmaya başlamışlardır. Bir başka deyişle belediyeler ilk zamanlar sadece belediye başkanı ile ilgili bilgileri ve belediyenin kısıtlı sayıdaki faaliyetlerini oluşturdukları internet sayfaları vasıtası ile sunmuşlardır (Alodali, vd. 2012:83). İlerleyen süreçlerde e-belediyecilik ile ilgili projelerin gündeme gelmesi ve kanunlarla bu projelerin desteklenmesi, bu durumu değiştirmiş ve e-belediyecilik uygulamaları günümüz belediyelerinde genel olarak aktif bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır.

1.2.7.1. Yerel Yönetimler için Eğitim ve Malzeme Geliştirme Projesi (YEREP)

E-belediyecilik anlayışı bağlamında önemli gelişmelerden birisi YEREP projesidir. YEREP projesi Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü tarafından (TODAİE) hazırlanmış ve 1999 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Tarafından yürürlüğe konulmuştur. Bu projenin amacı yerel yönetim dünyasına dönük bir web sitesi kurmak olmuştur. Proje 1999 yılında başlayıp 2018 yılında son bulmuştur (Akay ve Yürütücü, 2023: avesis.marmara.edu.tr, 19.04.2022).

1.2.7.2. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi)

Bu proje TODAİE ve Yerel yönetimlerin geliştirilmesine katkıda bulunmak, eğitim ve çalışma programı düzenlemek için, 1989 yılında TODAİE bünyesinde kurulmuş olan Yerel Yönetimler Araştırma merkezi (YYAEM) tarafından hazırlanmış ve 2001 yılından itibaren yürürlüğe giren, yerel yönetimler ile ilgili verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin değerlendirilmesini amaçlayan ve bu verilerin analitik sorgulamaya tabi tutulmasını amaçlayan bir projedir (Henden ve Henden, 2005:61; Kaypak, 2009:226).

1.2.7.3. YerelNET Projesi

Yerel Yönetimler için Eğitim ve Malzeme geliştirme Projesi'nin bir ürünü olan YerelNET Projesi ile bir web sitesi kurulmuştur. Bu web sitesi sayesinde Türkiye'de etkinlik gösteren yerel idareler kendi alanlarına giren birçok konuda verilere ve mevzuatlara kolayca ulaşma imkânı bulmuştur. Bu web site halen www.yerelnet.org.tr adresinden hizmet sunmaya devam etmektedir (Arıkboğa, 2017: 1626). YerelNET projesi e-belediye kültürünün vatandaşlarda ve belediyelerde yerleşmesi bakımından oldukça önemli bir yere sahiptir.

1.2.7.4. E-belediye Bilgi Sistemi Projesi

Türkiye'de e-belediyecilik yolunda en önemli ve en güncel gelişmelerden biri E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi'nin yürürlüğe girmesidir. Bu proje hizmet alan vatandaşla

etkin ve kaliteli ve kesintisiz hizmet sunabilmek amacı ile oluşturulmuştur. Projeye 2014 yılında Kalkınma Bakanlığı'na sunulması ile gündeme gelmiş, 03.05.2017 yılında İç işleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bir araya gelerek E-belediye Bilgi Sistemi ile ilgili protokol imzalanmıştır. Bu protokole göre belirtilen bakanlıkların modül hazırlaması gerektiği belirtilmiş ve 15.02.2018 tarihinde Resmî Gazete' de yayımlanan 7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile tüm belediyelerin bu sistemi kullanması zorunluluğu öne sürülmüştür. Proje 2019-2023 11. Kalkınma Planında yer almaktadır. E-belediye bilgi sistemi güncel olarak 63 modülden oluşmaktadır (Güven, 2022:1628; belediye.gov.tr, 12.05.2023). Bu proje ile birlikte belediyeler E-belediye Bilgi Sistemi içerisindeki modüller aracılığı ile hem kurumlar ile entegre bir şekilde çalışabilmekte hem de vatandaşa hizmet sunumunu daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. E-belediye Bilgi Sistemi'nin aktif bir şekilde kullanılmaya başlanması ile birlikte e-belediyecilik anlayışı belediyelerde hızlı bir şekilde benimsenmeye başlanmıştır.

BÖLÜM 2: ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

2.1. PROBLEM DURUMU

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki olağanüstü gelişmeler, ekonomik, toplumsal, kurumsal ve yönetsel alanda birçok değişimi gündeme getirmiştir (Yüksel, 2005:248-249). Bu değişim, iletişim ve haberleşme alanında yaşanan gelişimin bir sonucu olarak birçok örgütü de etkisi altına almıştır (Aksoy, 2012:401-402). Bu değişim süreci “Bilgi Toplumu” olarak adlandırılmış ve bu süreç, tıpkı diğer örgütler gibi devlet yapısını da değişime ve dönüşüme zorlamıştır (Uğur ve Çütücü, 2009:2). Bu süreç devlet yapısının daha üretken hızlı ve daha esnek bir devlet modeline dönüşmesine neden olmuştur (Başar ve Bölükbaş, 2010:158-159). İnternetin artık yaşamımıza tamamen dahil olması ile birlikte devletin dijitalleşmesi, kamu hizmetlerinin görülmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yaygınlaşmış ve bu gelişmelerin sonucunda e- devlet, kavramı ortaya çıkmıştır (Uğur ve Çütücü, 2009:2). E-devlet, kamusal bilgilerin elektronik ortamda yayınlanmasından, online işlemlerin yapılmasına kadar olan geniş bir süreci ifade eder (Şahin, 2007:165). Bir yerleşim yerinde kamu hizmetleri veren, vatandaşa en yakın birim olan, en önemli görevi, sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara hizmet ulaştırmak (Özdemir, 2016:1) olan belediyeler de bu süreçten etkilenmiş ve e-hizmet uygulamalarını kullanmaya başlamışlardır (Hazman, 2005:66). E-devlet için geçerli olan tanımlamalar ve beklentiler yerel yönetim birimi olan belediyelerdeki dijitalleşme sürecini ifade eden “E-belediye” kavramı için de geçerlidir. Belediyelerde tıpkı devletin geçirdiği dönüşüm aşamalarından geçmiştir ve bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak gelişmelere uygun farklı yöntemlerle hizmet ve bilgi sunmaya özen göstermişlerdir (Henden ve Henden 2005:56).

Amacı halka hizmet sunmak olan belediyelerin bilindiği üzere birçok hizmet alanı mevcuttur. Parklar, yollar, kaldırımlar, itfaiye, ulaşım, su ve kanalizasyon, sosyal hizmetler, kültür ve sosyal hizmetler bunlara örnek olarak verilebilir (Bozlağan, 2004:122). Alan araştırmasında e-belediye uygulamalarının kullanım düzeyini ortaya koymak açısından belediyeler özelinde birçok çalışma olduğunu, fakat belediyelerin hizmetlerini sunduğu müdürlükleri arasında e-belediye uygulamaları kullanım düzeyi

hakkında yeterli miktarda çalışmanın yer almadığı görülmektedir. Bu amaçla belediyelerin müdürlükleri arasında e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini belirlemek, farklılıkları ve benzerlikleri ortaya koymanın alana katkı açısından önemli olabileceği düşünülmüş ve çalışmaya değerli bir konu olarak saptanmıştır.

2.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ALT PROBLEMLER

Bu araştırmada temel amaç, belediye müdürlüklerinde çalışan personellerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerine yönelik görüşlerini ortaya koymak ve bu görüşlerin incelenmesidir. Böylelikle, belediye müdürlüklerinde e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyine ilişkin zayıf ve güçlü yönlerin keşfedilmesinin yanı sıra, bu zayıf ve güçlü yönlerin sebepleri tespit edilebilecektir.

Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır;

- 1) E-belediye uygulamalarının belediyelerde ne tür etkileri olmuştur?
- 2) Belediyelerin e-belediye uygulamalarına geçiş sürecinde neler yaşanmıştır?
- 3) E-belediyeciliğin kullanıldığı alanlar nelerdir?
- 4) Belediyelerin müdürlükleri arasında e-belediyecilik uygulamaları kullanım düzeyinde farklılık var mıdır?
- 5) Çorum Belediyesi'nde kullanılan dijital uygulamalar nelerdir?

2.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Teknolojinin çok hızlı bir şekilde ilerlemesi ile birlikte günümüzde yaygınlık kazanan internet kullanımı hayatın birçok aşamasını etkilediği gibi örgütlerin ve kurumların hizmet sunum şekillerini de etkilemiştir (Yılmaz ve Horzum, 2005:104). Böylelikle kurumların hizmet sunumunda teknolojik araçlardan yararlanılmaya başlanmış ve bu durum e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır (Aktel, vd., 2007:778). Hizmetin teknolojik araçlar vasıtası ile sunulmasını ifade eden e-devlet kavramının

belediyelere yansması ile birlikte de e-belediye kavramı gündeme gelmiştir (Karakaya, 2006:10). E-belediye, hizmetlerin sunumunun bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilmesidir (Erdoğan, 2019:68).

Kendi içerisinde birçok hizmet alanı olan ve bu hizmetleri kendi müdürlükleri içerisinde sunan belediyeler hizmet sunumunda dijitali kullanmaktadır. Bu çalışma belediyede hizmet sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin farklı olduğu noktasına dikkat çekmektedir. Ayrıca bu çalışma belediyede hizmet sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin farklı olmasının nedenlerini ortaya koyması noktasında önem taşımaktadır. Bu niteliği açısından çalışma konusunda tek olma ve kaynak niteliği taşıması açısından önem arz etmektedir.

2.4. SAYILTILAR

Çalışmaya katılan belediyelerin teknik müdürlüklerinde çalışan ve sosyal müdürlüklerinde çalışan katılımcıların görüşme formunda bulunan sorulara ciddiyeyle cevap verdikleri ve verilen cevapların gerçeği yansıttığı varsayılmıştır.

2.5. SINIRLILIKLAR

Bu çalışma Çorum İli Belediyesi'nde çalışan kamu personeli ile sınırlıdır.

BÖLÜM 3: YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, araştırmanın tasarımı, araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliği, araştırmanın güçlü ve zayıf yönleri ortaya koyulacaktır.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

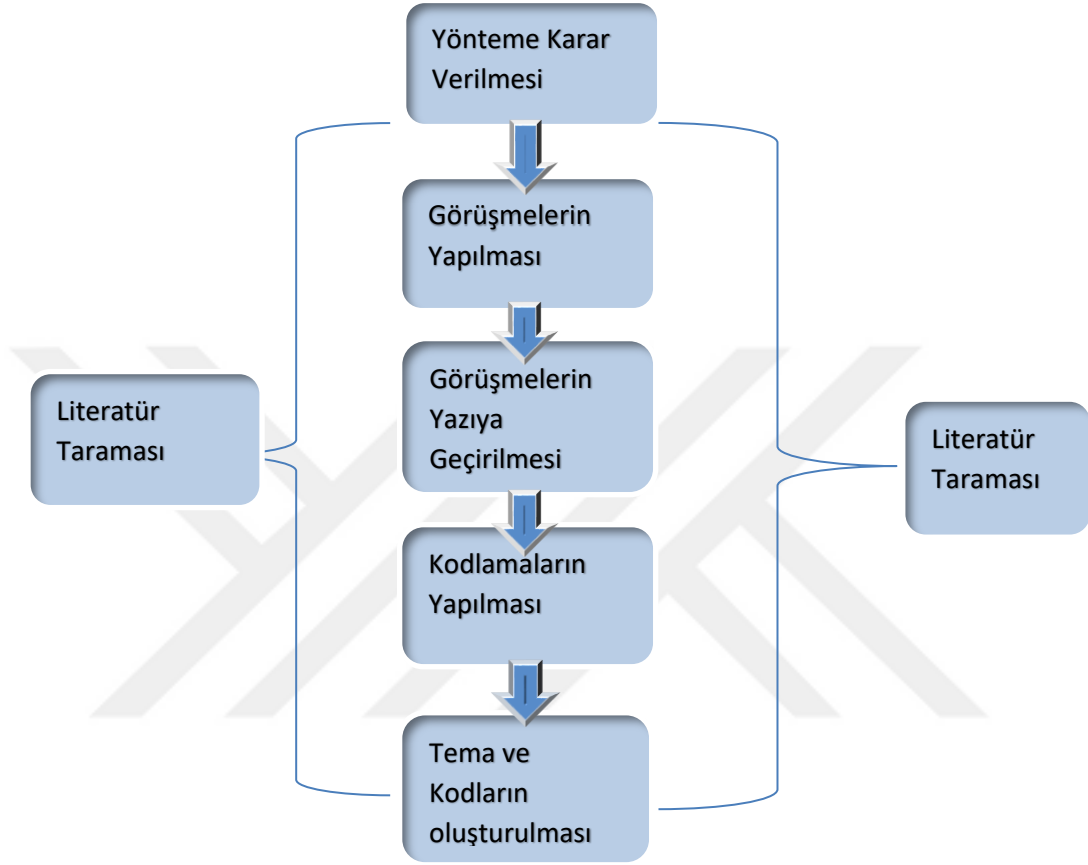
Bu araştırmanın amacı, belediyelerde kullanılan e-belediye uygulamalarının belediye müdürlüklerinde kullanım düzeylerini açığa çıkarmak ve bu düzeyler arasındaki farklılıkların nedenlerini ortaya koymaktır. Bu sebeple insanların veya bir grubun davranışlarının nedenini anlamaya yönelik olan, nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir (Arslan, 2012:13). Bu araştırmada istenilen, Çorum Belediyesi Müdürlükler'i üzerinden farklılıkların tespit edilmesi, farklılık nedenlerinin ortaya koyulması ve elde edilen sonucu genelleleyebilmektir. Bu nedenle araştırma, karmaşık durumda olan sosyal dünyanın anlamlandırılabilmesi amacı ile bireylerin birbirleri ile etkileşimlerini sorgulayarak bir toplumu veya bir örgüt yapısını anlamaya çalışan yaklaşım olan anlamacı ve yorumsamacı paradigma ile olayları ve durumları doğal ortamları içerisinde tümevarımcı bir şekilde değerlendiren nitel yöntem ile yürütülmüştür (Kaya, 2019:272; Çokluk, vd., 2011:69).

Çalışma literatürde olay incelemesi, durum çalışması, örnek olay çalışması, örnek olay inceleme yöntemi, vaka çalışması gibi farklı isimlerle yer alan durum çalışması deseni kapsamında yürütülmüştür. Çalışmada ortaya koyulmak istenen, belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyleridir. Bu kapsamda ortaya çıkan sonuç bu kullanım düzeylerinin farklılıklarını ve bu farklılığa sebep olan nedenlerini de ortaya koymuştur. Çalışmada durum çalışmasının tercih edilmesinin nedeni, durum çalışmasının durumun derinlemesine incelenmesine olanak sağlaması ve durum çalışmalarının esas amacının gerçek durumda neler olduğunu sistematik bir şekilde ortaya koyarak çıkan sonucun durumun neden bu şekilde olduğunu açıklamasına olanak sağlamasıdır (Yin, 2003:1; Davey, 2009:1).

Durum çalışmaları, farklı sosyal olguları tanımlamak, açıklamak ve değerlendirmek amacıyla yapılmaktadır (Yin, 2003: 360). Çalışmada belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamaları kullanım düzeylerini ortaya koymak ve bunun nedenleri açıklanmak istenmiştir. Bu nedenle bu çalışmada durum çalışması türlerinden olan bir durum hakkında bilgi vermeyi amaçlayan “Betimleme Amaçlı Durum Çalışması” tercih edilmiştir (Aytaçlı, 2012:3). Nitel durum çalışmalarının en dikkat çeken özelliği bir ya da birkaç durumun derinlemesine incelenebilme imkânı sunabilmesidir. Bir duruma ilişkin etkenler ve nedenler bütüncül bir şekilde araştırılır ve ilgili durumu nasıl etkiledikleri ve etkilendikleri üzerine odaklanır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Araştırmada belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamaları kullanım düzeyleri ortaya konmak istenmiştir. Bu doğrultuda belediye müdürlükleri araştırmacı tarafından teknik müdürlükler ve sosyal müdürlükler olarak iki gruba ayrılmıştır. Teknik müdürlükler grubu içerisinde Yapı Kontrol Müdürlüğü Su ve Kanalizasyon Müdürlüğü, Yazı İşleri Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, İnsan Kaynakları Müdürlüğü olmak üzere 5 müdürlük bulunmakta olup bu müdürlüklerde çalışan birer tane belediye personeli olmak üzere toplam 5 kişi ile görüşülmüştür. Sosyal müdürlükler grubu içerisinde Temizlik İşleri Müdürlüğü, Ulaşım Müdürlüğü, Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü, Gençlik ve Spor İşleri Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Zabıta Müdürlüğü olmak üzere 6 müdürlük bulunmakta olup bu müdürlüklerde çalışan birer tane belediye personeli olmak üzere toplam 6 kişi olmak üzere toplam 11 katılımcı ile görüşülmüştür. Bu kişiler amaçsal örneklem ve tipik örnekleme yöntemleri kullanılarak seçilmiştir. Müdürlükleri teknik müdürlükler ve sosyal müdürlükler olarak iki gruba ayırma aşamasında daha çok belediye müdürlükleri içerisinde hizmet sunan teknik işleri daha yoğunlukta olan müdürlükler teknik müdürlüklere dahil edilmişken, direkt olarak hizmet sunumunu vatandaşlara gerçekleştiren müdürlükler sosyal sosyal müdürlükler arasında yer almıştır. Bu iki grup kendi içerisinde detaylı bir şekilde incelenip sonrasında birbirleri ile karşılaştırılmıştır. Çalışmada iki durumun var olması ve bu durumların karşılaştırılmak istenmesi nedeni ile durum çalışması desenlerinden bütüncül çoklu durum deseni ile çalışma yürütülmüştür. Bütüncül çoklu durum deseninde her durum kendi içinde incelenir ve sonrasında bu durumlar birbirleri ile kıyaslanır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 291-292).

3.2. ARAŞTIRMANIN SÜRECİ

Araştırma sürecini özetleyen şema aşağıda Şekil 3.1.' de verilmiştir



Şekil 3.1.: Araştırma Süreci

Tablo 3.1. de görüldüğü üzere ilk olarak araştırma sürecine literatür taraması ile başlanmıştır. Literatür taraması çalışmanın başından sonuna kadar devam etmiştir. Sonrasında çalışmanın yöntemi belirlenmiş olup bu doğrultuda mülakat sorularının hazırlanması ve mülakatların gerçekleştirilmesi ile devam etmiştir. Mülakat görüşmeleri toplamda 4 hafta sürmüştür. Belediye müdürlüklerinde, farklı müdürlüklerde çalışan toplam 11 kişi ile görüşme yapılmış ve bu kişilere EK:1 de bulunan görüşme formu uygulanmıştır. Görüşmenin ardından elde edilen veriler yazıya geçirilmiştir. Bu aşamanın ardından görüşme yapılan müdürlükler teknik müdürlükler ve sosyal müdürlükler olarak ikiye ayrılmış ve kodlama süreci başlamıştır. İn vivo kodların elde edilmesi 2 hafta sürmüş olup ikincil kodların elde edilmesi de 2 hafta sürmüştür. Bu aşamadan sonra

temalar oluşturulmuş ve bu süreç 3 hafta sürmüştür. Temaların oluşturulması ile birlikte yaklaşık 11 hafta süren uygulama süreci sona ermiştir.

3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Çorum İli Belediyesi'nde çalışan kamu personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem seçimi ise Tipik Örneklem Yöntemi ve Amaçlı Örneklem Yöntemleri kullanılmıştır. Tipik Örneklem Yönteminde esas amaç evrende yer alan çok sayıda benzeri arasından evreni en iyi temsil edebilecek kısmı seçmektir (Patton, 2005; Marshall, Rossman, 2014). Araştırmada istenilen ortaya çıkan sonucun genellenebilir olmasıdır. Bu nedenle araştırmada Tipik Örneklem Yöntemine başvurulmuştur (Onwuegbuzie ve Collins, 2007). Çalışmanın bir diğer amacı ise belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerini detaylı bir şekilde ortaya koymaktır. Bu nedenle çalışmada bilgiye sahip olduğu düşünülen olayların derin bir şekilde açıklanmasına imkân veren amaçlı örneklem yöntemi kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek :2013). Katılımcılara ait bilgilere aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 3.1: Sosyal Müdürlüklerde Çalışan Katılımcılara Ait Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Görüşme Süresi
K1	E	8 dk
K4	E	15 dk
K7	E	9 dk
K9	E	17 dk
K10	K	18 dk
K11	E	30 dk

Tablo 3.2: Teknik Müdürlüklerde Çalışan Katılımcılara Ait Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Görüşme Süresi
K2	E	20 dk
K3	E	14 dk
K5	K	10 dk
K6	E	9 dk
K8	K	18 dk

3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Çalışmada durum araştırmaları için önemli veri toplama araçlarından olan, “Görüşme Yöntemi” kullanılmıştır (Zainal, 2007). Çalışmada Görüşme Yönteminin tercih edilmesinin sebebi görüşme yönteminin araştırılan konunun tüm detaylarını kapsayan ve açık uçlu soruların yer aldığı, birebir detaylı cevapların alınabilme imkanını sağlamasıdır (Tekin, 2006).

Çalışmada amaç belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini ortaya koymanın yanı sıra bu düzeyleri etkileyen etmenleri de belirlemektir. Bu nedenle çalışmada görüşme türlerinden sosyal durumu ve deneyimlerin irdeleme imkânı sunan “Derinlemesine Görüşme Tekniği” kullanılmıştır (Yağar ve Dökme, 2018:1-3). Ayrıca çalışmada detaya inilmek istendiği için ek sorular sorabilme imkânı sunan Yarı Yapılandırılmış Görüşme Türü tercih edilmiştir (Karataş, 2017:75). Bu noktada literatür taraması yapıldıktan sonra yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmış, hazırlanan görüşme formu uzman görüşü alınarak revize edilmiş ve son halini almıştır. Katılımcılar gizlilik konusunda hassas olmaları nedeni ile katılımcılara ait eğitim bilgileri, meslek, mesleklerindeki görev tanımları, yaş gibi bilgilere yer verilmemiş olup sadece katılımcıların cinsiyeti hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın problemlerini çözümleyebilmek adına katılımcılara toplamda 5 soru bulunan yarı yapılandırılmış görüşme formları hazırlanmış ve görüşme esnasında bu

görüşme formu kullanılmıştır. Katılımcılarla görüşme randevu alınarak yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların bazılarında ulaşmak zor olmuşken bazı katılımcılara kolay ulaşılmıştır. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar ile yapılan görüşmeler yaklaşık 20-25 dk. sürmüştür. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar ile yapılan görüşmeler yaklaşık 25-30 dk. sürmüştür. Yapılan yüz yüze görüşmelerde katılımcıların izni ve onayı dahilinde görüşmeler kayıt altına alınmıştır.

3.5. VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ VE YORUMLANMASI

Verilerin analizi, çalışma sorularının cevaplamak ve anlamlandırmak için kullanılan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Merriam, 2013:168). Nitel araştırmalarda verilerin analizi elde edilen verilerin organizasyonunu, verilerin ön okuma işleminden geçirilmesini, kodlamaların oluşturulması sonucu temaların oluşturulması ve elde edilen sonuçların yorumlanması süreçlerini kapsar (Creswell, 2013:179).

Bu araştırmada yapılan görüşmeler kayıt altına alınmış ve daha sonrasında da bu kayıtlar yazıya geçirilmiştir. Mülakat görüşmeleri sonucu elde edilen verilerin analizinde “Tematik Analiz Yöntemi” kullanılmıştır. Araştırmada temel amaç belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini birçok boyutu ile açıklamak ve anlamlandırmak olduğu için Tematik Analiz Yöntemi tercih edilmiştir (Boyatzıs, 1998). Böylelikle araştırmada değinildiği üzere görüşme verileri yazıya geçirildikten sonra veriler okunarak araştırmada aranan sorunun cevabı çerçevesinde MAXQDA 2022 adlı program aracılığı ile ön kodlama işlemi yapılmış, daha sonrasında ikinci tekrar bir okuma ile kodlama süreci sona ermiştir. Kodlama sürecinin sona ermesi ile birlikte kodların birbiri ile olan ilişkileri doğrultusunda kodlar kategorize edilmiş ve son aşamada temalara ulaşılmıştır. Derinlemesine yapılan Tematik Analiz sonucunda elde edilen bulgular rapor haline getirilmiştir.

3.6. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK

Nitel araştırmalarda en önemli noktalardan birisi geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanmış olmasıdır. Bu durum çalışmanın bilimsel bir çalışma olarak kabul görülmesi açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle nitel çalışmaların bulgularının inanılabilirliğini

ve güvenilirliğini arttırmak için birtakım stratejiler mevcuttur. Bu stratejiler arasında nitel araştırmalarda “Geçerlilik” ve “Güvenilirlik” kavramları yerine Guba ve Lincoln inanılabilirlik, güvenilirlik, onaylanabilirlik ve aktarılabilirlik olarak sınıflandırmıştır. Bu nedenle bu araştırmada geçerlilik ve güvenilirlik bu 4 grup dahilinde incelenmiştir (Başkale, 2016:23).

3.6.1. İnandırıcılık

Yapılan nitel bir çalışmada inandırıcılığı sağlamak için birçok yöntem mevcuttur. Bu yöntemlerden bazıları şu şekildedir; uzun süreli etkileşim, katılımcı teyidi ve uzman incelemesi (Holloway ve Wheeler, 1996). Bu araştırmada katılımcılarla görüşebilmek için araştırma yapılan kurumda uzun vakitler geçirilmiştir. Bu nedenle katılımcılar ve kurum ile uzun süre etkileşimde kalınmıştır. Araştırmanın yapıldığı ortamda uzun vakit geçirmek ön yargıların kırılmasına neden olduğu gibi, bu süreç dahilinde veri toplamak araştırma yapılan ortamın kültürünün daha iyi bir şekilde anlaşılmasına neden olmuştur (Başkale, 2016:23). Çalışmada inanılabilirliği artıran bir diğer unsur çeşitli veri kaynaklarının kullanılmasıdır. Aynı konuda farklı kişiler ile görüşmek veri çeşitlemesine örnektir. Çalışmada teknik müdürlükler ve sosyal müdürlükler olarak ayrılan katılımcıların her birinin farklı farklı müdürlüklerden seçilmesi ile birlikte katılımcı boyutunda veri çeşitlemesi sağlanmıştır (Denzin, 1978).

3.6.2. Aktarılabilirlik

Nitel çalışmalarda ayrıntılı bir şekilde betimleme yapmak ve amaçlı bir örneklemin seçilmesi inandırıcılığı artırmaktadır. Bu nedenle bu çalışmada teknik müdürlüklerde çalışan ve sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan elde edilen veriler ışığında detaylı bir şekilde betimlemeler yapılmıştır. Aynı zamanda temalar ilgili detaylı betimlemeler de yapılmış olup örneklem seçiminde “Amaçlı Örneklem Seçimi Yöntemi” kullanılmıştır (Erlandson vd., 1993).

3.6.3. Tutarlılık

Tutarlılığın bir başka deyişle güvenilirliğin sağlanması için çeşitleme yönteminin kullanılması ve güvenilirliğin denetlenmesi gerekir. Çeşitleme yönteminden bu çalışmada yukarıda değinildiği üzere veri çeşitlemesi yöntemi kullanılmıştır. Böylece çalışma daha genellenebilir hale gelmiş olup ayrıca çalışmada elde edilen verilere ait her türlü bilginin kayıt altına alınması ve hakkında detaylı bilgi verilmesi çalışmanın tutarlılığını sağlamaktadır (Licoln ve Guba, 1985).

3.6.4 Teyit Edilebilirlik

Teyit edilebilirlik çalışmada güvenlik denetimi yapılırken izlenen sürecin detaylı bir şekilde aktarımını ifade etmektedir (Licoln ve Guba, 1985). Çalışmanın teyit edilebilirliği noktasında araştırmacı mülakatlardan elde ettiği verileri bir alan uzmanına sormuştur. Devam eden süreçte oluşturulan temalar araştırmacı ve alanda uzman kişi ile birlikte tekrar gözden geçirilmiştir.

Özetle bu çalışmada geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanması amacı ile öncelikle çalışmanın yöntemine karar verilmiş sonrasında literatür taraması ile birlikte kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Sonraki süreçte uzman görüşü doğrultusunda mülakat görüşme formu hazırlanmış ve bu süreçlerde literatür taraması devam etmiştir. Bu süreçte pilot çalışması katılımcılara ulaşma zorluğundan dolayı gerçekleştirilememiştir. Görüşmeler olduğu şekliyle yazıya geçirilip veriler detaylı bir şekilde MAXQDA 2022 programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Veriler analiz edilirken uzman görüşü alınmıştır.

Bir araştırmada güvenliliği sağlayan bir diğer unsurda etik kurallara uymaktır. Bu sebeple çalışmada etik kurallara uyulmuştur. Çalışmada etik kuralların uygulanması bir birey olarak araştırmacının sahip olduğu değerler ve ahlak anlayışı ile arasında doğrudan bir ilişki mevcuttur. Bu çalışmada araştırma sürecinde yer alacak katılımcıların olası zararlardan korunması, katılımcıların özel yaşamının gizliliğinin korunması, kişinin bilgisi ve isteği olmadan onunla ilgili bir karar alınmaması ve araştırma süreçlerine hile karıştırılmaması etik kurallardan birkaçıdır (Merriem, 2013). Bu bağlamda katılımcılar ile mülakat görüşmeleri gerçekleştirilmeden önce katılımcılara araştırma konusu ile ilgili

önceden bilgi verilmiştir. Aynı şekilde çalışmaya başlamadan önce Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu tarafından çalışmayı gerçekleştirmemde etik bir sorun olmayacağına dair izin alınmıştır. Ayrıca araştırma yapılan kurum olan Çorum Belediyesi'nden Çorum Belediyesinde çalışan personeller ile görüşme yapılabileceğine dair EK:2'de bulunan izin belgesi alınmıştır. Araştırmada yer alan katılımcıların gerçek isimleri yerine “Katılımcı 1” şeklinde numaralar şeklinde adlandırılmış ve katılımcıların isteği doğrultusunda katılımcı tablosunda katılımcılara ait eğitim ve yaş bilgilerine yer verilmemiş ve bu şekilde özel yaşamın gizliliği korunmuştur. Araştırma verileri uzman görüşüne sunulurken araştırma sürecine hile karıştırılmamıştır. Tüm bu bilgiler doğrultusunda araştırma sürecinde etik kurallara uyulduğu belirtilebilir.

BÖLÜM 4: BULGULAR

Bu bölümde görüşme formundan elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bölümde kod kitabında bulunan tüm başlıklar detaylı bir şekilde açıklanacaktır. Aşağıda çalışmaya ait kod kitabı verilmiştir.

Tablo 4.1: Kod Kitabı

TEMALAR	KATEGORİLER	KODLAR
1. TEMA- E-BELEDİYE	1.1 E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler	<i>Dijital İmza (6)</i>
		<i>Entegre Sistem (12)</i>
	1.2 E-Belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler	<i>Vatandaşın Dijital Bilgisizliği (3)</i>
		<i>Alışkanlıklardan Vazgeçememe (14)</i>
		<i>Teknik Hatalar (6)</i>
		<i>Hizmet Kalitesini Arttırması (8)</i>
	1.3 E-Belediyeciliğin Olumlu Yanları	<i>Geri Dönüt Sağlanması (7)</i>
		<i>Güvenli Görülmesi (2)</i>
		<i>İnsanları Teşvik Etmesi (3)</i>
		<i>Personelden Tasarruf Sağlanması (3)</i>
		<i>Maddi Tasarruf Sağlanması (2)</i>
		<i>Personelin Etkin Kullanılması (6)</i>
		<i>Veriye Hâkim Olabilme (2)</i>
		<i>Verilerin Erişiminde Kolaylık (8)</i>
		<i>Kâğıt İsrafının Önlenmesi (7)</i>
		<i>Mekân Kısıtının Olmaması (17)</i>
		<i>Verilerin Saklanması Kolaylık (8)</i>
		<i>Zamandan Tasarruf Sağlanması (28)</i>
	1.4 E-Belediyeciliğin Olumsuz Yanları	<i>Vatandaşa Güvensizlik Duygusu Yaratması (7)</i>
		<i>Personelin Tembelleşmesi (2)</i>
		<i>İspat Sorunu Yaratması (2)</i>
2. TEMA- HİZMET SUNUMU	2.1 E-Belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar	<i>Kurum Yazışmaları (9)</i>
		<i>Online Başvurular (9)</i>
		<i>Online Ödemeler (10)</i>
		<i>Online Duyurular (8)</i>
		<i>Online Talep, İstek ve Şikayetler (6)</i>
	2.2 Müdürlük Türleri	<i>Büyük Kitlelere Hizmet Sunan Müdürlükler (6)</i>
		<i>Sürekli Hizmet Sunan Müdürlükler (3)</i>
		<i>Teknik Müdürlükler (10)</i>
		<i>Sosyal Müdürlükler (7)</i>
		<i>Sahada Hizmet Sunan Müdürlükler (7)</i>
	2.3 Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar	<i>Çorum Belediyesi WEB Sayfası (5)</i>
		<i>E-Devlet Uygulamaları (8)</i>
		<i>E-Belediye Uygulamaları (9)</i>

4.1. E-BELEDİYE

Belediyelerin diğer kurumlar gibi dijital dönüşüm sürecine girmesi ve dijital uygulamaları aktif bir şekilde kullanmaya başlaması, belediyelerin hizmet sunum süreçlerinde ve hizmeti sunum şekillerinde büyük bir değişime sebep olmuştur. Bu nedenle katılımcıların vermiş oldukları görüşlerinde bu konulara değinilmesi kaçınılmazdır.

İncelenen katılımcı görüşleri sonucunda “E-Belediye” adlı tema ile ilgili şu sorulara yanıt aranmaktadır;

- 1) E-belediye uygulamalarının belediyelerde ne tür etkileri olmuştur?
- 2) Belediyelerin e-belediye uygulamalarına geçiş sürecinde neler yaşanmıştır?

Bu bağlamda bu 2 soruya verilen cevaplar 4 farklı alt kategoriden oluşmaktadır. Bu alt kategoriler;

- a) E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler
- b) E-Belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler
- c) E-Belediyeciliğin Olumlu Yanları
- d) E-belediyeciliğin Olumsuz Yanları

şeklindedir.

4.1.1. E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler Alt Teması

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde belediyelerde e-belediye uygulamalarına geçiş sürecinde, bu süreci olumlu ve olumsuz yönlerde etkileyen bazı etmenlerin olduğu görülmüştür. Olumlu anlamda katılımcılar e-imza ve entegre sistemlere vurgu yapmışlardır.

Tablo 4.2: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-Belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler” Konusu Hakkındaki İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Dijital İmza	1
Entegre Sistem	1
Kodlanmış BELGELER	2
Kodlanmamış BELGELER	4
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde hizmet sunan katılımcılardan sadece bir kişi entegre sistem bir kişi e-imza konusuna değinmiştir. Geri kalan 4 kişi bu konulara değinmemişlerdir. E-imzanın ve entegre bir sisteme sahip olmanın yazışma sürecinde hız kazandırdığı görülmüştür.

“Yazışmalarımızı İçişleri Bakanlığı’na bağlı E-belediye Modülü var. Oradan gerçekleştiriyoruz. Bu uygulama diğer kurumlara da entegre (K9, 8).”

“İmza sistemi üzerinden yazıyorsun hiyerarşi sistemine göre işte müdürü başkan yardımcısı başkanı imzalayıp hızlıca işleri çözmüş oluyoruz (K 7, 12).”

Tablo 4.3: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğe Geçiş Kolaylaştıran Etmenler” Konusu Hakkındaki İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Dijital İmza	2
Entegre Sistem	4
Kodlanmış BELGELER	4
Kodlanmamış BELGELER	1
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılardan 2 kişi e-imza 4 kişi entegre sistem kavramlarına değinmiştir. E-imza ile birlikte e-belediyecilik anlayışının kurum anlayışında yer etmeye başladığı, entegre bir sisteme sahip olmak ile de e-belediyeciliğe

geçiş aşamasında süreci hızlandırdığı görülmüştür. Tüm müdürlüklerim birbirleri ile dijital anlamda entegre olması hem hizmet kalitesini arttırırken hem de tam anlamıyla “e-belediye” olma noktasında mihenk taşı görevi görmektedir.

Şimdi e-belediyecilik bizim e-imza ile beraber daha çok gündeme gelen bir mevzu oldu (K8, 5).

Belediyemizde diğer birimlerin birbiri ile iletişimi açısından da entegre olmak çok gerekli. Yani bizim kullandığımız programlar olsun diğer birimlerin kullandığı programlar olsun bunlar dijitalleşmeden bizim buradaki hizmet kalitesini arttırmamız çok mümkün olmuyor. (K 8,3).

Belediyemizin bütün departmanlarında dijitalleşmeye geçmemizin tamamının dijital olmasında çok büyük fayda var. Çünkü bütün müdürlükler birbirleri ile entegre çalışıyorlar. Örnek veriyorum bizim şehrimizin 5 metre ötesinde bir müdürlüğümüz var. Ben burada dijital çalışırken o orda dijital olmadığı takdirde benim oraya yine bir vasıta ile evrak taşımam sıkıntı olacak. Bu yüzden biz tüm müdürlükleri evrak bazında dijital geçirdik. (K 2,5).

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan toplamda iki kişinin entegre sistem ve e-imza konularına değinmesi ve bu konuya değinirken tek yönlü olarak kurum yazışmaları bazında ele almaları, teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların ise görüşme yapılan katılımcılardan neredeyse hepsinin konuya değinmesi ve kavramları dijitalleşme süreci ile birlikte değerlendirmeleri, Teknik müdürlüklerin dijitalleşme süreçlerinde daha aktif rol aldıklarını ve dijital araçları hizmet sunumlarında yoğun bir şekilde kullandıklarını göstermektedir.

4.1.2. E-Belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler Alt Teması

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde katılımcılar genel anlamda, e-belediyeciliğe geçiş sürecini olumsuz etkileyen etmenler arasında vatandaşın dijital bilgisizliği, vatandaşın ve personelin alışkanlıklarından vazgeçmek istememesi ve teknik hatalardan bahsetmişlerdir.

Tablo 4.4: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “E-Belediyeçiliğe Geçişi Zorlaştıran Etmenler” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Vatandaşın Dijital Bilgisizliği	1
Alışkanlıklardan Vazgeçememe	3
Teknik Hatalar	1
Kodlanmış BELGELER	4
Kodlanmamış BELGELER	2
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal alanda hizmet sunan katılımcılar yoğun olarak vatandaşın alışkanlıklarından vazgeçmek istememesi üzerinde durmuşlardır. Hizmetten yararlanacak olan vatandaşın dijitalle uyum sağlamaması, sosyal müdürlüklerin hizmet sunum kalitesini olumsuz yönde etkilediği gibi, belediyenin e-belediyeleşme süreci üzerinde de engel teşkil ettiği görülmektedir.

Kişi dijital ortama uzak biriye mesela şöyle örnek vereyim, bazı insanlar şu anda faturalarını falan görüp bizzat parayı elden vermek istiyor. Ama birçoğumuz 10 -15 yıldır bankadan, internet üzerinden hallediyoruz ama bu şekilde kullanmayanlar olduğu için mesela çocuğunu da oraya gelip yüz yüze işte iki çocuğum var bunları nereye yazdırırız gibi olduğu zamanlar oluyor (K11, 10).

Bir de uygulamayı bilmeyenler biz hiç bilmiyoruz girmeyi açmayı diyenler oluyor.” (K,11,10).

Kurslar açarken de mesela şimdi bağlama kursu açıyoruz. Gelip görmek istiyor. Dedğim gibi, alışkanlıklar daha zor kırılıyor ve aileler bunu görmek istiyorlar. Aile genel anlamda her şeye müdahil olmak istiyor bu çok yanlış. Bir gezi yapılacağı zaman aile bende gidiyim diyor. vs. (K 4,8).

Vatandaşlarımız online ödeme deyince neden yapalım diyorlar. Sonra da keyfine varınca bırakamıyorlar. Mesela bazı vatandaşlarımız belediyeye gelmek istiyor (K 10, 4).

Bazen dijital olduğu için sistem gidiyor. Yazılımsal bir problem olduğu zaman bizim elimiz kolumuz bağlanıyor. Evrak kalıyor tabi ki onu yazıyla devam ettiriyoruz ama o biraz işleyişi aksatıyor (K 7,12).

Tablo 4.5: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğe Geçiş Zorlaştıran Etmenler” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Vatandaşın dijital bilgisizliği	1
Alışkanlıklardan vazgeçememe	2
Teknik hatalar	3
Kodlanmış BELGELER	4
Kodlanmamış BELGELER	1
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar daha çok teknik hataların üzerinde durmuşlardır. Teknik hatalar hizmetin sürekliliğini aksatması sonucu hem hizmet kalitesini düşürmekte hem de e-belediyeciliğe geçişin önünde bir engel oluşturmaktadır. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar alışkanlıklardan vazgeçememe sorununu hizmet sunduğu vatandaş perspektifinden ziyade hizmeti sunan personel yönünden ele almışlardır.

Geçemediğimiz bazı zorunluluklar var. Örneğin kişilerle olan bağlantılarda o kişilerin maili yok vs. (K 2, 5).

Bir alışkanlık oluyor. Eski düzen daha iyiydi diyenlerde olabiliyor. Ekran üzerinden bir şey inceleme alışkanlığı yeni nesilde 40 yaş altında daha kolay ama daha üstlerde bilgisayar kullanımı program kullanımı biraz daha zor oluyor. Alışık olmadıklarından kâğıt alışkanlığı bazen talep ediliyor işin açıkçası ama artık bunun geri dönüşü de yok. Teknoloji çağındayız herkes artık bir şekilde uyum sağlayacak. (K 3, 6).

Dijital programların aksaklıkları oluyor.... Sistem üzerinde takılmalar oluyor. Ayrıca sistemin kitlendiği dönemler olabiliyor. Bunlara da dikkat etmek gerekiyor (K 2 ,7).

Sosyal müdürlüklerde hizmet sunan katılımcıların vatandaşın alışkanlıklarından vazgeçememesinin üzerinde yoğun durması, sosyal hizmet sunan müdürlüklerin hizmet alanının birebir vatandaş ile olmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların vatandaş odağından değil de personel odağından konuyu değerlendirmesi ve teknik hatalar üzerinde durması, teknik müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını sosyal müdürlüklerden daha çok kullandığı sonucuna varılmaktadır.

4.1.3. E-belediyeciliğin Olumlu Yanları Alt Teması

Dijitalleşme süreci ile gündeme gelen ve etkin bir şekilde kullanılmaya başlayan e-belediye uygulamaları, hizmetin sunumunda büyük bir değişime sebep olmuştur. Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda e-belediyecilik uygulamalarının olumlu yönlerinin olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.5: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “E-Belediyecilik Olumlu Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Hizmet Kalitesini Artırması	2
Geri Dönüt Sağlanması	2
Güvenli Görülmesi	1
İnsanları Teşvik Etmesi	1
Personelden Tasarruf Sağlanması	1
Maddi Tasarruf Sağlanması	1
Personelin Etkin Kullanılması	2
Veriye Hâkim Olabilme	1
Verilerin Erişiminde Kolaylık	3
Verilerin Saklanması Kolaylık	0
Kâğıt İsrafının Önlenmesi	2
Mekân Kısıtının Olmaması	4
Zamandan Tasarruf Sağlanması	5
Kodlanmış BELGELER	6
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde hizmet veren katılımcıların hepsi e-belediyeciliğin olumlu yönlerine değinmişlerdir. E-belediyeciliğin olumlu yönlerinden ise katılımcılar “zamandan tasarruf sağlanması, mekân kısıtının olmaması ve verilerin erişiminde kolaylık noktaları üzerinde daha yoğun durmuşlardır. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar verilen hizmetin vatandaşla duyuru noktasında hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Aynı zamanda geri dönütün hızlı ve kolay gerçekleşmesinin de hizmet kalitesini arttırdığı gözlemlenmiştir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcı görüşmeleri

doğrultusunda işlemlerin online platformlara taşınması sonucu mekân kısıtının ortadan kalkması hem zaman yönünden hem personelin etkin kullanılması gibi diğer birçok noktada olumlu sonuçları ortaya çıkardığı görülmüştür. Sosyal alanlarda hizmet sunumunda mekânın gösterilmesi noktasında dijital uygulamaların hem vatandaşta güven sağladığı hem de teşvik etme noktasında olumlu etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir.

Ne kadar çok kişi bizden hizmet alırsa bizim hizmet sunumumuzdaki oranımız artar. Bizim hedefimiz nedir işte Çorum'da spor yapmayan kalmasın bu kadar ileri düzeyde düşünüyoruz. Bu yüzden mutlaka hızlı bir şekilde duyurmamız lazım vatandaşlarında buna dönüt yapması lazım. Bu yüzden biz e-belediyecilik uygulamalarında mutlaka olmalıyız (K 11,13).

İstek şikâyet yönünden de hızlıca bize dönebiliyor. Kendimizi kontrol ettirmiş gibi de oluyoruz vatandaşa. Otokontrol sistemlerini devreye sokmuş oluyoruz. O yüzden olumlu görüyoruz (K 9, 12).

Onun dışında insanlar belki kulaktan dolma şeylerle sizin hizmetlerinizi görürken yaptığınız bir antrenmanda salon içerisindeki ortamın fotoğrafını gördüğü için ne kadar güvenilir, düzgün, temiz, nezih bir yer olduğunu görüyor. Oradan bir güven duygusu geliyor (K 11,11).

Yani duyuru bizim temel yapı taşımız. Çünkü insanlar gördükten sonra etkinliklerimize katılıyorlar. Biz de bunu olabildiğince kullanmaya çalışıyoruz. Gittiğimiz etkinlikleri paylaşıyoruz. Dedğim gibi insanlara da bu da bir teşvik noktası oluyor (K 11, 13).

Vatandaş buraya kadar getirmek şimdi düşünün siz o gün il dışındasınız ve çocuğunuzun kurs kaydı var. Ya o gün gidemedik kayıtlar dolmuş vs. şeyler olmuyor sistemde. Oturduğunuz yerden o saate girersiniz, kaydı yaparsınız. Bu yönden büyük kolaylık (K 11,13).

Vatandaş görüntüleri, çektikleri fotoğrafları bu uygulamalar sayesinde de sisteme yükleyebiliyorlar. Bizde net olarak soruna çözüm üreterek gidiyoruz. Yani boşu boşuna farklı bir aracı yönlendirmektense neyse problem ona göre o ekibi yönlendiriyoruz. Gün boyu bekletme gibi bir durumumuz hiçbir zaman olmuyor (K10,6).

Tablo 4.6: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyecilik Olumlu Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Hizmet Kalitesini Artırması	2
Geri Dönüt Sağlanması	1
Güvenli Görülmesi	1
İnsanları Teşvik Etmesi	0
Personelden Tasarruf Sağlanması	2
Maddi Tasarruf Sağlanması	1
Personelin Etkin Kullanılması	2
Veriye Hâkim Olabilme	1

Tablo 4.6.devamı

	Belgeler
Verilerin Erişiminde Kolaylık	2
Verilerin Saklanması Kolaylık	4
Kâğıt israfının önlenmesi	3
Mekân Kısıtının Olmaması	3
Zamandan Tasarruf Sağlaması	5
Kodlanmış BELGELER	5
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların hepsi e-belediyeçiliğin olumlu yönlerinden bahsetmişlerdir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar yoğun olarak e-belediyeçiliğin olumlu yanlarından “zamandan tasarruf sağlanması, verilerin saklanması kolaylık, mekân kısıtının olmaması ve kâğıt israfının önlenmesi” noktalarının üzerinde durmuşlardır.

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılarda tıpkı sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi geri dönütün hızlı ve kolay bir şekilde sağlanmasının hizmet kalitesini olumlu bir yönde etkilediğini vurgulamışlardır. E-belediye uygulamalarının kullanılması verilerin saklanması noktasında olumlu bir etki sağlamıştır. Ayrıca verilerin dijital ortamda saklanması, dolaylı olarak zamandan tasarruf sağlanması ve kâğıt israfının da önüne geçilmesini sağlamıştır. Güvenli görülmesi noktasında, teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar konuya vatandaş gözünden ziyade kurum yazışmaları yönünden e-imza sebebiyle güvenli olduğunu belirtmişlerdir.

E-belediye uygulamaları bence çok önemli. Çünkü artık veri yorumlama analiz etmeden siz buradaki hizmet kalitesini artırmanızın imkânı yok. Çünkü artık iş verisel anlamda sorunların analiz edilmesi bunun veriye dökülmesi ile beraber gerçekleşiyor. Şöyle ki siz bir mahallede veya herhangi bir hizmetle ilgili geri dönüşü veya oradaki hizmetle ilgili gerekliliği ölçmek için oradaki yaşayan halktan bir geri bildirim almanız lazım (K8,3).

Eskiden klasör klasör ararken, şimdi bir iki dosyamız var. Hız ve güvenlik e- imzayla imzalandığı için gayet güvenli sağlanmaktadır (K 5, 4).

Sahada yapı denetim firmaları kendileri yine çıkartıyorlar ama önceden 5 takım çıkıyordu. Artık düzeltmelerde de sürekli kâğıt gidip geliyordu. Onlardan da kurtulmuş olduk. Şimdi de belki 2 -3 takım çıkıyor ama önceden 5 takımdı. Artık daha az (K 3, 8).

Vatandaş bize gelmeden, burada yoğunluk olmadan hizmetini alıyor ve bizimde işimizi hafifletmiş oluyor. Vezneye gelip ödeme için bekleyen vatandaş orada ki memurun çalışma saati olarak aynı fakat yoğunluk olarak azaltmış oluyor. Onun yerine biz başka işlerimize bakıyoruz (K 6,10).

Yani bize cinsiyetine göre yaşına göre kıdem durumuna göre ünvanına göre tüm personelinizi filtreleyip bir suretle sunabiliyoruz. Siz burada veriye hâkim oldukça kullanması ve sevk ve idaresi daha kolay oluyor (K8, K10).

Veriyi siz dijitalleştirdikten sonra saklaması ve erişimi daha kolay hale geliyor (K 8, 10).

Evrak kaybolmaması anlamında çok önemli. Hem istediğimiz zaman geçmiş yıllardaki evrakları kolaylıkla bulabiliyoruz. Yani arşiv anlamında çok işimizi kolaylaştırdı (K 5, 4).

Onun haricinde bizim e-imza diye bir uygulamamız daha var. Bu da kırtasiyeciliği bitirdi. Önceden evraklarımız kâğıt olarak gidiyordu. Şimdi dijital ortamdan bunu yapıyoruz (K 8,5).

En önemlisi vatandaşın oturduğu yerden belediyeye ait borçlarını ödemesi. Bu bizim ve vatandaş için çok önemli. Vatandaş hem buraya gelmiyor. Bizim de yükümüz hafifliyor. Vatandaş açısından da iyi. Oturduğu yerden kredi kartıyla ödemesini yapabiliyor (K 6, 4).

Mesela vatandaşın birisi şikâyetinde bulunuyor. Örneğin benim evimin önünde rögar taşı. Pis su akıyor diyor. Şimdi e-belediyecilik olmamış olsa, adam buraya gelecek, başvuruyu yapacak, biz alacağız ve ilgili birime göndereceğiz ve o ilgili birim oraya gidecek ve olayı çözecek. Bu nereden baksanız Çorum şartlarında en iyi ihtimalle yarım günü alır. Ama dijital ortamda adam buna başvurduğu zaman, biz en geç bir saat içerisinde olay yerinde olmuş oluyoruz (K 5,12).

Her iki müdürlükte çalışan katılımcılarında e-belediyeciliğin olumlu yönleri konusuna değinmesi, e-belediyecilik kültürünün belediyelerde yer edindiğini ve özümsemişliğini göstermektedir. Her iki müdürlükte çalışan katılımcılarında ortak olarak e-belediyeciliğin olumlu yönleri üzerinden “zaman tasarrufu” ve “mekân kısıtının ortadan kalkması” noktalarına vurgu yapması, iki müdürlüğünde sunduğu hizmet farklılığına bakılmaksızın bu noktalarda hizmet kalitesini arttırdığını göstermektedir. Teknik müdürlükte çalışan katılımcıların verilerin saklanması kolaylık noktasına değinmiş olup sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların bu konu üzerinde hiç durmaması, Teknik müdürlüklerin sunduğu hizmetlerde verilerin saklanmasına sosyal müdürlüklere göre daha çok ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum dolaylı olarak teknik müdürlüklerin e-belediyecilik uygulamalarını verilerin saklanması noktasında sosyal müdürlüklere göre daha aktif kullandığını göstermektedir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılara göre daha yoğun olarak e-belediyeciliğin olumlu yönlerinden olan “kâğıt israfı” konusuna değinmesi, hem verilerin saklanması dijital ortama geçilmesinin bir sonucu iken, hem de teknik müdürlüklerin

tıpkı verilerin saklanması noktasında görüldüğü gibi hizmet sunumlarında dijitalleşmeden önceki zamanlarda kâğıt gibi materyallere sosyal müdürlüklere göre daha çok ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Bu durum sundukları hizmet yönünden Teknik müdürlüklerin sosyal müdürlüklere göre e-belediyecilik uygulamalarını daha fazla kullandığını ortaya koymaktadır. Güvenli görülmesi noktasında sosyal müdürlüklerin sunduğu hizmetleri vatandaşa duyurmak ve ortamı göstermek açısından vatandaşa güven sağladığı noktasından ele alınması, teknik müdürlüklerin ise güvenliğin yazışmalar üzerinden ele alınması, iki müdürlüğün hizmet alanlarının farklılığını ortaya koymaktadır. Aynı zamanda sosyal müdürlüklerin katılımcıların e-belediyeciliğin insanları teşvik etmesi noktası üzerinde durması ve bu konuya teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların değinmemesi, hizmet sunumunda sosyal müdürlüklerin teknik müdürlüklere göre vatandaş ile çok daha yakın temas kurduğunu göstermektedir.

4.1.4. E-Belediyeciliğin Olumsuz Yanları Alt Teması

Belediyelerin dijitalleşmesi ile birlikte yaşanan büyük değişim ile birlikte, katılımcılar ile yapılan görüşmeler doğrultusunda e-belediyeciliğin olumsuz yönlerinin de olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4.7: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “E-belediyeciliğin Olumsuz Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Güvensizlik Duygusu Yaratması	2
Personelin Tembelleşmesi	0
İspat Sorunu Yaratması	1
Kodlanmış BELGELER	3
Kodlanmamış BELGELER	3
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar e-belediyeciliğin olumsuz yanları konusunda yoğun olarak “vatandaşa güvensizlik duygusu yaratması” noktasına değinmiştir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan hiçbiri “personelin tembelleşmesi” konusuna değinmemiştir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar hizmet sunumu esnasında vatandaşların mekânı gelip görmek istediklerini, Aynı zamanda herhangi bir sosyal hizmetin gerçekleştirildiğini bizzat şahit olmak istediklerini vurgulamışlardır. Bir diğer açıdan ise sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar hizmet sunum anında vatandaşın dijital ortamlarda paylaştığı bilgilere güven duymadıklarını, bazen bu bilgilerin gerçekliği olmadığını vurgulamışlardır. Gerçekliğin olmadığı durumlar dolaylı olarak ispat sorununu da ortaya çıkardığı gibi bu iki durum vatandaşın ve personelin dijital ortamlara güvensizlik duyduğunu göstermektedir.

Vatandaşımız mesela vektörel mücadele haşere ile mücadele de bizde. Benim tüm araçlarımda araç takip sistemi var. Vatandaş şikâyetinde bulunduğunda sistemi açıp şu sokaktan geçti diyorum ama vatandaş geçebilir ben görmedim diyor. Bu yüzden bir olumsuzluk olabiliyor. (K 10,11).

Ama dezavantajları da var tabi. Dezavantajları daha fazla çünkü insanlar o alanı gelip görmek istiyorlar. (K 4, 4).

Bazen ifadeler birbirini tutmuyor. Mal varlığı sorgulaması yapıyoruz. Kişinin söylemleri ile tamamen farklı çıkıyor. Bu yüzden e-devlette yazan her şeye itimat edemiyoruz. (K 7,10).

Tablo 4.8: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeçilik Olumsuz Yanları” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Güvensizlik Duygusu Yaratması	3
Personelin Tembelleşmesi	1
İspat Sorunu Yaratması	1
Kodlanmış BELGELER	4
Kodlanmamış BELGELER	1
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde hizmet sunan katılımcılar e-belediyeçiliğin olumsuz yanları konusunda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi “güvensizlik duygusu yaratması” konusuna daha çok değinmişlerdir.

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar özellikle yaşı ilerlemiş vatandaşların dijital hizmet sunumuna kuşku ile yaklaştıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar personelin tembelleşmesi noktasına vurgu yapmışlardır. Dijitalleşme ile birlikte personelin dijital ortamda çok bulunması,

personelin odağının dağılmasına ve başka dijital platformlara yönelmesine sebep olduğunu, bunun sonucunda hizmet sunumunu aksatabildiği belirtilmiştir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar dijital ortamda teknik bir hata olduğunda bunun bazı zamanlar ispat noktasında sorun çıkardığını vurgulamışlardır.

Daha yaşlı vatandaşlarımız, neslin daha gerisinde yaşı ilerlemiş insanlar ısrarla buraya gelip yapmak istiyorlar. Örneğin faturasını otomatik ödemeye vermek istemiyor. Acaba ödenmezse diye bir endişeye kapılıyor. (K 5, 10).

Dijitalleşme ile birlikte gelen personelde bir konfor olayının artma durumu var. Ya da bu insanları şu açıdan tembelleştiriyor. Artık insanlar kâğıt kalem ile işlem yapmadıkları için tamamen dijital ortamda işlem yapıyorlar ve onların da dijital ortamda çok birlikteliği de diğer yan uygulamalar ile bağlantısını artırıyor. Normalde bir kişi kitap kalem defterle bir işlem yapmış olsa buraya odaklanması daha hızlı oluyor ama şimdi dijital ekranlarda olduğu zaman yan sekmesine sosyal medya uygulamalarından birini açabiliyor. Yani bilgisayarla olan temas noktası arttıkça, aslında personelin buradaki dijitalle ilgili zamanı verimli kullanmakla ilgili problemler ortaya çıkıyor (K 8, 10).

Dijital programların aksaklıkları oluyor. Şu anda yaşıyoruz ve onu çözmeye çalışıyoruz. Ankara'dan Emniyet Genel Müdürlüğü'nden bize evrak gönderilmiş. Ama bu evrak bizim sistemimizde tanımlı değil. Bize ulaşmadı. Süresi de geçmiş. Fiziki olarak gelmediği için, dijital alanda takıldığından biz şu anda hiçbir şey ispat edemiyoruz. Onlar gönderdik diyor, biz de almadık diyoruz. Dijitalin böyle olumsuz tarafları da var (K 2, 7).

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar “güvensizlik duygusu yaratması” konusunda sadece vatandaş odaklı bakış açısından değerlendirirken, sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların hem vatandaş odaklı hem de personel odaklı değerlendirmesi, sosyal müdürlüklerde çalışan personelin hizmet sunumu anında bu problem ile daha çok karşılaştıklarını ortaya koymaktadır. Sosyal müdürlüklerde çalışan personelin bu sorunla daha çok karşılaşmalarının temel sebebi Sosyal müdürlüklerin sundukları hizmetten dolayı vatandaş ile daha yakın ilişkisi olan müdürlükler olmasıdır. Bu durum hizmet türü nedeni ile teknik müdürlüklerin sosyal müdürlüklere göre dijitali kullanabilmesi noktasında önünde daha az engelin bulunduğunu ortaya koymaktadır. E-belediyeciliğin olumsuz yönlerinden biri olan “personelin tembelleşmesi” noktasına sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların hiç değinmemiş olup, teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların bu konu üzerinde durması, teknik müdürlüklerin sosyal müdürlüklere göre e-belediyecilik uygulamalarını daha çok kullandıklarını ortaya koymaktadır.

4.2. HİZMET SUNUMU

Teknolojinin hızlı bir şekilde ilerlemesi sonucu diğer kurumlar gibi kamu idareleri de yeni düzene ayak uydurmuş ve hizmet sunumlarında teknolojiyi aktif bir şekilde kullanmaya başlamışlardır. Bu bağlamda “Hizmet Sunumu” ana teması şu sorulara cevap aramaktadır;

1) E-belediyeciliğin kullanıldığı alanlar nelerdir?

2) Belediyelerin müdürlükleri arasında e-belediyecilik uygulamaları kullanım düzeyinde farklılık var mıdır?

3) Çorum Belediyesi’nde kullanılan dijital uygulamalar nelerdir?

Bu bağlamda bu 3 soruya verilen cevaplar 3 farklı alt kategoriden oluşmaktadır. Bu alt kategoriler;

a) E-Belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar

b) Müdürlük Türleri

c) Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar

şeklindedir.

4.2.1. E-Belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar Alt Teması

Teknolojinin hızlı bir şekilde hayatımıza girmesi toplum yapısında büyük bir değişime sebep olmuştur. Bu değişim kurumlara da yansımış ve özel kurumlardan devlet kurumlarına kadar hemen hemen hepsi bu değişime ayak uydurmaya çalışmıştır. Bu değişimle e-devlet anlayışı ortaya çıkmış ve bu devletin kurumları olan belediyelere de sirayet etmiştir. Günümüz belediyelerinde hizmet sunumunda teknolojiden yararlanılmaya başlanmıştır. Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda E-

belediyeciliğin genel anlamda kullanıldığı alanların kurum yazışmaları ve online işlemler kısmında ağırlıklı olarak gerçekleştirildiği gözlemlenmiştir.

Tablo 4.9: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Kurum yazışmaları	5
Online işlemler	6
Kodlanmış BELGELER	6
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan 5 tanesi kurum yazışmalarına değinmişken online işlemler hakkında sosyal müdürlüklerde çalışan tüm katılımcıların hepsi değinmiştir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar kurum içi yazışmalarda Çorum Belediyesi’ne ait kurumsal iç ağını ve müdürlükler arası ve müdürlük içerisindeki yazışmalarında whatsapp uygulamasını kullandıklarını ifade etmişlerdir. Genel anlamda kurum yazışmalarını ise EBYS üzerinden yürüttüklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar yazışmalarında İçişleri Bakanlığı’na bağlı E-belediye Bilgi Sistemini kullandıklarını da dile getirmişlerdir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar genellikle online işlemler konusunda online başvurular, online ödemeler, online duyurular ve online şikayetler konularına değinmişlerdir. Genellikle başvuruları Çorum Belediyesi web sitesi üzerinden, e-devlet uygulaması üzerinden veya sosyal medya üzerinden kabul ettiklerini dile getirmişlerdir. Fakat önemli bir nokta olarak sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan biri online başvuruyu hizmet sunumunun doğru bir şekilde gerçekleştirebilmek adına vatandaşın durumunu teyit etme açısından çok tercih etmediklerini dile getirmiştir. Online ödemeler hususunda Çorum Belediyesi web sayfası üzerinden bazı ödemelerin gerçekleştirilebildiği dile getirilmiştir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar yoğun olarak online işlemlerden online duyurular noktasına vurgu yapmışlardır. Duyuru noktasının sosyal müdürlükler için hizmetin kaliteli gerçekleştirilebilmesi açısından

önemli olduğu gözlemlenmiştir. Online şikayetler konusunda ise sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar CİMER'den gelen şikayetleri yanıtladıklarını aynı zamanda Çorum Belediyesi web sayfasında bulunan İstek Şikâyet Modülü üzerinden şikayetleri değerlendirdiklerini ve çözüm bulduklarını dile getirmişlerdir.

Farklı illerde veya aynı şehirde fark etmez. Oraya ekli bütün birimlerle yazışmalarımızı online yapabiliyoruz. (K 9, 8).

Buralardan birbirimize evrakları gönderebiliyoruz. Ama genel anlamda yazışma olarak kendi departmanımızda dijital olarak Whatsaap ve sosyal medya uygulamalarını kullanıyoruz (K 7, 8).

Biz arkadaşlarla kendi birimlerimiz arasında genellikle Whatsapp grupları ile direkt müdahale edebileceğim örneğin kadın kültür merkezleri grubumuz var orada ben yöneticiyim. Gençlik merkezi grubunda ben yöneticiyim. Engelli eğitim merkezleri whatsapp grupları var orada ben yöneticiyim. Mesela idari büro anlamında grubumuz var. Oraları hızlı hareket edebilmek adına kullanabiliyoruz. Çünkü çok fazla şehrin her yerinde merkezimiz var. Benim 26 tane yönettiğim bina var. İletişimin hızlı olması lazım. Düzen sağlanabilsin. Ayrıca mesela bir anket doldurulacak. Bu gruplarda bunu anında sağlayabiliyoruz. (K 4, K12).

Şu an başvurularımız Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü'nde genelde sosyal medya üzerinden, başvuru alabiliyoruz. Yüz yüze kişisel başvuru alıyoruz. Daha çok e-devlet üzerinden de başvuru alıyoruz fakat e-devlet üzerinde ki başvurular genelde yapacağımız araştırmalar neticesinde olduğu için biz kişilerle ilgili incelemeler yaparken iki üç alanda inceleme yapıyoruz. Bir evine gidip ziyaret ediyoruz eşya ortam durumlarına bakıyoruz. Yani genelde biz e-devlet üzerinden başvuruları kabul etmiyoruz. Genelde daha çok yüz yüze kişiyle doğrudan iletişim kurarak, kişinin ihtiyacının hangi yönde olduğunu belirlemek amacıyla yüz yüze başvuruyu tercih ediyoruz (K 7, 6).

Şöyle söyleyebilirim, mesela tıbbi atıkları topluyoruz. Bunun kilogram başı bir ücreti var. Vatandaş bunun ödemesini yaparken belediyenin internet sayfasından online ödüyor. (K 10, 13).

Duyurular tabi daha sonra dijitalleşmenin belediyede ilerlemesi ile birlikte buna daha da önem verip uygulamalarımızı vatandaşlara duyurmak ya da geri dönüt almak için en çok kullanılan sistemlerden bir tanesi. Çok önemli. (K 11, 4).

Bizim departmanımızda e-belediyecilikten öncelikle yapmış olduğumuz sportif ya da spor organizasyonları ile ilgili duyurularımızı bir etkinliğimizin organizasyonumuzun ne zaman hangi tarihte başlayacağını ya da o etkinliğe katılmak için hani şartları taşımalarını gerektirdiğini, etkinliğin süresini, ayrıntılarını oradan paylaşıyoruz. Sosyal medyayı özellikle Facebook Instagram güçlü kullanan müdürlüklerden biriyiz. Orası biraz daha web uygulamalarına göre şu anda bir tık daha ilerde (K 11, 6).

Yani duyuru bizim temel yapı taşımız. Çünkü insanlar gördükten sonra etkinliklerimize katılıyorlar. Bizde bunu olabildiğince kullanmaya çalışıyoruz. Gittiğimiz etkinlikleri paylaşıyoruz. Dediğim gibi, insanlara da burada bir teşvik noktası oluşuyor. (K11,13).

CİMER üzerinden gelen şikayetleri değerlendirdiğimiz bir sistemimiz var. Zaten burada anında dönüş yapıyoruz. Bu şikayetlerin değerlendirilmesi gereken vakit belli. Buna göre şikayetleri değerlendirip sonuçlandırıyoruz. (K 1, 4).

Şimdi belediyemizin kullandığı istek Talep Şikâyet Sistemi var. Temizlik İşleri Müdürlüğü olarak e-belediyecilik sisteminden şöyle yararlanıyoruz; vatandaşlarımız cadde, sokaklarda temizlikle ilgili ya da atık toplama ile ilgili şikâyetlerini belediyenin web sayfasından yazarak bunları bize ulaştırabiliyorlar. (10, 6).

Tablo 4.10: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “E-belediyeciliğin Kullanıldığı Alanlar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Kurum Yazışmaları	2
Online İşlemler	3
Kodlanmış BELGELER	4
Kodlanmamış BELGELER	1
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılardan 3 tanesi online işlemler konusuna değinmişken iki tanesi kurum yazışmaları konusuna değinmiştir. Kurum yazışmalarında KEP sistemini ve UETS sistemini kullandıklarını dile getirmişlerdir. Aynı zamanda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi EBYS sistemi üzerinden yazışmalarını gerçekleştirdiklerini belirtmişlerdir. Online işlemler hususunda teknik müdürlükte çalışan katılımcılar online ödemeler ve online şikâyetler üzerinde durmuşlardır. Online duyuru noktasına teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılardan değinen olmamıştır. Katılımcılar borçlarını Çorum Belediyesi E-belediye Uygulaması üzerinden ödenebildiğini belirtmişlerdir. Aynı zamanda online ödemelerin, müdürlüklerinde e-belediyecilik uygulamalarını artıran önemli bir husus olduğunu dile getirmişlerdir. Online başvuru noktasında da Çorum Belediyesi Web sayfası üzerinden online başvuru alabildiklerini dile getirmişlerdir. Online şikâyetler konusunda ise teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar tıpkı sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi Çorum Belediyesi Web sayfası içerisinde bulunan talep-istek-şikâyet sisteminden bahsetmişlerdir.

Gelen giden evrak, tüm Türkiye genelinde entegre olmuş KEP sistemi (Kamu Elektronik Posta Sistemi) UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi) olmak üzere iki çeşit dijital sistemimiz var. Ve bu sistemler bizim Türkiye genelinde bakanlıkların ve birçok kamu kurumunun bağlı olduğu EBYS sistemine entegre bir şekilde. Örnek veriyorum Ankara'nın en ücra köşesindeki bir icra servisinden yazılan bir evrak bizim buraya entegre olarak direkt düşüyor. Ve düşen bu evrakı biz müdürlük olarak inceliyoruz. Belediyemizdeki mevcut 30 müdürlükten hangi müdürlüğün ilgi alanına görev alanına giriyorsa oradan yine evrakın biz fiziki çıktısını almadan direkt olarak EBYS sistemi üzerinden o müdürlüğe iletiyoruz (K 2, 3).

Bu müdürlüğün ruhsat vermek inşaat ruhsatı, yapı kullanma ruhsatı yapı denetimlerle ilgili bu iki şeyin hizmetin dediğim gibi tamamına yakını 15 başvuru şeklini online alıyoruz (K 3, 8).

Aynı zamanda borç ödemek istediğinizde örnek su borcu, internet üzerinden ödeyebiliyorsunuz (K5, 6).

Tahsilat olarak Emlak Servisimizde, Gelir servisimizde bu servislerde insanlar beyanla ilgili durumları e- uygulama üzerinden verebiliyorlar (K 6, 6).

Bizim e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini arttıran yanımız tahsilat kısmıdır. (K 6,12).

Belediye ile ilgili veya bizimle ilgili bir şikâyetiniz var veya bir talebiniz var veya bir mutluluğunuz var. Web sayfamız üzerinden giriyorsunuz, konuyu seçiyorsunuz. O konu bizim müdürlüğümüzle ilgili bir konuysa hemen bizim ekranlarımıza düşüyor. Diyorsunuz ki atıyorum benim kapımın önünden bizim müdürlüğümüz ile ilgili bir şey söyleyeyim bir yerden su sızıyor. Buna bakılması gerekiyor diyorsunuz. Buraya gelmenize gerek yok. Siz web sayfalarından bu talebi açıyorsunuz. Bizim burada dediğim gibi ilgili birime düşüyor. Bu anlattığım istek şikâyet modülümüz. Size mutlaka bu modül üzerinden dönüş yapmış oluyoruz (K 5, 6).

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılara göre kurum yazışmaları konusu üzerinde daha çok durması, sosyal müdürlüklerin bu alanda daha çok e-belediye uygulamalarını kullandığını göstermektedir. Aynı zamanda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların kurum yazışmalarında müdürlük içi haberleşme konusunda whatsapp uygulamasına değinmesi, belli noktada sosyal müdürlüklerin birbirleri ile daha çok entegre müdürlükler olduğunu göstermektedir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların ve sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların genelinin EBYS uygulamasına vurgu yapması, Çorum belediyesinde genel yazışmalar anlamında bu uygulamanın kullanıldığını göstermektedir. Online başvurular hususunda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların çok tercih etmediğini belirtmesi ve teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların çoğu başvuruyu online aldıklarını dile getirmesi, sosyal müdürlüklerin sunduğu hizmet türü nedeniyle, vatandaşla temas kurması gerektiği için e-belediye uygulamalarını bu noktada teknik müdürlüklere göre daha az kullandığı ortaya çıkmaktadır. Online başvuru noktasında sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların sosyal medya üzerinden de başvuru kabul ettiklerini dile getirmesi üzerine teknik müdürlüklerin sadece resmi belediye sayfaları ve e-uygulamalar üzerinden bu başvuruyu alması, tekrardan sosyal müdürlüklerin hizmet alanının direkt vatandaş ile temas gerektirmesinden kaynaklanmaktadır. Online duyuru noktasında sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların hizmet kalitesi açısından önemli bir noktada olduğunu dile getirmesi fakat teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların

online duyuru noktası üzerinde hiç durmaması, tekrardan sosyal müdürlüklerin hizmet türü farkından kaynaklandığını bizlere göstermektedir. Bu noktaların hepsi göz önüne alındığında teknik müdürlükler ile sosyal müdürlükler arasında e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyinde farklılık olduğu gözlemlenmektedir.

4.2.2. Müdürlük Türleri Alt Teması

Belediyeler yerel hizmet sunan kurumlar arasında vatandaşa en yakın konumda bulunan kamu idaresidir. Bu durum belediyelerin hizmet alanlarını oldukça genişletmekte ve birçok alanda hizmet sunmalarına olanak sağlamaktadır. Belediyelerde e-belediyecilik anlayışının gelişmesi ile birlikte hizmetlerin online platformlara taşınması sonucunda birçok alanda hizmet veren belediyelerin kendi müdürlükleri arasında e-belediye uygulamaları kullanım düzeyinde hizmet türlerinden kaynaklı farklılık olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4.11: Sosyal Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Müdürlük Türleri” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Büyük Kitlelere Hizmet Sunan Müdürlükler	4
Sürekli Hizmet Sunan Müdürlükler	1
Teknik Müdürlükler	1
Sosyal Hizmet Sunan Müdürlükler	3
Sahada Hizmet Sunan Müdürlükler	3
Kodlanmış BELGELER	6
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların hepsi Müdürlük Türleri konusundan bahsetmişlerdir, fakat katılımcılar en çok “Büyük Kitlelere Hizmet Sunan Müdürlükler” konusuna değinmişlerdir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar büyük kitlelere hizmet sunumu noktasında bunun büyük kitlelere hizmet sunmanın e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını belirtmişlerdir. Hizmet sunum anında online bir uygulamaya

geçmek, hizmetten çok kişi yararlandığı için direkt olarak e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini artırdığı gözlemlenmiştir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar aynı zamanda hizmetin kaliteli bir şekilde sunulması için vatandaşa en kısa sürede duyurulması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu noktada e-belediyecilik uygulamalarının katılımcı görüşleri doğrultusunda aktif kullanıldığı gözlemlenmiştir. Sürekli Hizmet Sunan Müdürlükler konusunda katılımcılar bu durumun tıpkı büyük kitlelere hizmet sunan Müdürlükler noktasında olduğu gibi e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını belirtmişlerdir. Sosyal hizmet Sunan Müdürlükler noktasında sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar bunun e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini olumsuz yönde etkilediğini dile getirmişlerdir. Sosyal müdürlüklerin vatandaşa yakın olan müdürlükler olduğunu, hizmeti sunum esnasında teknik müdürlükler kadar sundukları hizmet türünden kaynaklı e-belediye uygulamalarını aktif bir şekilde kullanamadıklarını dile getirmişlerdir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar, Saha Müdürlükleri noktasında da sahada olmanın e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini olumsuz etkilediğini dile getirmişlerdir. Yoğun olarak sahada hizmet sunan müdürlüklerde sadece büro personelinin e-belediye uygulamalarını aktif kullanabildiği, geriye kalan ekibin bu uygulamaları kullanamaması sonucu sahada hizmet sunan müdürlüklerin e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyini olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir.

Toplu taşımayı başlı başına düşünecek olursak ilerdeyiz. Çünkü günlük 40.000 üzerinde yolcu taşımak demek şehrin bayağı bir nüfusuna hitap etmek demek. Bizim yani otobüse binen herhangi bir vatandaş kartını tıkladığı zaman online bir işlem yapmış oluyor. Dolayısıyla da günlük 40.000 binlere hitap ediyoruz. Bu sebeple diğer müdürlüklerle kıyasladığımız zaman bizim müdürlüğümüz ileri seviyede. (K 9 ,10).

Şimdi bizde genellikle kurs açmaları, Belediye Kültür Müdürlüğü şehrin tamamına hitap eden tek müdürlük. Ve bu müdürlük bunun bilincinde. Vatandaşa hitap etmek için çok geniş alana hitap etmek içinde elimizden geleni yapmaya çalışıyoruz (K 4, 8).

Bizim birim dediğim gibi belediyede ilk 3deyizdir. Biz mutlaka yaptığımız bütün hizmetleri sporla ilgili vatandaşa en kısa en hızlı şekilde duyurmak zorundayız ki istediğimiz şekilde spor salonlarımızı ya da spor tesislerimizi verimli bir şekilde kullanalım. Yani ne kadar çok kişi bizden hizmet alırsa bizim hizmet sunumumuzdaki oranımız artar (K11, 13).

Birde bizim hizmet türü şöyle hiçbir zaman durmuyor. Bazı hizmet türlerinde aksaklıklar olabiliyor personel kaynaklı ama bizde öyle bir düzen var ki bu otobüs buradan gidecek. Yani o saate o güzergahtan hareket edip o saate varması gerektiği saate orada olması gerektiği için şoför ona konsantre zaten. Sadece düşündüğü o güzergahtan o güzergaha yolcuları sağlıklı bir şekilde kazasız belasız bir şekilde götürmek. Ulaşım hizmetinde mutlaka ve mutlaka bu hizmet verilmek zorundadır. Geri dönüşüm yok ve hata yaptığın

zaman da yansıması anında oluyor. O otobüs oraya gelmediği zaman bize telefon yağmuru yağıyor. Hiçbir zaman aksamadan devam eden bir hizmet olarak kullanıyoruz (K 9, 14).

Diğer departmanlara göre bizim sunduğumuz hizmetten kaynaklı bir tık daha az kullanıyoruz. Kanıtlayabilmemiz açısından yardıma başvuran kişinin gerçekten ihtiyaç sahibi olup olmadığını anlamak için yüz yüze yapmak zorundayız (K 7, 10).

E-belediyeçilik anlamında bir mali hizmetler gibi diğer birimler gibi emlak istimlak gibi biz onlar gibi aktif kullanamıyoruz. Çünkü adı üzerinde Eğitim Kültür Sosyal. Biz sosyallik anlamında vatandaş direkt konuşulmaktan ikna edilmekten çok hoşlanıyor. Vatandaş ilgilenilmek istiyor. (K 4, 12).

Biz diğer departmanlara göre bir tık daha aşağıdayız. Bunun sebebi biz daha çok ne denir sahadayız ve saha da çoğu şikâyeti gelmeden görüp çözümleyebiliyoruz. Bize vatandaş evrakla ya da bir olay süreciyle böyle bir aşamamız yok. Ruhsat veya bir belgenin imzalatılması gibi ana atık toplama ile ilgili talep online olarak geldiğinde direkt çözüme kavuşturuyoruz. Biz temizlikte 286 kişiyiz. Bunun yaklaşık 190-200 ü sahada aktif olarak 3 vardiya şeklinde çalışıyor. Onlar aktif olarak sistemi kullanıyor mu? Hayır. İdarede bir 10 kişilik ekip var. Sistemi kullananlar burada aktif. Bu yüzden aktifliği bir tık daha düşük. Ama dediğim gibi talepleri dijital ortamda mutlaka değerlendiriyoruz (K 10, 9).

Aslında zabıta müdürlüğünün daha çok sahada olması gereken ve sahada çalışan bir birim olması sebebiyle dijital bilgiye diğer birimlere nazaran daha az ihtiyaç duyuyoruz tabi ki. Çünkü biz daha çok sahadayız, vatandaşlarla diyalog içerisindeyiz. Ama bilişim araçlarını kullanım konusunda diğer birimlerle aynı seviyede değiliz ve olmamalıyız diye düşünüyorum. Çünkü bizim yerimiz saha. Bizim birimimiz vatandaşların direkt diyalog kurabileceği bir alan (K 1,10).

Tablo 4.12: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Müdürlük Türleri” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Büyük Kitlelere Hizmet Sunan Müdürlükler	1
Sürekli Hizmet Sunan Müdürlükler	1
Teknik Müdürlükler	5
Sosyal Hizmet Sunan Müdürlükler	1
Sahada Hizmet Sunan Müdürlükler	2
Kodlanmış BELGELER	5
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların hepsi Müdürlük Türleri konusunda görüşlerini dile getirmişlerdir. Yoğun olarak “Teknik Müdürlükler” konusu üzerinde durmuşlardır. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar tıpkı sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi büyük kitlelere hizmet sunduklarını bununda e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını belirtmişlerdir ve yine tıpkı sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi hizmetin sürekliliğinin olmasının e-belediye

uygulamaları kullanım düzeyini arttırdığını dile getirmişlerdir. Katılımcı görüşleri doğrultusunda e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyinin müdürlükler arasında değişkenlik gösterdiğini ve teknik müdürlüklerin sundukları hizmet türünden kaynaklı olarak e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeylerini desteklediği fakat sosyal müdürlüklerin sundukları hizmet türü nedeni ile e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyini olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Teknik müdürlüklerdeki katılımcı görüşmeleri doğrultusunda teknik müdürlüklerin içinde bulunan saha da aktif olarak görev yapan müdürlüklerin diğer müdürlüklere göre e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyinin düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Yani bazı müdürlüklerin işi daha az oluyor. Bazı müdürlüklerin işi daha çok oluyor. Biz en çok olan müdürlüklerden biriyiz Mali Hizmetlerle birlikte. Çünkü onlarında emlak işleri vs. fazla. Bizde de abone işlemleri olduğu için biz diğer müdürlükler arasında dijital ortamı en fazla kullanan müdürlüğüz diye düşünüyorum. Mali Hizmetlerle bu konuda yarışabiliriz (K 5,8).

Biz teknik bir müdürlüğüz bu yüzden bizim işimizi hiç etkilemez. Genel anlamda bu durum teknik birimleri etkilemez. Sosyal Yardım İşleri Müdürlüğü örneğin Mezarlıklar Müdürlüğü gibi bu tarz müdürlükler tabi ki de vatandaşa birebir, yüz yüze temasla hizmet vermesi daha hoş olur. Şöyle düşün belediyeden birinin sizi arayıp başınız sağ olsun demesi farklı bir şey, birinin sizin taziye alanınıza gelip başınız sağ olsun demesi farklı bir şey. Ama teknik müdürlükleri her zaman dijitalleşme hatta mümkün olduğu kadar dijitalleşme hiçbir şekilde sıkıntıya sokmaz (K 5, K 12).

Şimdi şöyle söyleyeyim her birim kendi iş tanımlarına göre bunu yoğun bir şekilde kullanıyor. Şöyle ki saha ağırlıklı müdürlüklerimiz var. Fen İşleri, Su Kanalizasyon İşleri, Park Bahçe Müdürlüğü Temizlik İşleri Müdürlüğümüz bunlar bizim saha müdürlüklerimiz. Yani sahada çalışmaları yoğunlukta olan müdürlüklerimiz. Yani bunlar da yine büro kısmında e-belediyecilik uygulamalarını kullanıyor. Ama bunun düzeyi bizim kadar değil. Çünkü dijital bir program kullanmasını öngöremezsiniz (K 8, 8).

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların daha çok sürekli hizmet sunan müdürlüklerden, sahada hizmet sunan müdürlüklerden ve sosyal müdürlüklerden bahsetmelerinin temel sebebi sosyal müdürlüklerin kendi içinde bu hizmet türlerine ayrıldığını göstermektedir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların yoğun olarak teknik müdürlüklerden ve saha müdürlüklerinden bahsetmelerinin sebebi ise teknik müdürlüklerin kendi içerisinde saha müdürlüklerini de barındırdığını göstermektedir. Hem teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların hem de sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların saha da hizmet sunan müdürlükler konusundaki beyanlarının benzer olması ister teknik müdürlük olsun ister sosyal bir müdürlük olsun saha ağırlıklı müdürlüklerin e-belediye uygulamalarının kullanım düzeyinin diğer müdürlüklere göre daha az olduğunu ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet sunan müdürlükler konusunda hem sosyal

müdürlüklerde çalışan katılımcıların hem de teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşlerinin benzer olması sosyal müdürlüklerinde tıpkı sahada hizmet sunan müdürlükler gibi sundukları hizmetin vatandaşa daha yakın olmayı gerektirdiğinden kaynaklı e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyinin diğer müdürlüklere göre daha az olduğunu göstermektedir. Büyük kitlelere hizmet sunan müdürlükler konusunda da teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların ve sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşlerinin yine benzer olması ister teknik müdürlük olsun ister sosyal müdürlük olsun büyük kitlelere hizmet sunmanın e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını göstermektedir. Tıpkı büyük kitlelere hizmet sunma konusunda olduğu gibi sürekli hizmet sunumu konusunda da sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar ile teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşlerinin benzer olması sürekli hizmet sunan müdürlüklerin e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyini arttırdığını göstermektedir.

4.2.3. Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar Alt Teması

E-belediyecilik anlayışının ortaya çıkması ile birlikte birçok belediye hizmet sunumunu dijitale taşıdığı gözlemlenmiştir. Bu noktada belediyeler merkezi yönetimin tasarladığı uygulamalardan faydalanırken bazı belediyeler kendi içerisinde tasarladıkları programları kullanarak hizmet sunmaya başlamıştır. Katılımcılar ile yapılan görüşmeler sonucunda Çorum Belediyesi'nin hizmet sunumunda birçok dijital uygulamadan yararlandığı gözlemlenmiştir. Bu bölümde Çorum Belediyesi'nde kullanılan dijital uygulamaların neler olduğu katılımcı görüşleri doğrultusunda açıklanacaktır.

Tablo 4.13: Sosyal Alanda Hizmet Sunan Müdürlüklerdeki Katılımcıların “Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Çorum Belediyesi Web Sayfası	2
E-Devlet Uygulamaları	3
E-Belediye Uygulamaları	4
Kodlanmış BELGELER	5
Kodlanmamış BELGELER	1
ANALİZ EDİLEN BELGELER	6

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların 5 tanesi Çorum Belediyesi’nde kullanılan dijital uygulamalar konusuna değinirken 1 kişi bu konuya değinmemiştir. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılardan en yoğun olarak ise “E-belediye Uygulamaları” konusuna değinmişlerdir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar Çorum Belediyesi Web sayfasından duyuru alanında yararlandıklarını dile getirmişlerdir. Aynı zamanda e-belediye uygulamaları konusunda merkezi idarenin öncülüğü ile yapılandırılan ve bir e-devlet uygulaması olan devletin kurumlar arası ve kurum içi yazışmalarında kullanılan EBYS sisteminden kullandıklarını belirtmişlerdir. Bunun yansira bir derneğin uygulaması olarak kurulan AKUT programını ve tıpkı EBYS gibi bir e-devlet uygulaması olan vatandaşın istek ve şikayetlerini bildirdiği CİMER uygulamasını kullandıklarını dile getirmişlerdir. Yine bu uygulamalardan merkezi idarenin belediyeler için özel tasarladığı E-Belediye Bilgi Sistemi’ni kullandıklarını dile getirmişlerdir. Çorum Belediyesi’nin kendi bünyesinde tasarladığı uygulamalardan ise kurum içi yazışmaların yazışmalarda kullandıkları bir kurumsal iç ağdan, DEMO aşamasında olan “Katı Atık Yönetim Sistemi” adında bir dijital uygulamaya değinmişlerdir. Katılımcılar aynı zamanda Çorum Ulaşım ve ÇORBİS uygulamasından bahsetmişlerdir. İki uygulamada mobil uygulama olup Çorum Ulaşım vatandaşın şehir içi ulaşımında kullandıkları kart bakiyelerini sorgulama, otobüslerin nerde olduğunu öğrenme gibi hizmetleri sunarken ÇORBİS Çorum Belediyesine ait olan bisikletlerin nerde olduğu, nereye bırakılması gerektiği gibi hizmetleri sunmaktadır.

E-belediyecilik noktasında da bizim web sayfamızda bizim müdürlüğümüzün bütün işleyişi vatandaşa verdiği hizmetler orda sıralanıyor. Vatandaş oradan ilk girdiği zaman Çorum Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri neler yapıyor? diye bakabiliyor. İçerisinde neler var? Hangi hizmetleri alabiliyor? Ve iletişime geçebiliyor. Hangi salonumuzda hangi branşlar var? Oradan kime ulaşması gerekiyor? Ya da evine en yakın spor salonu neresi? Spor salonlarına bakıyor, ona göre gidip geliyor. Bu şekilde faydalıyoruz (K11, 6).

Dijital uygulamalar olarak EBYS sistemini kullanıyoruz. Akut sistemi tanımlandı. Onu kullanıyoruz. CİMER üzerinden gelen şikayetleri değerlendirdiğimiz bir sistemimiz var (K 1, 4).

Yazışmalarımızı İçişleri Bakanlığına bağlı E-Belediye Modülü var. Oradan gerçekleştiriyoruz (K 9, 8).

Kurumsal İç Ağımız var. Oradan her personelin kullanıcı adı ve şifresi var. Birbirimize dosya alışverişi o sistem üzerinden yapabiliyoruz. Ya da mesela ben bilgi işlem den bir

malzeme talebi bir şey istediğimde yine, o sisteme girip o sistem üzerinden kullanılabiliyor (K 10, 7).

Bu arada Katı Atık Yönetim Sistemi diye bir uygulamamız var. Şu an DEMO aşamasında. Belki görmüşsünüzdür. Konteynırların arkasında siyah bir yapışkan tarzı bir şeyler var. Bu etikettir. Konteynıra araç boşaltılırken o etiketi okuyor ve alındı alınmadı bilgisi şoförün sistemine düşüyor. Bu uygulama yeni başladı. Çorum Belediyesi'ndeki bilgi işlem personelleri bu yazılımı yazdı. Araç içinde benim bir tabletim var. O tablet okunduğunda şak diye düşüyor. Personelin günlük iş rutinini de ben takip edebiliyorum. Buna yeni yeni başladık. (K 10, 13).

Çorum Ulaşım var. Uygulama olarak Akıllı Biletim ve ÇORBİS uygulaması var. Çorum Ulaşım 'da otobüsün nerede, hangi hattın nereye gidebilirim? Otobüs hattının güzergahının çizili olduğu bir harita, hangi saat aralığında otobüsün hareket ettiği gibi bu tür detayları öğrenebiliyorsunuz. İşte Akıllı Biletim 'den bir tık daha ileriye gidip kartınıza kredi kartınızdan ücret yükleyebiliyorsunuz. Kartınızın arkasında bir seri numarası vardır. Bizim toplu taşıma amirinin karşısındaki yere gidip oradan o numara tespit ettirilir. O numara ile uzaktan kartınıza bakiye yükleyebiliyorsunuz. Birde malum ÇORBİS uygulaması var bizim. Çorum Bisiklet uygulaması. Bunda da aynı şekilde bisikletlerin durumunu görebiliyorsunuz. Hangi durakta hangi istasyonda kaç bisiklet var? En yakın istasyona ne kadar uzaklıktasınız vb. ayrıca ücreti yükleyip uygulamadan bisiklete binebiliyorsunuz (K 9, 6).

Tablo 4.14: Teknik Müdürlüklerde Hizmet Sunan Katılımcıların “Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar” Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu

	Belgeler
Çorum Belediyesi WEB Sayfası	2
E-Devlet uygulamaları	4
E-Belediye Uygulamaları	2
Kodlanmış BELGELER	5
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	5

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların hepsi “Çorum Belediyesinde Kullanılan Dijital Uygulamalar” konusu hakkında bahsetmişlerdir. Katılımcılar yoğun olarak “E-Belediye Uygulamaları” konusu üzerinde durmuşlardır.

Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar Çorum Belediyesi Web sayfasının bir uzantısı olarak oluşturulan “E-ruhsat” uygulamasından bahsetmişlerdir. Bu sistemde vatandaşın ruhsat için gerekli olan belgeleri online ortamda belediyeye gelmeden sisteme yükleyebilmektedirler. Katılımcılar aynı zamanda gelen giden evrak ve kurum yazışmalarında E-belediye Uygulamaları olan KEP (Kamu Elektronik Posta Sistemi) ve

UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi) sistemlerinden ve sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların değindiği gibi EBYS sisteminden bahsetmişlerdir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar aynı zamanda Çorum Belediyesi E-belediye Mobil uygulamasından bahsetmişlerdir. Katılımcı görüşleri doğrultusunda bu uygulama üzerinden vatandaşların beyanlarını verebildiklerini, borçlarını buradan takip edebildikleri gözlemlenmiştir. Yine aynı şekilde teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar İç İşleri Bakanlığının hazırladığı bir e-devlet uygulaması olan Belediye Bilgi Sistemlerini kullandıklarını dile getirmişlerdir. Katılımcılar bu uygulamayı belediyede maaş hesaplamalarında kullandıklarını belirtmişlerdir.

E-Ruhsat uygulaması kullanıyoruz. E-ruhsat bizim verdiğimiz inşaat ruhsatının ekleri olan proje başvuruları bunlarla ilgili ruhsat ekleri ile ilgili hazırlanması gereken evrakların tamamına yakını artık biz belediyemizin web sitesi üzerinden e ruhsat bölümünden kullanıcılar girip kendi kayıtlarını yaptırdıktan sonra o sistemde imar çapı var, kırmızı kod var. Kod tutanağı var. Yani ruhsat için gerekli imarı ön proje var. Statik mekanik elektrik projeleri yani ruhsat için gerekli olan ve en sonunda da ruhsat başvurusu ve burada sistem gerekli belgeleri bazılarını soruya bağlı bazılarını direkt zorunlu belge olarak sisteme girdiklerinde orada görüyor kullanıcılar. Ona göre gerekli belgeleri yükleyip bize gönderiyorlar ve bizim sistemimize düşüyor. İlgili arkadaşlar diğer arkadaşlara yönlendiriyor (K 3, 4).

Gelen giden evrak, tüm Türkiye genelinde entegre olmuş KEP sistemi (Kamu Elektronik Posta Sistemi) UETS (Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi) olmak üzere iki çeşit dijital sistemimiz var. Ve bu sistemler bizim Türkiye genelinde bakanlıkların ve birçok kamu kurumunun bağlı olduğu EBYS sistemine entegre bir şekilde (K 2, 3).

Burada vatandaş almış olduğu gayrimenkulü direkt olarak bizim e uygulamamızdan beyanını verebiliyor. Rayiç değeri istek formunu gönderebiliyor. Diğer türlü tahsilatla ilgili tahsilat servisinde borçlarını e-belediye üzerinden takip edip ödeyebiliyor (K 6, K 4).

Katılımcı görüşmeleri doğrultusunda sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların yoğun olarak e-belediye uygulamaları üzerinde durmaları ve e-belediye uygulamalarını aktif kullandıklarını dile getirmeleri, Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların ise yoğun olarak e-devlet uygulamaları üzerinde durmaları belediye içerisinde e-devlet uygulamalarını aktif kullandıklarını dile getirmeleri, Sosyal müdürlüklerin ve teknik müdürlüklerin sundukları hizmet farklılığından kaynaklanmaktadır. Sosyal müdürlüklerin teknik müdürlüklere göre halka daha yakın olması, Belediyenin yerel halkın ihtiyaçlarına göre tasarlanmış kendi uygulamalarını kullanmasını arttırırken, Teknik müdürlüklerin hizmet sunumunda sosyal müdürlükler kadar halka yakın olma ihtiyacının olmaması ve teknik müdürlüklerin hizmet alanının sosyal müdürlüklere göre

daha çok kurum içinde aktif olması, teknik müdürlüklerin e-devlet uygulamalarını daha çok kullanmasına neden olmuştur.

Hem teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar hem sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların “Çorum belediyesi web sayfasından farklı alanlarda hizmet sunduklarını dile getirmeleri, Çorum belediyesi web sayfasının genel anlamda e-belediyecilik noktasında önemli bir noktada olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda iki grubunda bir e-devlet uygulaması olan EBYS sistemini kullandıklarını dile getirmeleri, EBYS uygulamasının Çorum Belediyesi’nin genel anlamda dijitalleşmesi noktasında önemli bir yer tuttuğunu göstermektedir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

İnsanlığın doğuşundan bu yana insanlar bir arada yaşayarak yaşamlarını idame ettirmiştir. Sosyal bir varlık olan insanın bu ihtiyacının bir sonucu olarak ortaya çıkan devlet kurumu zaman içerisinde toplumun ihtiyaçlarına göre şekillenmiş ve süreç içerisinde değişip dönüşüme uğramıştır. Günümüz toplumunda teknolojinin hızlı bir şekilde hayatımıza girmesi ve hayatın bir parçası haline gelmesi zaman ve mekân kavramlarının değişimine neden olmuştur. Günümüzde hız kazanmak ve bilgiye ve hizmete mekân kısıtı olmadan ulaşmak zorunlu bir hale gelmiştir. Bu değişimden topluma en yakın kurum olan devlet ve devletin hizmet sunduğu kurumlarda etkilenmiş ve bu kurumlar hizmet sunumlarında teknolojiyi kullanmaya başlamışlardır. Devletin hizmet sunumunda teknolojik araçları kullanması e-devlet kavramını gündeme getirmiş ve bu durum sonraki süreçte halka en yakın noktada bulunan belediyelere de yansımıştır. Belediyeyi diğer devlet kurumlarından ayıran özelliği halka en yakın konumda bulunan bir yerel yönetim birimi olmasıdır. İçerisinde birçok hizmet müdürlüğünü barındıran belediyelerin özellikle vatandaşa sosyal alanda hizmet sundukları müdürlüklerinde mekânsal anlamda vatandaşa yakın olması gerektiğini bizlere göstermektedir. Bu noktadan hareketle çalışma vatandaşa hizmet sunan belediye müdürlüklerinin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinde sundukları hizmet türünün etkili olup olmadığını ortaya çıkarmak amacı ile gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda yapılan alan araştırmasında katılımcı görüşmeleri sonucu elde edilen bulgularda sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını teknik müdürlüklere göre daha az miktarda kullandıkları gözlemlenmiştir. Elde edilen bulgularda bu farkın nedeninin hizmet türü farklılığından kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Sosyal müdürlüklerde hizmet sunan katılımcıların vatandaşın e-belediyeleşme önündeki engeller konusunda, vatandaşın alışkanlıklarından vazgeçememesi konusu üzerinde yoğun bir şekilde durması, sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin hizmet alanının birebir vatandaş ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu noktada sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerin hizmet sunumunda vatandaş ile iletişimde olması zorunluluğunu göstermektedir. Teknik müdürlüklerde çalışan katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşme sonucu elde edilen bulgularda katılımcıların hizmet sunumunda teknolojik araçların kullanımının, insanlar üzerinde güvensizlik yaratabileceği noktasında sadece personel üzerinden ele alması, teknik müdürlüklerin sosyal müdürlüklere göre vatandaş ile ilişkisinin daha kısıtlı

olduğunu ortaya koymaktadır. Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşlerinde online başvuru üzerinden hizmet sunan müdürlükler oldukları için tercih etmediklerini dile getirmeleri, sosyal müdürlüklerin vatandaş ile yakın ilişki kurması gerektiren birimler olması e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin az olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktada teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşlerinde e-belediye uygulamalarını kullanmalarında sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcılar gibi olumsuz bir etkisinin olmayacağını, tam tersi bu uygulamaları kullanmalarının sundukları hizmet türü üzerinde olumlu yönde etkisi olduğunu belirtmeleri, müdürlüklerin hizmet türlerine göre e-belediye uygulamaları kullanım düzeyinde farklılık oluşturacağını ve bu noktada sosyal müdürlüklerin teknik müdürlüklere göre hizmet türünden dolayı bu uygulamalara daha az ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Elektronik uygulamaların belediye hizmet sunumunda kullanılması noktasında devletin tasarladığı e-devlet uygulamalarının teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşleri doğrultusunda daha çok tercih edildiği, sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcı görüşleri doğrultusunda ise belediyenin hizmet sunduğu müdürlüğe özel tasarlanan e-belediye uygulamalarının tercih edildiği gözlemlenmiştir. Bu durum yukarıda bahsedildiği üzere yine sosyal müdürlüklerin teknik müdürlüklere nazaran hizmet sunumunda halka daha yakın müdürlükler olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışma sonucu edinilen bulgulara sahada aktif görev yapan müdürlüklerin e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin diğer müdürlüklere göre daha az olduğu ve katılımcı görüşleri doğrultusunda bunun temel sebebinin mekânsal olarak belediye içerisinde bulunmamalarından ve sosyal müdürlüklerde olduğu gibi sundukları hizmet türünden kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Çalışmada edinilen bulgular sonucunda ise büyük kitlelere hizmet sunan birimlerin bir e-belediye uygulamasını birçok vatandaşın kullanabilmesine olanak sağlaması açısından e-belediye uygulamalarını kullanım düzeylerinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Sosyal müdürlüklerde çalışan katılımcıların ve teknik müdürlüklerde çalışan katılımcıların görüşleri doğrultusunda e-belediyeciliğin olumlu yönlerine tüm katılımcıların değinmiş olması, Çorum Belediyesinde e-belediyecilik kültürünün yerleştiğini ortaya koymaktadır. Bu noktada her ne kadar sosyal müdürlüklerin sundukları hizmet türünden kaynaklı e-belediyecilik uygulamalarını aktif bir şekilde kullanmaları önünde bir engel teşkil etse de bu engellere belli şekillerde önlemler alınabilir.

Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda öneriler şu şekildedir;

- Sosyal alanda hizmet alan vatandaşlara dijital araçları nasıl kullanması gerektiği hakkında eğitim verilmesi.
- Sosyal müdürlüklerde hizmet sunan personellere dijital araçları nasıl kullanması gerektikleri hakkında eğitim verilmesi.
- Sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerde yapılabilirliği ölçütünde vatandaşın ve personelin eski alışkanlıklarına bağlılıklarının kırılması için dijital araçlar ile hizmet sunumunun zorunluluk haline getirilmesi.
- Sosyal alanda hizmet sunan müdürlüklerde sosyal alanda hizmet alacak vatandaşa dijital ortamda sunulan hizmetlerin vatandaşın güvenini sağlamak adına hizmet sunum anında personel tarafından detaylı şekilde bilgi sunulması.

Yapılan bu çalışma, e-belediye konusunu, belediyenin müdürlüklerine indirgeyerek detaylı bir şekilde inceleme yapılabilmesi imkânı sunması açısından önem arz etmektedir. Literatürde e-belediye konusu ile ilgili olan çalışmalar incelendiğinde genel olarak belediyelerin bir bütün halinde ele alındığı gözlemlenmiştir. Yapılan bu çalışma Çorum Belediyesi özelinde ele alınmasına ve Çorum Belediyesi müdürlüklerinin e-belediyecilik uygulamalarını hangi düzeyde kullandığının saptanması adına literatüre katkı sağlamaktadır.

KAYNAKLAR

- AKAY, A., ve YÜRÜTÜCÜ. (2023). “Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme (YEREP-YerelNET) Araştırma Projesi” <https://avesis.marmara.edu.tr/proje/16e2e1a9-b064-4a3b-af38-1224fe3f4006/yerel-yonetimler-icin-egitim-malzemesi-gelistirme-yerep-yerelnet-arastirma-projesi>, ET: (06.06.2023).
- AKÇAKAYA, M. (2017). E-devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-devlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (3): 8-31.
- AKDENİZ, H. (2003). Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanma Sürecinde Sağlayabileceği Olanaklar Üzerine. *Mülkiye Dergisi*. 27(238): 213-241.
- AKMAZ, M., TUFAN, İ., ve DURAK, K. (2012). “Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu” *Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı*. (ss.117-176). Türkiye Büyük Millet Meclisi. Ankara. 25 Haziran 2012.
- AKSOY, B. (2012). Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri. *Ege Akademisi Bakış Dergisi*. 12(3):401-414.
- AKTEL, M., ÖĞREKÇİ, S. ve ÖZMEN, B. (2017). E-Devlet ve Yönetim İlişkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 19 (3): 765-787.
- AL, H. (2002). *Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*. Ankara: Bilim Adamı Yayınları.
- ALAN, A. T. (2021). E-Devlet Kapısı: Kullanılabilirlik ve Güven Analizi İçin Bir Kullanıcı Çalışması. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*. 11 (2): 347-359.
- ALBAYRAK, H. (2021). Mukayeseli Hukuk ve Yargı Kararları Işığında Elektronik Tebligatın Yapılmış Sayıldığı Tarih. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 29 (3): 2415-2453.
- ALİŞANOĞLU, E. (2021). *Yerel Yönetimlerde E-devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- ALODALİ, M. F. B., TUNCER, A., USTA, S., ve HALİS, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği*. *MANAS*

- Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 1 (1): 83-95.
- ALTIN, A. (2015). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 1 (2): 101-118.
- ARABACI, A. (2021). Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme: Eskişehir Tepebaşı Belediyesi Örneği. *Atlas Sosyal Bilimler Dergisi*. 1 (7): 1-24.
- ARI, F. (2019). Türkiye'deki Belediyelerde E-Belediye Uygulamaları, Kütahya Belediyesi Örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ARIKBOĞA, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (22). Kayfor15 Özel Sayısı.1619-1644.
- ARSLAN, M. (2012). Araştırma Yöntem ve Teknikleri. *Ders Notları*. Harran Üniversitesi. Birecik Meslek Yüksekokulu.
- ARSLAN, M. (2022). E-Belediyecilik Uygulamaları: San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4(2): 76-92.
- AY, H., ve UÇAR, Ö. (2015). Devletin Gelişim Süreci. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 16 (2): 195-206.
- AYKAÇ, B. (1991). Yönetimin İyileştirilmesi ve Örgütsel Değişim. *Amme İdaresi Dergisi*. 24 (2): 81-122.
- AYTAÇLI, B. (2012). Durum Çalışmasına Ayrıntılı Bir Bakış. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*. 3 (1): 1-9.
- Barış Erdem Danışmanlık, 7201 Sayılı Tebligat Kanunu Uyarınca Tebligat Usulleri ve Tebligatlı Teftiş, (2022): <https://www.bariserdem.com/23057+7201-sayili-tebligat-kanunu-uyarinca-tebligat-usulleri-ve-tebligatli-teftis+yayin-detay.html> E.T(30.04.2023)
- BAŞAR, M. S., ve BÖLÜKBAŞ, A. (2010). Gelişmişlik Göstergeleri ve E-Devlet İndeksi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 14(1): 157-170.
- BAŞKALE, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 9 (1): 23-28.

- BAŞTAN, S., ve GÖKBUNAR, R. (2016). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlleşik E-devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.19 (1): 71-89.
- BAŞTAN, S. (2008). E-devlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. (1):241-2661.
- BEŞTAŞ, M. (2023). Elektronik Posta Sistemine Üçüncü Taraf Güveni Gerektirmeyen Bir Çözüm Önerisi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*. 12 (1), 393-418.
- BOYATZIS, R.E. (1998). Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development. Sage. Publications, Inc.
- BOZLAĞAN, R. (2004). Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(7): 121-145.
- CRESWELL, J. W. (2013). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- ÇAKIR, C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*. 4 (7): 37-48.
- ÇELEN, F., ÇELİK, K., ve SEFEROĞLU, S.S. (2011). Türkiye’deki E- Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Akademik Bilişim Dergisi*. 9(1) :59-67.
- ÇOBAN, G. (2006). *E-devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇOBAN, N. (2012). “Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu” *Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı*. (ss.5-6). Türkiye Büyük Millet Meclisi. Ankara. 25 Haziran 2012.
- ÇOKLUK, Ö., YILMAZ, K., ve OĞUZ, E. (2011). Nitel Bir Görüşme Yöntemi: Odak Grup Görüşmesi. *Kuramsal Eğitimbilim*. 4 (1): 95-107.
- ÇORUH, M. (2009). “Kent Bilişim Sistemi E-Belediye” XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri. (ss.213-219). Harran Üniversitesi. Şanlıurfa. 11-13 Şubat 2009.
- ÇORUH, M. (2009). Türkiye’de E-belediye Araştırma Sonuçları. *Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri*. Bilgi Üniversitesi. İstanbul. 53-60.

- ÇUKURÇAYIR, M. A., ve ÇELEBİ, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 5 (9):59-82.
- DAVEY, L. (2009). The Application Of Case Study Evaluations. *Elementary Education Online*. 8(2): 1-3.
- DELİBAŞ, K., ve AKGÜL A. E. (2010). Dünya’da ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*.13(1):101- 144.
- DEMİR, K. A. (2014). Klasik Kamu Yönetimi Yapısından Yerelleşmeye Geçiş: Yönetişim Kapsamında Bir Değerlendirme. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2 (2): 151-171.
- DEMİREL, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*. (61): 83-118.
- DEMİRTAŞ, M. (2012). Yerel Yönetimlerde Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Sosyal Paylaşım Ağlarının Kullanımı: Üsküdar Belediyesi Örneği. *Humanities Sciences*. 7 (4): 291-314.
- DENZIN, N. K. (1978). The Research Act: a Theoretical Introduction To Sociological Methods. New York: McGraw-Hill, Aktaran Merriam, S. B. (2013) Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber (3. Baskıdan Çeviri, Çeviri Editörü: S. Turan). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- ECEVİT, S., ÖZEN, KOÇOĞLU, KARATAŞ, K., ve EROL, S. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları: İstanbul İli ve Belediye Yönetimlerinde Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi, VI. *İstanbul Bilişim Kongresi*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. 07-08 Kasım 2012, ss. 61-75.
- EKİNCİ ÖZYARDIMCI, E. (2022). Dijitalleşmenin Yerel Yönetimlere Etkisi: Türkiye ve İngiltere Yerel Yönetim Örnekleri. *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4(2): 35-52.
- Elektronik Belge Standartları 2008/16, T.C Resmî Gazete, Sayı:26938, 16.07.2008.*
- Elektronik İmza Kanunu, T.C Resmî Gazete, 5070. Cilt 43, Sayı, 25355, 15.01.2004.*
- ERDOĞAN, O. (2019). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7(13):59-74.
- ERGÜN, M., ve ERGÜN, E. (2008). Various Features of Web-Sites and Reflection of Educational Institutions on Web-Sites. *Journal of Theoretical Educational Science*. 1 (1): 2-19.

- ERLANDSON, D. A., HARRIS, E. L., SKIPPER, B. L. ve ALLEN, S. T. (1993). *Doing Naturalistic Inquiry: A Guide to Methods*. Sage: Beverly Hills, CA. Aktaran
- YILDIRIM, A., ve ŞİMŞEK, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- ERYILMAZ, B. (2020). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: Umuttepe yayınları. 13. Baskı.
- GİRAY, F. (2010). Yolsuzlukla Mücadelede e-Devlet ve Türkiye'deki Durum. *Sosyoekonomi Dergisi*. 13 (13): 153-178.
- GÜNDOĞDU, H.G. (2015). Demokratik Katılımın Elektronik Boyutu; E-Demokrasi: Alanlar, Engeller, Faydalar. *Akademik Bilişim Konferansı*. İnternet Teknolojileri Derneği. Anadolu Üniversitesi. Eskişehir 4-6 Şubat 2015.
- GÜVEN, A. (2017). *Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminin Dönüşümü*. Ankara: Orion Kitabevi.
- GÜVEN, A. (2022). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. 12 (3): 1621-1650.
- Hakkımızda,(2023),<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda#:~:te xt=Cumhurba%C5%9Fkanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1%20Dijital%20D%C3%B6nüşüm%20Ofisi%20Ba%C5%9Fkanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1,A.%C5%9E.%20taraf%C4%B1ndan%20yap%C4%B1lmaktadır%C4%B1r E.T:> (1.05.2023)
- HAZMAN, G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 7 (2): 65-84.
- HENDEN, H. H. R., ve HENDEN, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 4 (14):48-66.
- HENDEN, H.B. (2004). Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 1(1):1-13.
- HOLLAWAY, I., ve WHEELER, S. (1996). *Qualitative Research For Nurses*. Oxford: Blackwell Science Ltd.
- IŞIK, O., ve AKBOLAT, M. (2010). Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Dünyası Dergisi*.

11(2):365-389.

- KARAKAYA, P. R. (2006). “E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”. Türkasya Stratejik Raporu. TASAM Yayınları. İstanbul.
- KARAKURT TOSUN, E. (2008). Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* .17(2): 71-94.
- KARATAŞ, Z. (2017). Sosyal Bilim Araştırmalarında Paradigma Değişimi: Nitel Yaklaşımın Yükselişi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*. 1(1): 68-86.
- KARGALIOĞLU, E.İ. (2018). *Türkiye’de Belediyelerin E-devlet Anlayışının Analizi: Büyük Şehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARKIN, N. (2003). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAPANİ, M. (2018). *Politika Bilimine Giriş*. Ankara: BB101 Yayınları.
- KAYA, B.T. (2000). Halkla İlişkilerde Etkileşimli İletişim: Web (www). *Amme İdaresi Dergisi*. 33(1): 111-131.
- KAYA, F. (2019). Yorumsamacı Yaklaşımında Anlama Kavramının Önemi ve Pozitivizm Eleştirisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (22): 271-280.
- KAYALI, N., ŞİMŞEK, M., U., ve UYSAL, M. (2021). Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usül ve Esaslar Hakkında Yönetmelik: Yeni Uygulamaların ve Hükümlerin Bilgi ve Belge Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi. *Arşiv Dünyası*. 8 (1): 1-13.
- Kayıtlı Elektronik Posta Usul ve Esaslarına Yönelik Yönetmelik T.C Resmî Gazete, Sayı, 28036, 25.08.2011.*
- KAYPAK, Ş. (2009). Küreselleşme Sürecinde E- Dönüşüm ve Belediyelere Yansımaları. *Uluslararası 7. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı*. (ss. 215-234.) Yalova Üniversitesi, Yalova 29 Ekim-1 Kasım 2009.
- KAYPAK, Ş. (2011). Bilgi Toplumu Olma Yolunda Kentsel Değişim ve Bilgi Kentleri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*. 6 (1):117-130.
- KÖSECİK, M., ve KARKIN, N. (2007). Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin

- E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği. *Türk İdare Dergisi*. 456: 119-139.
- KUMAŞ, E., ve BİNGÖREN, B. (2010). E-Devlet Kapısı Hizmetlerinin Fizibilite Çalışmalarında Ticaret Başlığı Uygulamalarına Genel Bakış. *International Journal of Engineering Research and Development*. 2 (1), 11-15.
- LINCOLN S. Y., ve GUBA, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage, InElo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K. ve Kyngäs, H. (2014). Qualitative content analysis: a focus on trustworthiness, *SAGE Open*, 1-10.
- MARAŞ, G. (2015). Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-Demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (37): 121-144.
- MARSHALL, C., ve ROSSMAN, G. B. (2014). *Designing Qualitative Research*. New York: Sage.
- MERRIAM, S. B. (2013). Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber (3. Baskıdan Çeviri, Çeviri Editörü: S. Turan). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- METİN, A. (2012). Türkiye’de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (7): 97-108.
- MİMAN, M., YOĞUN, A. E., ve ÖNEL, Y. E. (2016). Yönetim Bilgi Sistemleri Kullanım Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Lojistik Sektörü Üzerine Bir Çalışma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*. (54): 161-173.
- NERGİZ, N., ve SARAÇBAŞI, Y. (2012). Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*. 7 (1): 42-52.
- ONWUEGBUZIE, A. J., ve COLLINS, K. M. (2007). A Typology Of Mixed Methods Sampling Designs İn Social Science Research. *The Qualitative Report*. 12(2): 281-316.
- ÖZÇELİK, D. (2019). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Türk Gümrük İdarelerinde Değişim: Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği Sistemi Değerlendirmesi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*. 2 (1): 212-227.
- ÖZDEMİR, M. (2016). Belediyelerin Altyapı Hizmeti Sunumunda Vatandaş Memnuniyeti: Anamur Belediyesi Örneği. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.
- ÖZEL, M., ve EREN, V. (2014). Yerel Yönetimlerde İnsan Kaynaklarına Yeni Bir

- Yaklaşım: E-personel Yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*. 10 (1-2): 391-414.
- ÖZGÜL, M. E. (2021). Güvenli Elektronik İmza ve Sahibinin Hakları ve Yükümlülükleri. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 12 (2): 539-556.
- ÖZKAYA, Ö. (2020). Devlet Olgusu Üzerine Bir Değerlendirme. *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*. (16): 317-352.
- PARLAK, B. (2011). *Kamu Yönetimi sözlüğü*. Bursa: MKM Yayıncılık.
- PATTON, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- PEKTAŞ, E. K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son gelişmeler: Bir Literatür Taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(1): 65-88.
- SOBACI, M.Z., ve YILDIZ, M. (2012). *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Ankara, Nobel Yayınevi.
- ŞAHİN A., ve ÖRSELLİ, E. (2003). E-devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (9): 343-356.
- ŞAHİN, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (29):161-189.
- ŞAT, N. (2009). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- T.C İçişleri Bakanlığı, E-belediye Bilgi Sistemi Projesi, <https://www.belediye.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi-projesi> (12.05.2023).
- TARHAN, A. B., ve EZİCİ, E. (2011). Kamu Hizmetlerinin Üretiminde Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*. 3 (2): 13-21.
- TAŞÇI, E. (2023). Sosyal Medya Araçlarının Yerel Yönetimlere Etkisi ve Katkısı: Belediye:2.0.*BilişimDergisi*.72-75. <http://www.bilisimdergisi.org.tr/s126/pdf/72-75.pdf> (07.05.2023/ 21.57).
- Tebliğat Kanunu, 7201, T.C Resmî Gazete, Sayı:10139 Cilt, 40, 11.02.1959*
- TEKİN, H. H. (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*. 3(13):101-116.
- UÇKAN, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin, Strateji Ve Politikalar-1*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

- UÇMAZ, M. (2009). Türkiye’de Sayısal İmza (E-İmza) ve Adalet Bakanlığı’nda E-İmza Kullanımının Değerlendirilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Ve Mühendislik Bilimleri Dergisi*. 9 (2): 51-59.
- UĞUR, A. A., ve ÇÜTÇÜ, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*. 1(2): 1-20.
- UĞURLU, C. T. (2011). Avrupa Birliği Ülkelerinde ve Türkiye’de Vatandaşlık Eğitimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(37):153-169.
- USTA, S., ve BİLİCİ, G. (2022). Analysis of the Digitization Process of Turkish Public Administration Based on the Perspective of Digital Government Index and E-Government Development Index. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*. 5(3): 588-601.
- VAROL, A., ve BAŞTÜRK, D. İ. (2015). Hukuki ve Teknik Boyutuyla Elektronik Tebligat ile Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi. *Ankara Barosu Dergisi*. (2)15: 263-278.
- YAĞAR, F., ve DÖKME, S. (2018). Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Soruları, Örneklem Seçimi, Geçerlik ve Güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 3(3): 1-9.
- YAMAN, A. (2019). Küreselleşme Süreci ve Küreselleşmenin Yerel Kültüre Etkisi. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergisi*. (44): 422-436.
- YARDIMCI, T. E. (2019). Yeni Elektronik Tebligat Yönetmeliği Çerçevesinde Elektronik Tebligat. *Ankara Barosu Dergisi*. (77): 1-38.
- Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişik Yapılmasına Dair Kanun, T.C Resmî Gazete, 7099, Sayı, 30356, 15.02.2018*
- YAYINOĞLU, P.E., AYIMER. İ., ve ARDA, Z. (2007). Belediyelerin Kurumsal Web Sitesi Kullanımı Üzerine Bir İnceleme: Londra Büyükşehir Yönetimi ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Ana Sayfalarının Karşılaştırılması. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*. (7): 129-157.
- YETER, D., ve TEMİZ, N. (2021). Yükseköğretim Kurumlarında Belge Yönetim Sisteminin İş Süreçlerine Olan Etkisinin İncelenmesi: Toros Üniversitesi Örneği*. *Arşiv Dünyası*. 8 (1): 14-40.
- YILDIRIM, A.,ve ŞİMŞEK, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.

- YILDIRIM, U., ve ŞERİF Ö. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJE* (3): 1303–6521.
- YILDIRIR, S., ve KAPLAN, B. (2019). Mobil Uygulama Kullanımının Benimsenmesi: Teknoloji Kabul Modelleri ile Bir Çalışma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10 (19): 22-51.
- YILMAZ, B., ve ÖZDEMİRCİ, F. (2022). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde RSO’nun Kullanılabilirliği. *Bilgi Yönetimi*. 5 (1): 21-46.
- YILMAZ, K., ve HORZUM, M.B. (2005). Küreselleşme, Bilgi Teknolojileri Ve Üniversite. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 6(10):103-121.
- YILMAZ, M. (2016). Elektronik İmzalı Belgelerin Karşılaştırılmalı Hukukta ve İdari Yargılama Hukukunda Delil Niteliği. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*. 3435-3486.
- YIN, R. K. (2003). Case Study Research Design and Methods. London: Sage Publications.
- YÜKSEL, F. (2005). Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 5 (10): 246-259.
- ZAİNAL, Z. (2007). Case Study as a Research Method. *Jurnal Kemanusiaan*. 5(1).

EKLER

EK-1. Görüşme Formu

Değerli Belediye Çalışanı;

Bu anket formuyla; “Belediyelerde Dijitalleşme Çabaları: Çorum Belediyesi Örneği” konulu yüksek lisans tez çalışmamın uygulama bölümü için belediyenin farklı departmanlarının, e-belediye uygulamalarını kullanım düzeyi ortaya konmak istenmiştir. Araştırma verileriniz kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

SORULAR;

- 1) Belediyenizde e-belediye uygulamalarının yeri ve önemi nedir?
- 2) Departmanınızda e-belediyecilikten nasıl faydalaniyorsunuz?
- 3) Departmanınızda dijital ortamda kullandığınız uygulamalar nelerdir?
- 4) Diğer departmanlara göre e-belediyecilik uygulamalarını kullanım düzeyiniz nasıl?
- 5) E-belediyeciliğin departmanınıza olumlu ve olumsuz yönleri nelerdir?
- 6) Departmanınızda sunulan hizmet türü, e-belediyecilik uygulamalarının kullanılma düzeyini nasıl etkilemektedir?