

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MALİYE ANABİLİM DALI

MALİYE PROGRAMI

**TÜRKİYE’DEKİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ETKİLERİ:
TRABZON ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS

Gökhan ÇOBANOĞULLARI

MAYIS-2013

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MALİYE ANABİLİM DALI

MALİYE PROGRAMI

**TÜRKİYE’DEKİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ETKİLERİ:
TRABZON ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS

Gökhan ÇOBANOĞULLARI

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ahmet ULUSOY

MAYIS-2013

TRABZON

ONAY

Gökhan ÇOBANOĞULLARI tarafından hazırlanan Türkiye'deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği adlı bu çalışma 30.05.2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Maliye Anabilim Dalı'nda **yüksek lisans tezi** olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Ahmet ULUSOY (Başkan-Danışman)

Prof. Dr. Rahmi Yamak

Doç. Dr. Tekin AKDEMİR

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım. ... / ... /

Prof. Dr. Ahmet ULUSOY
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada orijinal olmayan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.

Gökhan ÇOBANOĞULLARI

30.05.2013

ÖNSÖZ

Bilgi ve iletişim çağına geçilmesinin ardından küreselleşmeyle birlikte toplumlar arasındaki mesafeler ortadan kalkmaya başlamıştır. Küreselleşme olgusu bilişim teknolojileriyle birlikte e-devlet kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. E-devlet modeli kamu yönetimi anlayışının değiştirerek vatandaş odaklı, şeffaf, daha hızlı ve hizmetlerin online ortamda sunulmasını sağlayan bir sistemdir.

E-devlet modelinin yerel uzantısı olan e-belediyecilik kavramının Türkiye’deki ve Dünya’daki önemli belediyeler içerisindeki uygulamalarını incelemek ve Trabzon Belediyesi özelinde e-belediye uygulamalarını değerlendirmek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

Bu çalışmanın ampirik kısmında bana çok yardımları dokunan Trabzon belediyesi yöneticilerine, uzman ve personeline teşekkür etmeyi bir borç bilirim. Ayrıca çalışma boyunca emeği geçen tüm herkese, özellikle Yrd. Doç. Dr. Gökçe Maraş, Arş. Gör. Selen Ofłazer, Arş. Gör. Esra Karapınar Kocağ ve Arş. Gör Mehmet Özçalıcı olmak üzere tüm arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Bu tez çalışmasının ortaya çıkmasında, geliştirilmesinde ve sonuçlandırılmasında bana katkılarını hiç esirgemeyen kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Ahmet ULUSOY’a ve çalışmaya katkı veren yorumlarından dolayı Doç. Dr. Tekin AKDEMİR’e en içten saygılarımı sunarım.

Trabzon Haziran, 2013

Gökhan ÇOBANOĞULLARI

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	IV
İÇİNDEKİLER.....	V
ÖZET	IX
ABSTRACT	X
TABLOLAR LİSTESİ	XI
ŞEKİLLER LİSTESİ	XIII
GRAFİKLER LİSTESİ	XIV
KISALTMALAR LİSTESİ	XVI
GİRİŞ.....	1-3

BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMI	4-51
1.1. E-Devlet Kavramı	4
1.1.1. E-Devlet Uygulamasının Ortaya Çıkışı.....	6
1.1.1.1. Küreselleşme.....	7
1.1.1.2. Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine Geçiş	8
1.1.1.3. Demokrasi ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler	8
1.1.1.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişimin Yerel Yönetim Anlayışındaki Değişime Etkileri.....	9
1.1.1.5. Uluslararası Düzenlemeler.....	9
1.1.2. E-Devlet Yapısının Ana Bileşenleri	10
1.1.2.1. Vatandaşlar (e-Vatandaş).....	11
1.1.2.2. Şirketler (e-Şirket)	12
1.1.2.3. Kurumlar (e-Kurum).....	12
1.1.2.4. Kamu Çalışanları (e-Memur).....	13

1.1.3. E-Devlet Yapısının Uygulama Aşamaları.....	14
1.1.3.1. Bilgi Aşaması.....	14
1.1.3.2. Etkileşim Aşaması	14
1.1.3.3. İşlem Aşaması.....	15
1.1.3.4. Dönüşüm Aşaması	15
1.1.4. E-Devlet Uygulamasının Özellikleri.....	15
1.1.5. E-Devlet Uygulamasının Amaçları ve Faydaları	17
1.1.6. E-Devlet Uygulamasının Altyapı Fizibilitesi.....	21
1.1.6.1 Teknik Altyapı	21
1.1.6.2. Hukuki Altyapı	22
1.1.6.3. Eğitim Altyapısı	24
1.1.7. E-Devlet E-Demokrasi İlişkisi	24
1.1.8. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	27
1.1.8.1. Say2000i	27
1.1.8.2. GİMOP I-II	28
1.1.8.3. MERNİS	29
1.1.8.4. POLNET	30
1.1.8.5. UYAP I-II	31
1.1.8.6. VEDOP I-II-III	32
1.1.9. E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi	34
1.1.10. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar	37
1.2. E-Belediye Kavramı	39
1.2.1. E-Belediye Uygulamalarının Dönüşüm Süreci ve Gelişimi	41
1.2.2. E-Belediyenin Araçları.....	43
1.2.2.1. Bilgi Sistemleri	43
1.2.2.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB).....	46
1.2.2.3 Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP).....	47
1.2.3. Avrupa Yerel Özerklik Şartı ve E-Belediye İlişkisi.....	50

İKİNCİ BÖLÜM

2. TÜRKİYE VE BAZI ÜLKELERDEKİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI..... 51-88

2.1. E-Belediye Uygulamasının Yasal Mevzuatı.....	51
---	----

2.2. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları.....	54
2.2.1. Türkiye’den Örnek E-Belediye Uygulamaları	56
2.2.1.1. Ankara Büyükşehir Belediyesi	56
2.2.1.2. Altındağ Belediyesi.....	57
2.2.1.3. Etimesgut Belediyesi	58
2.2.1.4. İstanbul Büyükşehir Belediyesi	60
2.2.1.5. Nilüfer Belediyesi (Bursa)	61
2.2.1.6. Şanlıurfa Belediyesi	62
2.2.1.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi.....	64
2.3. Dünya’dan E-belediye Uygulama Örnekleri	68
2.3.1. Glasgow Belediyesi.....	68
2.3.2. Chigago Belediyesi	70
2.3.3. Newcastle Belediyesi	71
2.3.4. Seul Belediyesi	73
2.3.5. Barcelona Belediyesi.....	75
2.3.6. Münih Belediyesi	76
2.3.7. Stockholm Belediyesi.....	79
2.4. E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Etkinlik Göstergeleri	82
2.4.1. Türkiye’nin E-Karnesi.....	86

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. E-BELEDİYE: TRABZON ÖRNEĞİ	89-123
3.1. Trabzon İlinin Coğrafi Konumu ve Nüfus Durumu	89
3.2. Trabzon Belediyesinin Tarihi	90
3.3. Trabzon Belediyesi ve E-Belediye Uygulamaları	90
3.4. Trabzon Belediyesinin Sunduğu E-Belediye Hizmetlerinde Vatandaş	
Memnuniyetinin Ölçümüne Yönelik Araştırma	94
3.4.1. Neden Trabzon Belediyesi	94
3.4.2. Araştırmanın Amacı	95
3.4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem.....	95
3.4.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	95
3.4.5. Araştırmanın Yöntemi ve Değerlendirilmesi	97

3.4.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi	98
3.4.6.1. Faktör Analizleri, Ölçeğin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri	102
3.4.6.2. Analiz Sonuçları ve Yorumları	109
3.5. Trabzon Belediyesi’ne Gelen E-Şikayet, E-İstek ve Bilgi Edinme Hizmetlerinin Değerlendirilmesi.....	121
SONUÇ VE ÖNERİLER	124
YARARLANILAN KAYNAKLAR	131
EKLER	141
ÖZGEÇMİŞ	144

ÖZET

Bu çalışmanın amacı Türkiye’deki ve Dünya’daki e-belediye uygulamaları üzerinden e-belediye algısını ortaya koymak ve Trabzon belediyesi örneğinde vatandaşların e-belediye’den algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalite boyutunu ortaya çıkarmaktır. Ayrıca halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden ne ölçüde faydalandığını yani e-belediyecilik hizmetlerini ne ölçüde kullandığını ortaya koymaktadır.

Birinci bölümde ilk olarak, e-devlet kavramının gelişim süreci ve karşılaşılan sorunlar anlatılmıştır. Daha sonra ise e-devlet kavramının yerel boyutu olan e-belediye kavramının nasıl ortaya çıktığı, özellikleri ve faydalarından bahsedilmiştir.

İkinci bölümde ise, e-belediye kavramının yasal çerçevesi ele alınmıştır. Daha sonrasında Türkiye’deki ve Dünya’daki e-belediye uygulamaları incelenmiş ve e-devlet ve e-belediye uygulamalarının etkinlik göstergeleri ortaya konulmuştur.

Üçüncü bölümde ise, Trabzon belediyesinin e-belediye uygulamaları incelenmiş ve bunun sonucunda Trabzon belediyesinin tam olarak e-dönüşüm sürecini tamamlamadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Daha sonrasında yapılan anket sonucunda elde edilen verilere göre Trabzon Belediyesi’nin e-belediye uygulamalarından yaklaşık % 10’ luk bir kesimin faydalandığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca faydalanmayan vatandaşların ise % 67’sinin e-belediye uygulamalarından haberdar olmadığı görülmüştür. E-belediye uygulamalarından faydalanan kişilerin ise cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir, meslek ve internet kullanım sıklıkları ile algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Fakat alt ölçeklerde yaş, gelir ve internet kullanım sıklıklarında algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-Belediye, E-Devlet, Yerel Yönetimler, Dünyada ve Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları, Bilgi ve İletişim Teknolojisi

ABSTRACT

The aim of this research is that put forward the application over e-municipality perception in Turkey and in the World and reveal citizen's perception from municipality in Trabzon sample and waiting the extent of service quality. Besides it proves to ensure application wider than management process of public what extent to information and communication technology take advantage in other words what extent to using e-municipality services.

In the first section firstly, the process of e-municipality concept progress and encountered issues are explained. Later the local extent of e-municipality concept that is to say how to appear e-municipality notion and its feature and advantage are mentioned.

In the second section, the e-municipality of legal frame is handled. Later the application of e-municipality analyzed in Turkey and in the world and e-state and e-municipality applications efficiency indicator are revealed.

In the third section, the applications of e-municipality are examined in Trabzon Municipality consequently Trabzon Municipality has reached to not complete evidence precisely e-transformation. According to datas, as a result of surveyed e-municipality application shows approximately 10 percent of advantage. Moreover, 67 percent citizens are seen to be unaware of e-municipality application. Utilizing citizens from e-municipality application has come up absurdly gender, revenue, education level and the frequency of net, the difference between perceived service values as statistical. However subscale, age, revenue and the frequency of net usage the difference between perceived service values has come up as statistical.

Key Words: E-Municipality, E-Goverment, Local Goverment, E-Municipality Applications In The World and Turkey, Information and Communication Technology

TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo Nr.</u>	<u>Tablonun Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Geleneksel Devlet ile E-Devlet Karşılaştırması	10
2	E-Devlet Uygulamalarının Vatandaş Açısından Faydaları	20
3	E-Devlet Uygulamalarının Şirketler Açısından Faydaları.....	20
4	E-Devlet Uygulamalarının Kamu Sektörü Açısından Faydaları	21
5	Elektronik Ticaret Koordinasyonu Kurulu’nun Raporuna Göre Hukuksal Sorunlar ve Çözüm Önerileri.....	23
6	Rakamlarla VEDOP Projelerinin Aşamaları	33
7	AB 20 Temel Kamu Hizmetinin Türkiye’deki Sunum Durumu	35
8	Hanehalkı İnternet Erişim ve Genişbant İnternet Erişimi % (2012)	38
9	Belediyelerin Türlerine Göre Dağılımı.....	59
10	Türkiye’nin E-Karnesi	87
11	Trabzon İli Nüfus Dağılımı (1990–2012).....	89
12	Demografik Özellikler	99
13	Bilgisayar, İnternet ve E-Belediye Kullanımı	100
14	E-Belediye Uygulamalarından Neden Faydalanmıyorsunuz	101
15	E-Belediye Algılanan Ve Beklenen Hizmet Kalitesi Farkı	102
16	KMO Ve Bartlett Testi Sonuçları	102
17	Ortak Varyans Tablosu	104
18	Döndürülmüş Faktör Matrisi	104
19	Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	106
20	Faktörlerin Güvenilirlik Analiz Sonuçları	106
21	E-Belediye Hizmet Faktörlerinin Algılanan Ve Beklenen Hizmet Ortalamaları	108
22	E-Belediye Faaliyetlerini Kullanan Katılımcıların Demografik Özellikleri ...	109
23	Faktörlerin Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Ortalamalarının T- Testi Analiz Sonuçları	111

24	Cinsiyete Göre Algılanan E-Belediye Hizmet Boyutu.....	112
25	Katılımcıların Cinsiyetine ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Ortalamalar	112
26	Ki-Kare Test Sonuçları	113
27	Varyansların Homojenlik Testi	113
28	Katılımcıların Öğrenim Durumu ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları	114
29	Varyansların Homojenlik Testi	114
30	Katılımcıların Yaş Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Gruplararası Anova Analizi Sonuçları	115
31	Katılımcıların Yaş Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları	115
32	Varyansların Homojenlik Testi	116
33	Katılımcıların Gelir Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Gruplararası Anova Analizi Sonuçları	117
34	Katılımcıların Gelir Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları	117
35	Varyansların Homojenlik Testi	118
36	Katılımcıların İnternet Kullanım Sıklığı ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları	119
37	Katılımcıların İnternet Kullanım Sıklığı ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları.....	119

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil Nr.</u>	<u>Sekil Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-İşletme Etkileşimleri	11
2	Caldow'un E-Demokrasi Modeli.....	26
3	Kent Bilgi Sistemi Görünümü	67
4	Kent Bilgi Sistemi	67
5	Seoul Belediyesi E-Belediye Sistemi	73
6	E-Belediye İlerleme Aşaması	77
7	Trabzon Belediyesi E-Belediyecilik Portalı	90
8	Faktör Analizi Çizgi Grafiği.....	103

GRAFİKLER LİSTESİ

<u>Grafik Nr.</u>	<u>Grafiğin Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Vatandaşların Stockholm Belediyesi ile İletişimi.....	81
2	Faktörlerin Algılanan ve Beklenen Hizmet Farklar.....	108

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
AKOS	: Akıllı Kent Otomasyon Sistemi
ASBİS	: Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi
ATM	: Otomatik Para Çekme Makinesi
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemi
CRM	: Müşteri İlişkiler Yönetimi
DAGM	: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
DK	: Dakika
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EDMER	: E-Devlet Araştırma ve Uygulama Merkezi
EGO	: Elektrik, Gaz, Otobüs
EMKAS	: Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi
ESBİS	: Esnaf ve Sanatkar Bilgi Sistemi
GBT	: Genel Bilgi Toplama Sistemi
GIS	: Geographic Information System
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
GÜVAS	: Gümrük Veri Ambarı Sistemi
IBT	: İnternet-Bilgisayar Teknolojileri
ITMS	: Avrupa Birliği Tarife Sistemi
İHB	: İnsan Hakları Başvurusu
KASKİ	: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi
KBC	: Kimliği Belirsiz Cesetler
KBS	: Kent Bilgi Sistemi
KUBİS	: Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi
MBS	: Mezarlık Bilgi Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İşleri Sistemi
MİGM	: Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü
NCTS	: Bilgisayarlı Ortak Transit Sistemi

ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OPİMBİS	: Oto Parça ve İş Makineleri Bilgi Sistemi
PIC	: Katalonya İnternet Projesi
POLNET	: Polis Bilgi Ağı
Say2000i	: Saymanlık Otomasyon Sistemi
SGB	: Strateji Geliştirme Başkanlığı
TBV	: Türkiye Bilişim Vakfı
TODAİE	: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	: Türkiye Sanayi ve İş Adamları Derneği
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VDO	: Vergi Daireleri Otomasyonu
VEDOP	: Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerden etkilenen devletler e-dönüşüm sürecini başlatmışlardır. Bu dönüşüm süreci küreselleşmeyle birlikte, devlet yapısını değişime ve dönüşüme zorlamaktadır. Bu doğrultuda devletler bilgi toplumuna ulaşabilmek için klasik yönetim anlayışından vazgeçmeye başlamışlar ve onun yerine yeni kamu yönetimi anlayışını uygulamaya başlamışlardır. Yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, devletlerin dijitalleşmesi ve kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yaygınlaşmıştır. Devletlerin artık hizmetlerini elektronik ortamda sunmaya başladığı bu modele elektronik devlet (e-devlet) adı verilmiştir. E-devlet kavramı, vatandaşların bilgi ve kaynaklara daha hızlı ve daha kolay ulaşabilmesini sağlamaktadır. Bu sistem sayesinde vatandaşlar istedikleri anda istedikleri yerden internet aracılığıyla ulaşmak istedikleri verilere ulaşarak, işlemlerini yapabilmektedirler. Ayrıca bu sistemle, bilgilerin veri depolarında saklanması sonucunda eskiye ait verilere de ulaşmak çok kolaylaşmaktadır.

E-devlet uygulamaları ile birlikte; internet üzerinden sunulması sonucunda yapılan işlemler kolaylaşacak, işlem ve onay gerektiren kağıt formlar azalacak, kağıtlarda sağlanan tasarruf sonucunda maliyetler azalacak, daha öncesinde çok uzun süren işlemler çok kısa sürede yapılacak ve zaman yönünden de tasarruf sağlanabilecektir. E-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için, öncelikle bu tip uygulamaların yerelleşmesi gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının yerel uygulaması ise, karşımıza e-belediyecilik kavramını çıkartmaktadır. Bu bağlamda, e-belediyecilik; vatandaşın katılımını teşvik eden, vatandaş ile yerel yönetim arasındaki ilişkinin daha sağlıklı olmasını amaç edinen bir sistem olarak tanımlanabilmektedir. Bu sistem sadece internet üzerinden hizmetlerin sunulmasıyla kalmamakta; aynı zamanda belediye içerisindeki birimler arasında ve diğer kamu kuruluşlarıyla online etkileşim içerisinde bulunmaktadır.

E-belediye uygulamaları belediye yönetimine ve vatandaşlara birçok fayda sağlamaktadır. E-belediye uygulamaları sayesinde vatandaşlar belediye hizmetlerine 7 gün

24 saat online olarak ulaşabilmektedir. Belediye yönetimleri meclis kararlarını online ortamda paylaşması sonucunda, belediye yönetiminde şeffaflık sağlanmış olmaktadır. Belediyeler yapılan işlemlerin kayıtlarını online olarak tutabilmektedirler. Bu sayede eskiye ait işlemlere hızlı bir şekilde ulaşabilmekte ve zaman kaybı önlenmektedir. Ayrıca e-belediye uygulamaları vatandaşların almış oldukları hizmetin kalitesini de arttırmaktadır.

E-belediye uygulamaları belediye hizmetlerinin online olarak yapılması sonucunda kağıt masrafında bir azalma meydana gelmesini sağlamaktadır. Ayrıca, belediye binasında yapılan işlemlerin sayısının azalmasıyla birlikte, daha az personel çalıştırılarak maliyetler aşağıya çekilebilmektedir.

Belediyelerin, vatandaşın görüşlerini sorarak onların yönetime katılmalarını sağlaması, demokratik açıdan oldukça önemlidir. Bu kapsamda, vatandaşların belediye organlarının oluşumuna seçim yoluyla katkı sağlaması, vatandaşın yönetime katılımının olduğunu göstermektedir. Fakat yönetime katılmanın göstergesi, sadece bundan ibaret değildir. Belediyeler kararların alınmasında, vatandaşın aktif bir şekilde katılımı göstermesini sağlayarak yerel yönetimlerde daha çoğulcu bir yapının oluşmasını sağlayabilirler. Bunu da e-belediyecilik uygulamalarıyla sağlamak mümkün olabilmektedir. Belediyelerin yapmış oldukları meclis toplantılarını şeffaflıktan uzak bir şekilde yapmaları ise, istenilen demokratikleşmeyi sağlamayacaktır. Bunun yanında, belediyeler internet teknolojileriyle birlikte meclisin toplanma zamanı, gündemleri ve aldıkları kararları açık bir şekilde vatandaşla paylaşmaları e-belediye aracılığıyla demokratikleşmeyi ortaya koymaktadır (Oğurlu, 2009: 243-244).

Bu doğrultuda çalışmanın amacı, yerel yönetim birimlerinden en önemlisi olan belediyelerin e-belediye uygulamalarının değerlendirilmesi ve sunulan hizmetlerin vatandaş açısından algılamaları ve beklentilerinin Trabzon örneği ışığında ortaya konulmasıdır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde e-devlet kavramının gelişim süreci ve Türkiye’de uygulanan e-devlet projeleri incelenecek ve daha sonra e-belediye kavramının gelişim süreci ortaya konulacaktır.

İkinci bölümde, e-belediye uygulamalarının daha iyi anlaşılabilmesi için Dünya ve Türkiye’de e-belediye örnekleri incelenecektir. Türkiye’deki belediyelerin Avrupa’daki belediyelere göre interaktif hizmet sunumunda geri kaldığı ve hizmet sunum hızı, kalitesi ve maliyeti açısından da daha çok yol kat etmesi gerekmektedir. Bütün bunların temel nedeni ise, Türkiye’nin bilişim ve teknoloji altyapısının oldukça zayıf olmasıdır.

Üçüncü bölümde, Trabzon belediyesinin uyguladığı e-belediye hizmetleri incelenecektir. E-devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için bu uygulamanın yerel boyutta da uygulanabilirliğinin olması gerekmektedir. Bundan dolayı Türkiye’de e-devlet uygulamasının yerelleşmesi oldukça hızlı bir şekilde olmaktadır. Trabzon belediyesi de e-belediye uygulamalarına 2011 yılında başlamasına rağmen bu kısa sürede çok hızlı bir gelişme kaydetmiştir.

Trabzon ilinde yapılan anket verileri sonucunda Trabzon belediyesinin e-belediye uygulamalarının beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçülecektir. Daha sonrasında ise anket verilerinden yararlanarak ortaya konan hipotezler SPSS programında test edilecektir. Son olarak; çalışmayla ilgili sonuçlar ortaya konacak ve Trabzon belediyesi e-belediye uygulamaları ve genel e-belediye uygulamaları için öneriler sunulacak çalışmada sonlandırılacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMI

1.1. E-Devlet Kavramı

Gelişen bilgi toplumuyla birlikte, hizmet sunumunda teknoloji kullanımı her geçen gün daha da yaygınlaşmaktadır. Klasik yönetim anlayışıyla hizmet üretebilmenin artık mümkün olmadığı fark edilmiş ve vatandaşların hizmet alımında daha katılımcı, daha söz sahibi olduğu sağlıklı bir hizmet yapısı sunma arayışı içine girilmiştir. Bu bağlamda, yeni kamu yönetimi anlayışı e-devlet olarak ortaya çıkmış; bilişim ve enformasyon teknikleriyle kuvvetlendirilmiş ve hizmetlerin internet (online) ortamında sunulması sürecini başlatmıştır.

E-devlet kavramını, yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı yoluyla toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde, elektronik ortamda iletişim sayesinde verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yapılanma modeli olarak tanımlayabiliriz (Kuran, 2005: 11). E-devlet, aynı zamanda devlet işlerinde hem vatandaş hem de işletmeler açısından hizmet ortaya çıkarılması amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır (Howard, 2001: 7). Ayrıca E-devlet vasıtasıyla kamu kurumlarıyla vatandaşlar karşılıklı bilgi alış veriş sürecine de girmektedirler (Brannen, 2001: 6).

E-devlet, hükümetlerin web tabanlı internet uygulamaları başta olmak üzere en yeni iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması, vatandaş ve iş dünyasının kamu bilgi ve hizmetlerine daha kolay ulaşımının sağlanması, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve demokratik kurum ve süreçlere katılabilinmesi için daha büyük fırsatlar sağlayan bir yöntemdir (Fang, 2002: 1).

Bir başka ifade ile e-devlet; kamu kurumları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanması olarak ifade edilebilir (Çelik, 2003: 151).

E-devlet; üretken, şeffaf, paylaştan, katılımcı, kaynaklarını etkin ve verimli planlayarak kullanan ve etkin çalışan, vatandaş odaklı, bir devlet anlayışıdır. E-devletin amacı, bilgiye dayalı, vatandaşın katılımını teşvik eden uygulamaları yaygınlaştırmak ve bu hizmetleri en az maliyetle sunmaktır. Bu süreçte en önemli araçlar ise, elektronik sektörü ve ona bağlı olarak gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardır. Bu açıdan ele alındığında kamuyu modernize etme yolunda iki anahtar unsur söz konusu olmaktadır. Bunlar; güçlü ve açık liderlik ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin stratejik kullanılmasıdır (Larrain, 2005: 15).

E-devlet farklı kişiler için farklı anlamlar ifade etmektedir. Bazı araştırmacılar spesifik etkiler açısından e-devleti tanımlamaktadır. Örneğin; hükümetler, vatandaşların sosyal güvenlik kurumunun faydalarından yararlanabilmesi için bir web sitesi aracılığıyla başvuru almakta, iş hakkında bilgi vermekte ya da birden fazla kurum için ortak veri tabanı oluşturarak bu uygulamaları kiosk makineleri yardımıyla da yapmaktadır. Diğer araştırmacılar, ise hükümet hizmetlerinin sunumunda e-devleti otomatik olarak daha genel tanımlamaktadırlar. E-devlet algısı çok çeşitlilik gösterirken, bazı ortak temalar ise, e-devletin doğal gelişmesini tamamlama aşamasında olduğunu ispat etmektedir (Seifert, 2003: 2). Gartner grup ise e-devleti “teknoloji, internet ve yeni medya aracılığı ile iç ve dış ilişkiler tarafından, yönetim, seçmen katılımı ve hizmet sunumunun optimizasyonu” olarak tanımlamaktadır (Barr, 2001: 2).

E-devlet, bilgi teknolojisinin kullanılmasını içermektedir. Özellikle internetle birlikte vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet kurumları arasında koordinasyonu sağlayarak devlet hizmetlerinin iyileştirilmesini ve geliştirilmesini sağlayabilirler. Böylelikle, e-devlet ile vatandaşlar ile yerel birimlerin birbirlerine yaklaşması sağlanabilecektir.

Ayrıca e-devlet politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi ve

iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanabilmektedir (Bengshir, 2010: 21). Fakat E-devlet kavramını sadece bilgi teknolojisi kullanımı ile sınırlamak yanlış olur. E-devlet, aynı zamanda dışsal ve içsel ilişkileri sürekli yenilenen (inovasyon) hizmet dağılımını, vatandaşın yönetim ve denetleme süreçlerine etkin katılımını ve yönetişim dönüşümünü de ifade etmektedir (Roy 2006: 69).

1.1.1. E-Devlet Uygulamasının Ortaya Çıkışı

E-devlet terimi 1990'ların sonlarına doğru ortaya çıkmıştır. Fakat devlet kuruluşlarında bilgisayar kullanımı bilgisayar tarihinin başlangıcına kadar dayanmaktadır (Grönlund ve Horan, 2004: 714). E-devlet terimi ilk aşamada sık sık devlet dışında kullanılırken daha sonra devletle ilişkili olarak kullanılmaya başlanmıştır.

E-devlet'in ilk adımı bilgi teknolojileri aracılığıyla kamu hizmeti sunmak ve toplumu güçlendirmektir. 1990'ların başlarında bilgi verme ve hizmet sunma işlemleri elektronik posta aracılığıyla yapılmaktaydı. Ancak 1990'ların sonlarına doğru hizmet sunma işlemleri web tabanlı olarak sunulmaya başlandı (Tat ve Ho, 2002: 434). Ayrıca e-devlet'e geçiş, tüm hizmet süreçlerinin baştan ele alınması, kısaltılması, şeffaşlaşması, anlaşılır ve kolayca uygulanabilir hale getirilmesi ile mümkün olacaktır.

E-devletin oluřmasına yol ačan eğilimler ise (Chidurala ve Darcy'den 2001'den aktaran; Saęsan, 2001: 91);

1. Kamu ve özel sektör ortaklıklarının giderek artması,
2. Özel sektör şirketleri, sivil toplum kuruluşları, araştırma enstitülerinin birleşmelerinin gerçekteşmesi,
3. şirketler arası iş ortaklıklarının öneminin artması ve
4. Son kullanıcıların öneminin artması ve vatandaşın ihtiyaç duyduğu bilgiye aracısız olarak kendisinin erişmesi olarak tespit edilmiştir.

E-devletin ortaya çıkmasına neden olan birçok etken söz konusudur. Bu etkenlerin ilki küreselleşmedir. Sonrasında ise; bilgi toplumuna ve ekonomisine geçiş, demokrasi ve vatandaş anlayışındaki değişimler gelmektedir. Ayrıca genel yönetim anlayışındaki

değişimin yerel yönetimlere etkileri ve uluslararası düzenlemeler e-devletin gelişim sürecini etkileyen diğer faktörler olarak sıralanabilir. Aşağıda e-devletin ortaya çıkmasına neden olan bu etkenler kısaca açıklanmaktadır.

1.1.1.1. Küreselleşme

Küreselleşme kıtalar ve bölgelerarası etkinlik, etkileşim ve yetki kullanımıyla akış ve şebekeler yaratan, hacmi, yoğunluğu, sürati ve etkileri açısından değerlendiren, toplumsal ilişkilerin ve işlemlerin mekansal örgütlenmesindeki dönüşümün cisimleştiği bir süreçtir (Held ve diğerleri, 2008: 88).

Küreselleşmeyle birlikte, devletlerarasındaki sınırlar ortadan kalkmış ve bunun sonucunda devletlerin yapmakla yükümlü olduğu görev ve sorumluluk alanları eskiye göre genişlemiştir. Klasik anlaşılan hakim olduğu zamanlarda, devletler sunmuş oldukları hizmetleri yerine getirme noktasında bürokrasinin kurbanı olarak, ekonomik kayıpların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Fakat e-devlet uygulamaları sonrasında sunulan hizmetlerde bürokrasiden kaynaklanan gecikmeler ortadan kalkmıştır.

Küreselleşmenin etkisiyle birlikte vatandaşlar özne olmak yerine nesne konumuna gelmişlerdir. Vatandaşların büyük bir kısmı sistemin içine dahil edilerek sistemden kazanç sağlamaya başlamışlardır. Küreselleşme sistem içerisinden sağlanan kazançlarda eşitsizliği ortadan kaldırmıştır. Bununla birlikte, yönetim anlayışları değişmekle ve bu değişim beraberinde yeni değerleri ortaya çıkarmıştır. Bu yeni değerler; vatandaş için ürün kalitesini geliştirme, hizmet, çevrim zamanının ve maliyetlerin azaltılması olarak özetlenebilmektedir (Johansen ve diğerleri, 1993: 4).

1.1.1.2. Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine Geçiş

Dünya tarihine baktığımızda ilk olarak tarım toplumunun mevcut olduğunu görmekteyiz. Tarım toplumunda saban kullanımı, sulama tekniklerinin ortaya çıkması, takvimin doğuşu ve köyün var oluşu gibi birçok olgu bulunmuştur. Sanayileşme ile birlikte tarım toplumundan makineleşen sanayi toplumuna doğru bir geçiş yaşanmıştır. Sanayileşme sonucunda ülkeler ortak bir payda da buluşmak için aynı bilgileri

paylaşmaktadır. Sanayi toplumlarının yetersiz kaldığı noktadan sonra ise; eğitim, iletişim, kurumsallaşma ve uzmanlaşma gibi kavramların önemi artmaya başlamıştır. Bu kavramlar üzerinde yapılan ilerlemeler sonucunda ise, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilmiştir. Bilgi toplumu küresel ve geniş hacimlidir. Bu oluşumun gerçekleşmesi ise enformasyon ve iletişim teknolojileri bünyesinde görülmektedir (Törenli, 2003: 33).

Bilgi ve hizmet işlerinin verimliliğini arttırmak, gelişmiş ülkelerin ekonomik öncelikleri arasında yer almaktadır (Drucker, 1996: 191). Ayrıca bilgi toplumu olabilmenin yolu bilgiyi üretecek beyinler yetiştirmekten, üretilen bilginin toplumsal ve ekonomik gelişim için gerekli mekanizmaların sağlanmasından geçmektedir (Uçkan, 2005: 13).

Bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçişin sağlanması aşamasından sonra vatandaş, devlet ve özel şirketler arasındaki ilişkinin en etkin ve verimli yönetilmesi ise; e-devlet uygulamalarıyla mümkün olabilmektedir.

1.1.1.3. Demokrasi ve Vatandaş Anlayışındaki Değişimler

Vatandaş odaklılık, her vatandaşın devletin işlerine doğrudan katılabilecek yeterliliğe sahip olduğunun kabul edilmesi, daha da önemlisi vatandaşın katılımının teşvik edilmesi ilkesine dayanır ve kişiliğin sürekli olarak geliştirilmesini, eğitimin ilerletilmesini, kamu sorumluluğu duygusunun güçlendirilmesini gerektirir (DPT, www.ekutup.dpt.gov.tr). Vatandaş odaklılıktan kast ettiğimiz kendisini yönetecek kişileri sadece seçmeyen, aynı zamanda onları denetleyen ve yönetime katılan bir konumda olunmasıdır. Vatandaşlar klasik yönetim anlayışının hakim olduğu zamanlarda sadece kendisini yönetecek kişiyi belirleyen bir konumdaydı. Fakat e-devlet uygulamaları sayesinde denetleyen ve yönetime katılan bir konuma gelmiştir. Artık e-devlet uygulamalarıyla birlikte, birçok devlet görev ve sorumluluklarını yerine getirme aşamasında internet ortamını kullanarak daha fazla vatandaşın hizmetlerden yararlanmasına olanak sağlamaya başlamıştır.

1.1.1.4. Genel Yönetim Anlayışındaki Değişimin Yerel Yönetim Anlayışındaki Değişime Etkileri

21. yüzyılın başlangıcıyla birlikte merkezi yönetim anlayışının hakim olduğu klasik kamu yönetimi anlayışından vazgeçilmeye başlanmıştır. Bu anlayışın yerine ise yeni kamu yönetimi anlayışı benimsenmiş ve söz konusu anlayış, yerel yönetimlerin daha da ön planda olmasını ve yerelleşme akımının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Yerelleşme, yerel yönetimlerin öneminin arttığını, kamu hizmetlerinin kapasite ve teknik imkanların elverdiği ölçüde yerel yönetimler tarafından yerine getirilmesi gerektiğini benimseyen bir süreci başlatmıştır. Yerel yönetimlerin artan görev ve fonksiyonları yanında bilişim sektöründeki gelişmeler onları hizmet sunum tekniklerini değiştirmeye, düşük maliyetli, hızlı ve daha fazla hizmet sunmaya (etkinlik) zorlamaktadır. Bu yeni kamu yönetimi anlayışının başarılı bir şekilde faaliyete geçmesinin ise; e-devlet uygulamaları ile birlikte mümkün olacağı görülmektedir.

1.1.1.5. Uluslararası Düzenlemeler

Avrupa Konseyinin 10–11 Aralık 1999’da Helsinki’de düzenlenen toplantısında, yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde yararlanılabilmesi için başlatılan ve Avrupa’yı herkes için gerçek bilgi toplumuna dönüştürmeyi amaçlayan e-Avrupa Girişimi kabul edilmiştir. Avrupa Komisyonu da Ocak 2000’de e-Avrupa girişimini destekleyecek şekilde “Bilişim Toplumunda İstihdam” ve “Genel Ekonomik Politika Rehberi” adlı belgeleri hazırlamıştır (Uçkan, 2003: 125). E-Avrupa, üye ve aday ülkelerin internet alanında yeni ekonomiye ilişkin gerekli altyapıyı kurmalarını, ekonomi yapılarının yenilenmesini ve kurumsallaşmasını ve böylece rekabet güçlerini geliştirmeyi amaçlayan eylem planlarıdır. Bu planlar ile Birliğin isteği, bilgi toplumunun temellerinin hızlı bir şekilde oluşturulması, daha ucuz daha hızlı daha güvenli internet erişimi, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının özendirilmesidir. Bu proje sadece e-devlet ile sınırlı olamayan; sağlıktan eğitime, e-ticareten kentleşmeye birçok alanda toplumun geliştirilmesini hedefleyen ve demokratik katılım temelinde kurulacak bilgi toplumunu öncelikli bir hedef olarak ortaya koymasıyla diğer projelerden farklılık taşımaktadır (Uçkan, 2003: 57).

Uluslararası düzenlemeler sonucunda e-devlet uygulamaları ortaya çıkmış ve e-devlet, bilişimi kullanarak birçok reformu gerçekleştirmiştir. Bu da ulusal düzeyde yeni ekonominin ve bilgi toplumunun oluşumu için iyi bir zemin yaratmaktadır. Uluslararası düzeyde de ülkenin diğer bilgi toplulukları ile entegre olmasını sağlayacaktır. Ayrıca e-devlet modeli devletin hantal ve verimsiz tarafını değiştirerek daha etkin bir yönetime geçişini sağlayacaktır. Daha sonra, şeffaf, çalışan, etkin bir yönetim, sosyal ve ekonomik kalkınmada yeni bir dönem başlayacaktır (Kuran, 2005: 6). Bu yeni dönemin özellikleri Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Geleneksel Devlet ile E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif-Müşteri-Vatandaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetim Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, 2003: 47

1.1.2. E-Devlet Yapısının Ana Bileşenleri

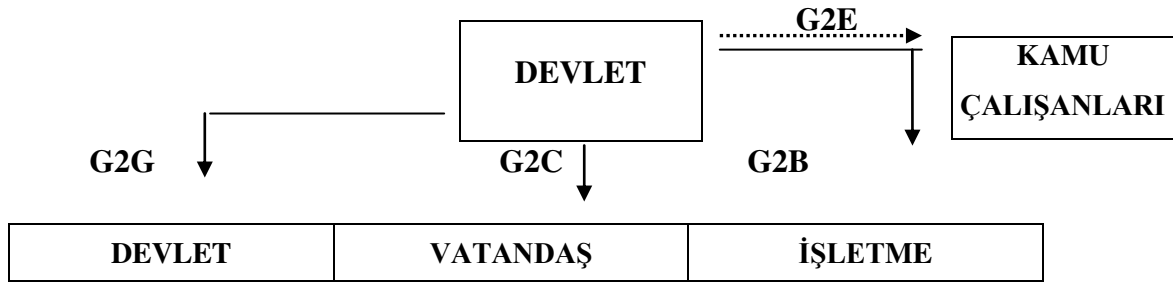
Devletin temel unsurları olan vatandaşlar ve kuruluşlar (özel ya da kamu) e-devlette; e-vatandaş, e-şirket, e-kurum ve e-çalışan/e-memur biçiminde kendini göstermektedir. Ancak e-devleti oluştururken söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin; e-işyerlerini oluşturmadan) diğerini tamamlamak e-devletin oluşumunu olumsuz etkileyecektir. Her bir unsur, kendi içerisinde

“e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirinden etkilenecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır (www.e-sosder.com).

E-devlet faaliyetleri geniş bir yelpazeyi kapsarken üç farklı etkileşim alanından bahsedilmektedir. Bu alanlar; devletten devlete (G2G), devletten vatandaşlara (G2C) ve devletten işletmelere (G2B) olmak üzere üç temel etkileşim alanından oluşmaktadır (Monga, 2008: 54). Ayrıca devletten kamu çalışanlarına (G2E) olan etkileşiminde eklenebilmesi mümkündür.

Yeni teknolojiler kamu yönetiminde geleneksel vatandaş, işletme, kamu çalışanları ve diğer devlet birimleri ile olan etkileşimleri daha da artırmaktadır (Erdal, 2002: 166). Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşimler Şekil 1’ de gösterilmektedir.

Şekil 1: Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-İşletme Etkileşimleri



Kaynak: Erdal, 2002: 166

1.1.2.1. Vatandaşlar (e-Vatandaş)

Devlet, yaşantımızın her aşamasında ilişki kurduğumuz ve hizmet aldığımız en büyük organizasyondur. Vatandaşın, geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla etkileşimi doğumla birlikte başlamakta ve ölümden sonra devam etmektedir. Doğumla birlikte başlayan süreçte; nüfus kimlik kartının çıkartılması, pasaport, vergi ödemeleri, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının internetten takibi, ehliyet, trafik cezaları, çeşitli izin ve belgelerin çıkartılması, resmi kurumlara başvurular ve iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, emlak alımı, emeklilik, sosyal güvenlik, sigorta, eğitim, sağlık, adalet, e-seçim, e-sayım, e-demokrasi, iletişim, yerel yönetimlerle etkileşimler, hava durumu ve

meteoroloji bilgileri, döviz kurları, resmi gazete, istatistiksel bilgilere ulaşma gibi pek çok alanda etkileşim sağlanmaktadır. Ölüm sonrası süreç de; cenaze işlemleri, ölüm ilan ve kayıtları, veraset, miras, tapu gibi hukuki süreçler ile tamamlanmaktadır (Erdal, 2004: 4).

E-devlet uygulaması vatandaşlara birçok avantaj sağlamaktadır. Vatandaşlar bugünün standartlarında bir gün ya da bir hafta da elde edebileceği hizmetlere e-devlet sayesinde bir dakikada ya da bir saatte ulaşabilecektir (OMB, 2002: 4).

Vatandaşına daha etkin ulaşan bir devlet, eğitimden sağlığa birçok alanda daha başarılı sonuçlar alabileceklerdir. Daha eğitilmiş ve sağlıklı bireyler, modern ekonomiye daha kolay ayak uydurabilecek ve daha verimli olabileceklerdir. Bilgiye kolay ve hızlı ulaşabilme olanağı sayesinde, insanlara daha güvenli ve emin bir yaşam biçimi sağlanabilecektir. Kısacası e-devlet modeli, insanların sosyal hayat standartlarını yükseltmede etkili bir araç olarak kullanılabilir (Kuran, 2005: 13).

1.1.2.2. Şirketler (e-Şirket)

Günümüzde iyi işleyen, verimli çalışan bir devlet yönetiminin bilgi teknolojilerini ve interneti iyi kullanmaktan başka çözüm yolu bulunmamaktadır. Şirketler de aynı şekilde bilgi teknolojilerinden ve internetten faydalanmak zorundadırlar. Şirketler e-ticaret uygulamalarıyla birlikte verimliliği, satılan ürünün/hizmetin kalitesini, pazar hacmini, ve müşteri memnuniyetini arttırmaktadır. Ayrıca, maliyetleri azaltarak mal ve hizmetlerin fiyatlarını da düşürmektedir. Şirketlerin, e-ticaret uygulamalarını yerine getirirken devletle birlikte koordineli bir şekilde çalışması gerekmektedir. Çünkü iş kanunları, ticaret kanunları ve borçlar kanunu gibi şirketleri doğrudan ilgilendiren konularda devletin bazı kademelerinin onayı gerektiğinden, şirketler devletle işbirliği içinde olmalıdır (Olçay, 2006: 105). Sonuç olarak; e-iş ve e-ticareti e-devletin alt kümesi olarak tanımlayabiliriz (Fang, 2002: 4).

1.1.2.3. Kurumlar (e-Kurum)

Devletin, şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde de

her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-devletin yapılanmasıyla mümkün olabilmektedir. Vatandaş, işletme ve kamu birimlerinin ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerin yürürlüğe sokulmasında ilgili tarafların talepkar, gayretli ve takipçi rollerde bulunmaları e-devlet anlayışının yaygınlaştırılmasında hayati unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bakımdan devletin, tüm faaliyetleriyle operasyonel olarak e-devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma ve planlamalarla mümkün olabilecektir (Erdal, 2004: 6).

Bu bağlamda, vatandaşların ve işletmelerin elektronik işlemlerle başarılı olabilmesi için öncelikle hükümetlerin (federal, yerel, eyalet) kendi iç sistemlerini ve prosedürlerini güncelleştirmesi ve geliştirmesi gerekmektedir (Atkinson ve Ulevich, 2000: 9).

Kurumlar e-devlet yapılanması içerisinde e-kurum olarak kendilerini gösterirler. Hem iş yaşamında hem de günlük yaşamda sıkça başvurulmuş çeşitli kurumların da ağ ortamına taşınması söz konusudur (Kırçova, 2002: 22). E-devlet uygulamasına geçilmesiyle birlikte, kurumlar arasında bilgi paylaşımı yapılarak vatandaşlara verilen hizmetin daha etkili ve verimli olması sağlanmaktadır.

1.1.2.4. Kamu Çalışanları (e-Memur)

Kamu kurumu çalışanları devletin sunmuş olduğu hizmetleri yerine getirmede önemli bir konuma sahiptirler. Özellikle e-devlet uygulamalarının hizmete geçmesi sürecinde ve hizmetin sunulması aşamasında kamu çalışanlarında dikkat edilmesi gereken husus; o alanda nitelikli olup olmadıklarıdır. Bu bağlamda, vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmek için kamu çalışanlarını, bilgi teknolojileri kullanım yeteneğine sahip kişilerden seçmek gerekmektedir. Eğer kamu çalışanları arasında bilgi teknolojileri kullanım yeteneğine sahip kişiler yoksa eğitim verilerek bu açık giderilebilmektedir.

Şayet kamu çalışanları koordinasyonlu bir şekilde e-devlet uygulamalarına uyum sağlayabilirlerse özel sektördeki çalışanlar gibi verimli ve etkili bir şekilde çalışabileceklerdir (OMB, 2002: 4).

1.1.3. E-Devlet Yapısının Uygulama Aşamaları

E-devlet uygulamalarının daha iyi sunulması için bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması gerekmektedir. Dolayısıyla, bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet eliyle işlenmesi sonucunda kamu yönetimi anlayışında bir takım yenilikler yapılması gerekecektir. Fakat e-devlet uygulamasını hizmete geçirmek için bazı aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu aşamalar aşağıda kısaca açıklanacaktır.

1.1.3.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşamasında, vatandaşlara ya da kuruluşlara kurum ve kurum faaliyetleri hakkında bilgi akışı sağlanır. Söz konusu bilgiler ise, tek yönlü olarak sunulmakta ve herhangi bir etkileşim olanağı bulunmamaktadır. Örneğin; üniversitenin internet sitesinde bulunan duyurular, tanıtıcı bilgiler ve iletişim seçenekleri, Türkiye Devlet İstatistik Kurumu'nun internet sitesindeki yayınlamış olduğu istatistiki bilgiler de e-devletin bilgi aşamasının içinde yer almaktadır. Bu siteler genel amaçlı siteler olup, kurumların ulaşım, iletişim ve adres bilgilerine yer verip tek yönlü bilgi akışı sağlamaktadır (Uçkan, 2003: 75). Başka bir ifade ile bilgi aşamasında, sadece tek yönlü bilgi alışverişi yapıldığı görülmektedir.

1.1.3.2. Etkileşim Aşaması

Etkileşim aşamasında, bilgi aşamasındaki hizmetlerin yanında vatandaşlarla kurumlar arasında etkileşimli bir iletişim söz konusudur. Bu aşamada devletle vatandaş arasındaki etkileşim çeşitli boyutlarda gerçekleşmektedir. Vatandaş yetkililere e-posta yoluyla sorular sorabilmekte, site içi arama motorlarını kullanabilmektedir. Aynı zamanda vatandaşın ihtiyaç duyduğu form ve belgeler de kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir. (Şahin, 2008: 50). Etkileşim aşaması ile birlikte, vatandaşların yetkililerle internet ortamında iletişime geçmesi ve geri dönüş alması vatandaşın memnuniyetini artıracaktır.

1.1.3.3. İşlem Aşaması

İşlem aşamasında vatandaş ve yetkili arasındaki etkileşim daha da artmaktadır. Bu aşamada vatandaşlar yapmak istedikleri birçok işlemi internet üzerinden yapabilmektedir. Örneğin, vergi borcu ödeme, evlilik başvurusu yapabilme, bilet rezervasyonları ve ödemeleri, elektrik ve su ödemeleri, vize ve pasaport işlemleri, ihalelere katılım vb. işlemler çevrimiçi (online) olarak yapılabilmektedir. İşlem aşamasında, vatandaşlar bu işlemleri yaparken güvenliğe çok önem vermektedir. Bu yüzden işlem aşamasında elektronik imza¹ ve sayısal imza² atılmaktadır.

1.1.3.4. Dönüşüm Aşaması

Bu aşamada, bilgi sistemleri birleştirilmekte ve vatandaş, devletten-vatandaşa ve devletten-iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten (tek portal) ulaşabilmektedir. Dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf edilmesi, etkinlik sağlanması ve vatandaş memnuniyeti mümkün olan en üst düzeye çıkmaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010: 108). Dönüşüm aşaması e-devlet uygulamalarının son aşamasıdır. Vatandaşlar e-devlet uygulamalarından en fazla faydayı bu aşamada elde ederler. Çünkü tek bir sanal adresten yapmak istedikleri tüm hizmetlere ulaşma imkanına sahiptirler.

1.1.4. E-Devlet Uygulamasının Özellikleri

Bilgi toplumunda bireylerin artık müşteri/vatandaş olarak kamudan beklentileri sadece kamusal bilgilerin sunulması değil; aynı zamanda sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Özel sektör işletme organizasyonlarının da bilgi teknolojileri ve sistemlerinden optimal düzeyde yararlanabilmeleri için, merkezi yönetimin özendirici ve teknolojik altyapı hazırlayıcı rollerinin gereklerini yerine getirmesi zorunludur (Öğüt, 2003: 39).

¹ Elektronik imza; elektronik işlemlerde imzayı atan kişinin kimliğini tespit etmeye yarayan, elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veridir.

² Sayısal imza; elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür.

E-devlet uygulamasında vatandaşlar sadece sunulan hizmetlerden yararlanmakla kalmamakta; aynı zamanda kendileriyle ilgili kişisel bilgileri hızlı bir şekilde kontrol edebilmekte ve değiştirebilmektedir. Söz konusu uygulamalar hükümet tarafından vatandaşların 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet alımlarına imkan sağlamaktadır. E-ödemeye dayalı işlemler dakika dakikasına internet üzerinden takip edilebilmektedir. Bu yönüyle de, vatandaşların yaptığı işlemleri takip edebilmesi e-devlet uygulamasının güvenilirliğini ortaya koymaktadır.

E-devlet uygulamasında kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumlar arasındaki bilgi sistemlerinin bütünleşmesi sayesinde bürokratik engeller, zaman kayıpları ve kırtasiyecilik masrafları önemli ölçüde azalmıştır (Demirel, 2006: 89). Bilgi ve iletişim çağının getirmiş olduğu en son teknolojilerin kullanıldığı e-devlet uygulamalarında, kurumlara gelen herhangi bir belgenin ne zaman geldiği, nerede ve hangi aşamada olduğu sadece bir dokunuşla elektronik ortamda öğrenilebilmektedir.

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine, ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 79).

Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşlar kurumlar ile birebir karşı karşıya gelmektedir. Bunun yerine kamu bilgi hizmeti ana çerçevesinde ilerleyerek kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir. Böylece, vatandaşın (ya da kamu hizmetini talep eden herhangi bir tüzel kişinin) bir kamu hizmetine ulaşabilmesi için ilgili kamu kurumuna doğrudan erişmesi gerekmekte, aracı durumdaki kamu bilgi sistemi, kullanıcıyı yönlendirmekte ve gerekli kamu hizmetinin sağlanmasını temin etmektedir (İnce, 2001: 23-24).

1.1.5. E-Devlet Uygulamasının Amaçları ve Faydaları

Bilişim ve iletişim teknolojileri; etkinlik ve verimliliğin sağlanması, demokratik katılımın mümkün kılınması, güvenilirliğin, meşrutiyyetin, hesap verebilirliğin ve saydamlığın tesisi gibi hedefler doğrultusunda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için yeni imkânlar sunmaktadır. E-devlet uygulamalarının giderek dünya çapında yayılması ve kabul görmesi kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması arayışlarına yol açmıştır (Uçkan, 2003: 43). Kamu yönetiminin yeniden yapılanmasının ve e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının arkasında da birçok amaç yatmaktadır. Bu doğrultuda e-devlet uygulamalarının başlıca amaçları aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- **Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması:** Devlet hizmet sunarken, vatandaşların daha hızlı ve etkin bir şekilde hizmet alması için uğraşırken, aynı zamanda ortaya çıkacak sorunlara da çözüm üretmeye çalışmaktadır. Bütün bunlar e-devlet uygulamalarıyla birlikte yapılabilmektedir. E-devlet uygulamalarıyla vatandaşlar hizmetlerini zaman ve mekân olgularından bağımsız olarak yapabileceklerdir. Ayrıca vatandaşlar, kısa bir sürede yapacak oldukları işlemleri devlet kurumlarına gitmeden kendi bulunduğu yerden internet aracılığıyla bütün prosedürlerden uzak, hızlı ve etkin bir şekilde erişim olanağına kavuşacaktır. Ayrıca elektronik devlet, vatandaşlara, zamana ve mekana bağlı olmaksızın yönetim ile iletişim kurmada yeni olanaklar sunmaktadır (Faerberböck ve diğerleri, 2004: 2).

- **Harcamalarda tasarrufun sağlanması:** Devlet görev ve sorumluluklarını yerine getirirken her yıl bir takım harcamalar yapmaktadır. Bu harcamalar ilerleyen sürelerde maliyetlerin büyük oranda artmasına neden olmaktadır.

E-devlet uygulamalarıyla birlikte harcamalarda tasarrufa gidilmekte ve maliyetler düşmektedir. Örneğin; kâğıtlı ortamdan elektronik ortama geçilmesi ile takip edilen evrak işlemlerinde kullanılan tüm ofis makine ve teçhizatının bakım-onarım giderlerinden önemli oranda tasarruf sağlanacak ve fotokopi makinesi gibi ofis gereçlerine minimum düzeyde ihtiyaç duyulacaktır. Bunlara ek olarak, ilave posta giderleri azalacak, mevcut posta ve faks giderlerinden tasarruf sağlanacaktır (Saygılıoğlu, 2003: 79).

Yeni kamu yönetimi anlayışının getirdiği hizmetleri sunmak için devletin özel sektör ile çözüm ortaklıklarına gitmesi, vatandaşın ödediği hizmet karşılığı ve hizmet maliyetini azaltmaktadır (Howard, 2001: 7). Ayrıca dosyalar online şekilde korunduğunda, devlet kurumları daha az sayıdaki raporu ve dokümanı yazdırma ihtiyacı hissederler. Bu sayede birbirleriyle online iletişim kuran kamu kurumları ve memurlar, posta, kağıt, mürekkep ve zarf gibi maliyetlerden tasarruf etmiş olurlar (Legislative Audit Bureau, 2001).

- Kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanması: Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılması “**şeffaf devlet**” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “**halk için var olan devlet**” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Bu kapsamda, şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirerek, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracaktır (Kösecik ve Karkın, 2004: 99). Devletin, vatandaşlara sunduğu hizmetleri elektronik ortama taşınması birçok verimsizliği de ortadan kaldıracaktır. Elektronik ortamda yapılan işlemlerin rahatlıkla takip edilebilmesi ve görülebilmesi, şeffaflığı ve beraberinde devlete karşı güveni getirecektir (Kuran,2005:4). Devletin yapmış olduğu bu hizmetler sonucunda vatandaşa her aşamada bilgi vermesi şüpheleri yok ederek güven ortamının oluşmasını sağlayacaktır. Ayrıca e-devlet yönetim işlerinin şeffaflığına, denetlenebilirliğine, vatandaşların yasal haklarını garanti ederek hukuk devletinin yapısının korunmasına ve sürdürülmesine dolaylı olarak katkı sağlamaktadır (Worm, 2005: 56).

- 7 gün 24 saat kamu hizmetinin sunulması: Devletin sunmuş olduğu hizmetlerin günden güne artması sonucunda, vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunmak amacıyla hizmetlerin internet ortamından sunulmasına e-devlet uygulamasıyla geçilmiştir. Artık vatandaşlar kuyruklarda beklemek zorunda kalmadan evinden, işyerinden yani kısacası internetin olduğu her yerden işlemlerini sadece bir tuşla 7 gün 24 saat yapabilecektir.

- Kamu kurumları arasında iletişimin sağlanması: Devlet, kendi görev ve sorumluluklarını yerine getirirken vatandaşlara daha iyi hizmet verebilmek için veri-bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Veri-bilgiyi elde etmek için kurumlar birbirleriyle iletişim

halinde olmak zorundadır. Klasik yönetim anlayışı çerçevesinde bunun olması neredeyse imkansızdır. Fakat e-devlet uygulamasıyla, kamu kurumları arasındaki iletişim internet ortamında hızlı ve rahat bir şekilde sağlanabilmektedir. Artık kâğıt parçaları yerine byte'larla çalışmakta, veritabanları dosya dolapları yerine kullanılmaktadır (Şentürk, 2002: 50-54). Dolayısıyla, Kamu kurumlarının kendi veri-bilgi sistemlerini oluşturarak diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla aralarındaki bilgi alışverişini sistematik hale getirmesi gerekmektedir.

Hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıyla kaynak israfının önlenmesi ve verimliliğin artması sağlanmaktadır. Ayrıca e-devlet uygulamalarının bir bütün halinde sunulmasıyla kurum içinde ve kurumlar arasında yaşanan bilgi ve belge paylaşımındaki aksaklıklar ve bürokratik engeller giderilmiş olmaktadır.

- **Evrak işlemlerinin kontrol altına alınması:** E-devlet uygulamalarına geçilmeden önce kurumlar evrakları kâğıt halinde arşiv depolarında saklamaktaydı. Bu uygulama oldukça maliyetli ve zahmetli bir uygulamaydı. Ayrıca bazı işlemlerin kayıt altına alınmaması sonucunda büyük yanlışlıklar ortaya çıkmakta; bu durum ise devlete yük oluşturmaktaydı. Fakat e-devlet uygulamasına geçilmesiyle birlikte, evraklar internet ortamında klasörlerde tutularak ortaya çıkacak yanlışlıklar önlenmekte ve maliyetler azalmaktadır. Memurların istedikleri evrakları bir tuşla bulabiliyor olmaları ise, kurumlarda çalışan memurlar açısından oldukça önemli bir gelişmedir.

- **E-demokrasinin yaygınlaştırılması:** Klasik kamu yönetimi anlayışının hakim olduğu dönemde vatandaşların demokrasiye katılımı, seçmiş oldukları temsilciler ve diğer kamu kurum çalışanları ile doğrudan ilişkiye girmemeleri nedeniyle çok fazla değildi. Yani vatandaşlar eğitim, sağlık, politika, güvenlik ve benzer konularla ilgili düşüncelerini, isteklerini ve şikayetlerini dinleyecek bir muhatap bulamamaktaydı. Bu doğrultuda, bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle de internet adı verilen küresel iletişim ağı, yönetim sürecini geliştireceği, kamu yönetimini etkili ve verimli kılacağı, katılımcı ve etkin demokrasiye yeni imkanlar sunacağı öngörülen yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasına yol açmıştır (Uçkan, 2003: 24). Yeni kamu yönetimi anlayışında vatandaşlar e-devlet uygulamalarıyla birlikte seçmiş oldukları temsilcilere doğrudan ulaşarak istek ve şikâyetlerini ifade edebilmektedir. Ayrıca vatandaşlar devletlerin

yapacağı hizmetlerle ilgili düşüncelerini, taleplerini ve eleştirilerini yapabilmektedir. Bu sayede vatandaşlar çok daha fazla denetim imkanına sahip olmaktadır.

E-devlet uygulamalarının faydaları vatandaş, özel sektör ve kamu sektörü açısından ayrı ayrı Tablo 2, 3 ve 4’de gösterilmiştir.

Tablo 2: E-Devlet Uygulamalarının Vatandaş Açısından Faydaları

İşlem Sahibi	İşlem Örnekleri	Faydaları
VATANDAŞ	• Bilgilendirme • Kültür • Sağlık • Eğitim • Vergi	• Pratik ve daha düşük maliyetli işlem yapma • Şahsa yönelik, kişiselleştirilmiş hizmet alma • Politika ve hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olma • Daha demokratik bir ortama kavuşma • Hizmetlere farklı kanallardan daha kolay erişebilme • Eğitim seviyesinin artması • Temel devlet hizmetlerinin ülkenin her yerine eşit ve daha kolay ulaştırılabilmesi

Kaynak: Kuran, 2005: 17

E-devlette vatandaş kuyrukları, beklemler, pahalı çözümler yoktur ve küçük alımlarla başladığı gözlemlenen devletin ticari kurum ve tedarikçiklerden çevrim içi satın alma sistemleri giderek yaygınlaşmakta, kamu kuruluşları arasındaki ilişkilerin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir (Arifoğlu ve diğerleri, 2002’de aktaran:Demirel, 2006: 95)

Tablo 3: E-Devlet Uygulamalarının Şirketler Açısından Faydaları

İşlem Sahibi	İşlem Örnekleri	Faydaları
ŞİRKETLER	• Çalışma Yönergesi • Rehberlik ve Danışmanlık • Düzenleme • Vergi	• Seri ve hızlı etkileşim • Daha düşük maliyetli işlem • Hizmet alanının ve kalitesinin artması • Maliyetlerin düşmesi ve iş yapmak için bürokratik işlemlerin azalmasıyla şirketlerin pazarda rekabet gücünün artması • Daha şeffaf olabilme

Kaynak: Kuran, 2005: 17

Tablo 4: E-Devlet Uygulamalarının Kamu Sektörü Açısından Faydaları

İşlem Sahibi	İşlem Örnekleri	Faydaları
KAMU SEKTÖRÜ	• Merkezi ve yerel yönetim • Birimler arası iletişim • Politika	• Yasal düzenlemelerin ihtiyaçları karşılayacak şekilde kabul edilmesi • Üretilcek teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması • Kurumlar arasında mükerrerliğin önlenmesi. • Modelin hayata geçmesiyle geliştirilecek standartlar, teknik altyapı ve bilgi birikimiyle birçok projenin hatasız hayata geçmesi • Ortak verilecek e-hizmetlerin baştan entegre edilmesi ile hizmetlerin kopuk ve dağınık yapısının engellenmesi • Daha rahat ve hızlı çalışabilme • Birbiriyle entegre bir kamu sektörü oluşturma • Şeffaf, vatandaşa yakın ve güven veren bir imajın oluşması

Kaynak: Kuran, 2005: 17

Tablo 4’de görüldüğü gibi e-devlet kamunun tüm işleyişlerinde oluşturduğu pozitif etkisiyle, kamunun vatandaşa yaklaşmasında kamu hizmetlerinin verim ve etkinliğinin artmasında etkili bir rol oynamaktadır. Ayrıca e-devlet kamu kurumlarının daha rahat ve hızlı çalışabilmesini, vatandaş odaklı ve şeffaf olabilmesini sağlamaktadır.

1.1.6. E-Devlet Uygulamasının Altyapı Fizibilitesi

E-devlet uygulamalarının başarıyla sürdürülebilmesi için zaman ve mekan boyutları içerisinde bir takım teknolojik altyapı yatırımlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu olmazsa olmaz altyapı yatırımları ise; teknik altyapı, hukuki altyapı ve eğitim altyapısıdır.

1.1.6.1. Teknik Altyapı

E-devlet modelinin teknik yapısı, kullanılan teknolojinin, yani bilişim ve iletişim teknolojilerinin özgün yapısına uygun bir stratejik altyapı kurulumunu gerektirmektedir.

Ayrıca bilişim ve iletişim teknolojileri, kendilerine özgü bir kurumsal kurulumu, yani yalnızca teknolojinin alınıp yerleştirilmesini değil, teknolojiye özgü mantığın

içselleştirilmesini de teşvik etmektedir. E-devlet modelinin gerektirdiği bir biçimde bu teknolojileri “içeriden” geliştirmek ve sürekli değişen talep ve ihtiyaçlara, özgün koşullara uyarlamak başka bir şekilde mümkün olmamaktadır (Uçkan, 2003: 53-54).

Bilgi toplumuna ulaşmada doğru, güncel ve zamanında erişilebilen bilgiler büyük önem arz etmektedir. Bu bilgilere ulaşmak için ise, bilgi teknolojilerinden mümkün olduğunca faydalanmak gerekir. Bu süreçte bilgiye ulaşım ve iletişimde en büyük pay hiç kuşkusuz internet erişiminindir. Bu yönüyle, e-devlet uygulamaları da internet üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu nedenle, e-devlet uygulamalarının iyi bir şekilde vatandaşlara sunumu, yeterli internet altyapısına ve erişim imkanlarına bağlı olmaktadır.

E-devlet uygulamasında teknik altyapıya ilişkin yapılması gereken unsurlar ise (İnce, 2001: 29);

- Yenileme, geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır,
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir teknolojik gereçler kullanılmalıdır,
- Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri, sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak verilmelidir,
- Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır ve
- Sistemin altyapı tasarımı, yeterli güvenlik koşullarını sağlamalı ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

1.1.6.2. Hukuki Altyapı

E-devletin hayata geçirilebilmesi için en az teknolojik altyapı kadar hukuksal ve kurumsal altyapının da eş zamanlı olarak uygun bir şekilde geliştirilmesi zorunluluk arz etmektedir. Devletin vatandaşların hizmetinde elektronik bir işlevsellik ağı kurabilmesi için hem elektronik imza, sayısal imza, elektronik sözleşme, kişisel bilgilerin korunması, bilgiye erişim özgürlüğünün güvence altına alınması gibi doğrudan; fikri hakların

korunması, tüketici hakları usul hukuku, ceza hukuku, vergi kanunu, ihale yasaları gibi genel alanlarda elektronik işlemleri kapsayacak değişikliklerin yapılması yoluyla hukuksal altyapı oluşturulması; hem de bu hukuksal çerçeveye uygun e-devleti mümkün kılacak kurumsal altyapıyı hayata geçirmesi gerekmektedir (Uçkan, 2003: 54).

Elektronik dokümanların birer hukuki doküman olarak sayılması için yasal düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Türkiye’de son yıllarda birçok projede ülkenin yapısı ve gereksinimleri dikkate alınmamaktadır. Bu yüzden herhangi bir ülkedeki e-devletin uygulamasının aynısı Türkiye’de aynı olumlu sonucu doğurmayabilir. Yine, hukuksal altyapıda yapılacak hatalar e-devletin amaçlarına hizmet etmeyebileceği gibi, tam aksine yönetsel güç tekeline, temel hak ve özgürlüklerin kullanımında daralmaya ve istenmeyen bir devlet yapılanmasına sebep olabilir (Nohutçu, Demirel, 2005: 47).

Bu doğrultuda Tablo 5’de Elektronik Ticaret Koordinasyonu Kurulu’nun hazırlamış olduğu rapora göre hukuksal sorunlar ve çözüm önerileri gösterilmiştir.

Tablo 5: Elektronik Ticaret Koordinasyonu Kurulu’nun Raporuna Göre Hukuksal Sorunlar ve Çözüm Önerileri

SORUNLAR	ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
Veri iletimi altyapısının yeniden düzenlenmesi	• Daha etkin, ucuz ve verimli hizmet için sektörün rekabete açılması • İnternet alan isimleri sisteminin yasal bir çerçeveye oturtulması
Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik belirleme	• Elektronik imzanın sözleşme hukukunda yasal olarak tanınması • Delil ve ispat hukukunda buna uygun düzenlemeler yapılması. • Onay kurumlarının, elektronik noterlik sisteminin oluşturulması
Tüketicinin korunması	• Elektronik ortamda sözleşme usul ve esaslarının belirlenmesi • Satıştan sonra servis, ürün iade sistemlerinin buna uygun hale getirilmesi
Kişisel verilerin korunması	• Kişisel bilgilerin korunması için yasal düzenlemenin yapılması • İletişim korsanlığının önlenmesi için yasal önlem alınması
Fikri hakların korunması	• Markalar, ticaret unvanları ve internet alan isimleri sisteminin bir arada ele alınması ve uyumlaştırılması • Fikri hakların korunması sisteminin, iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle uyumlu hale getirilmesi, hak tecavüzlerinin önlenmesi
Vergileme	• Vergi yasalarında gerekli düzenlemeler yapılarak elektronik ortamda vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi • Toplanan vergilerin paylaşımı sisteminin değerlendirilmesi
Ödeme, teslimat ve gümrükleme	• Ödeme sistemlerinin uyumlaştırılması • Ürün teslimatları ve gümrükleme konusunda yasal düzenlemeler yapılması

Kaynak: www.e-ticaretmerkezi.com, 2009

1.1.6.3. Eğitim Altyapısı

Küreselleşme, bilim ve teknolojideki gelişmeler, bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücü profilini belirleyen temel etmenler olmuştur. Bilgi toplumuna ulaşmada teknolojinin sağladığı olanakların payı büyüktür ve bilişim teknolojilerini etkin kullanabilen insan kavramı ön plana çıkmaktadır. Sürekli ve son derece hızlı bir şekilde değişen teknoloji ve buna bağlı olarak iş süreçleri, çalışanların göreve başladıkları andan emekli oluncaya kadar mesleklerindeki gelişmelerin gerisinde kalmamak ve yeni gelişen teknolojilere uyum sağlamak için sürekli eğitilmelerini, dolayısıyla hizmet içi eğitim almalarını zorunlu kılmaktadır. Gelişmiş ülkeler yetişmiş eleman açığını hizmet içi eğitimle gidermektedir. Bu ülkelerde yetişmiş elemanın verimli çalışması ile oluşan kazancın eğitim için yapılan harcamaların çok çok üzerinde olduğu görülmüş, eğitime yapılan harcamaların artırılması gerektiği tartışılmaya başlanmıştır (Arifoğlu, 2002'den aktaran: Uyan ve Akçin, 2007: 44).

E-devlet uygulamalarında ilk olarak bu hizmetleri verecek olan kamu kurum ve kuruluşlarda çalışan memurların uzman kişiler tarafından hizmet içi eğitimlere alınarak bilgilendirilmesi gerekmektedir. Daha sonra ise e-devlet uygulamaları hakkında vatandaş bilgilendirmek için alanında uzman kişiler tarafından konferanslar, paneller ve sempozyumlar verilebilir. Ayrıca yazılı ve görsel basın aracılığıyla da vatandaşlar bilgilendirilebilir.

E-devlet uygulamalarının teknik, hukuki ve eğitim altyapısı başarılı bir şekilde tamamlandıktan sonra e-devlet uygulamaları daha verimli, etkin ve maliyetlerde tasarruf sağlanmış olacaktır.

1.1.7. E-Devlet E-Demokrasi İlişkisi

E-devlet kamu ile vatandaş arasındaki iletişimi sağlama, hizmet sunumlarında kalitenin arttırılması ve demokrasinin geliştirilmesine katkı sağlama ve kamu yönetiminin amaçlarını gerçekleştirmesi açısından oldukça önemlidir.

E-devlet dönüşümü ile birlikte klasik idari yönetim anlayışından vazgeçen idareler, alınan kararları online olarak hizmetten yararlananlarla paylaşmaya başlamıştır. E-devlet bürokratik engellerin aşılmasına ve işlerin daha hızlı yapılmasına imkan sağlamıştır. E-devlete geçiş, yönetimde saydamlığın artması sağlayacak ve bununla birlikte etkin, verimli ve hesap verilebilir bir yönetimin oluşmasına katkıda bulunacaktır. Ayrıca vatandaşların yönetime katılma düzeyini de arttıracaktır. Bu kapsamda, her vatandaşa demokratik süreçte katılma fırsatının verilmesi, hükümet ve parlamentonun temel görevleri arasında yer almaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, vatandaşların hizmetinde kullanılmasıyla birlikte (e-devlet) vatandaşların demokratik süreçte katılımı kolaylaşacaktır (Maraş, 2011: 137). E-demokrasi, yönetimde bilgisayar ağlarının kullanılması, demokratik aktivitelerin bilgisayar ağları üzerinden ya da elektronik posta ve internetin kullanılmasıyla birlikte ortaya çıkmaktadır (Şahin ve diğerleri, 2004: 344). E-demokrasi kavramı siyasal sistemlerin modernleşmesi ve demokratikleşmesi üzerine yapılan değerlendirmelerde de önemli bir yere sahiptir.

Ayrıca e-devlet, demokrasinin gelişmesinde oldukça önemli bir rol oynar. E-devletin temelini e-demokrasi modeli oluşturur. Söz konusu model; yönetim, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sosyal adalete dayalı kalkınmayı amaçlayan ilkelere dayanmaktadır.

Caldow e-demokrasi modelini dört kademeye ayırmıştır. Model, liderlerin e-demokrasi çabalarının hem taktiksel hem de stratejik bakımdan e-devlet uygulamalarına nasıl uyarlanacağını düşünmelerine yardımcı olmaktadır (Maraş, 2011: 133). Caldow Şekil 2' de gösterildiği gibi modelin kademelerini şöyle açıklamaktadır (Maraş, 2011; 133-134):

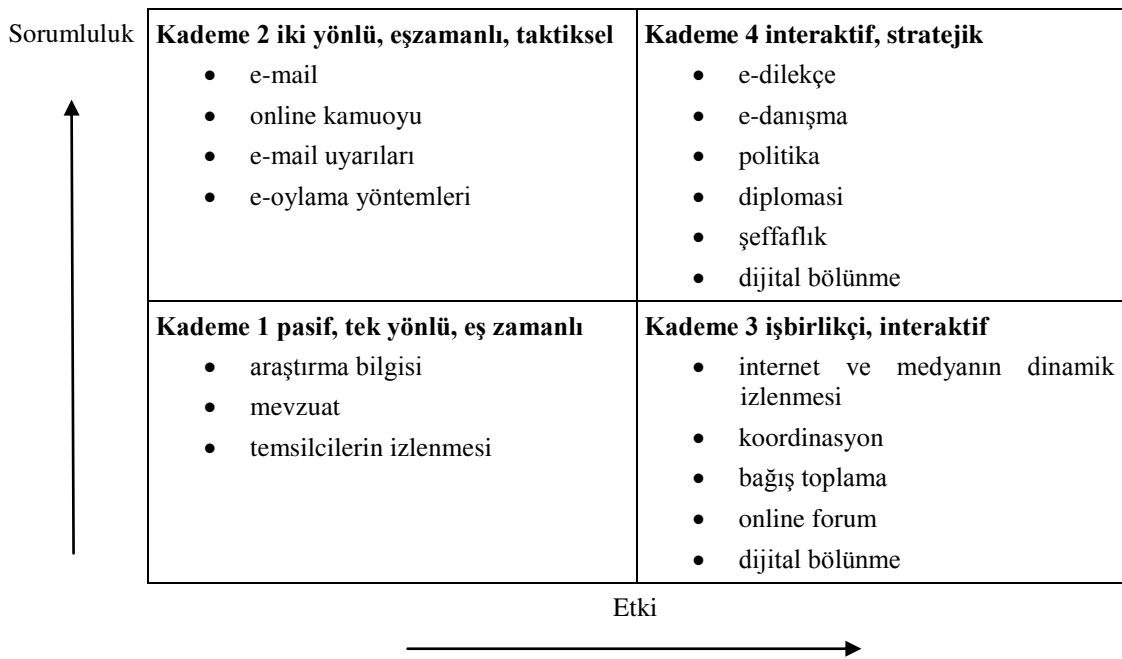
Kademe 1: Birçok devlet, yasama organı, uluslar arası kuruluş ve siyasi parti bilgilerini internet üzerinden ulaşabilir hale getirmektedir. Böylelikle, e-demokrasi taktiklerinde ilk aşamayı gerçekleştirmiş olurlar.

Kademe 2: Bu kademedeki birimler iki yönlü iletişimi açmak için büyük ilerlemeler kaydetmektedir. Bu kademedeki birimler iki yönlü güce ulaşmalarına rağmen, kademenin yapısı hala büyük ölçüde eş zamanlı değildir.

Kademe 3: Bu kademe ise interaktif gücü arttırmaktadır. Hala büyük ölçüde eş zamanlı olunmamasına rağmen iletişim, işbirliğine dönüşmeye başlamaktadır.

Kademe 4: Son kademe yüksek seviyede e-demokrasi gelişmişliğini göstermektedir. Çoğu e-demokrasi çabası ise büyük ölçüde ve doğrudan paydaşlara, yargıya ya da kitlelere odaklanmaktadır.

Şekil 2: Caldow'un E-Demokrasi Modeli



Kaynak: Caldow; (2004)

Sonuç olarak, e-devletin uzun dönemli hedefi şeffaflık ve e-demokrasiyi sağlayarak, vatandaşlara en iyi ve en kaliteli hizmeti götürmek olduğuna göre e-demokrasinin ne şekilde hayata geçirileceği hususu oldukça önemlidir. Özerk elektronik bilgiler, sanal topluluklar ve sivil toplum örgütleri sayesinde “çevrim içi demokrasi” gelişerek vatandaşların doğrudan yönetime katılımı artacaktır (Arslan ve diğerleri, 2007: 72).

1.1.8. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Türkiye AB’ye üye olma sürecinde birliğe sunduğu “Ulusal Program”ın “Bilim ve Araştırma” başlığı altında başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye’de Bilgi Toplumunu oluşturmak amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevre, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla birlikte oluşturmayı hedeflemektedir (Uçkan, 2003: 155-156).

Bu doğrultuda, söz konusu hedefleri gerçekleştirmek için birçok proje uygulamaya konulmuştur. Türkiye’de bu plan dahilinde uygulanan uygulamalar ise; Say200i, GİMOP I-II, MERNİS, POLNET, UYAP I-II ve VEDOP I-II-III’ dür. Bu uygulamalar aşağıda tek tek açıklanacaktır.

1.1.8.1. Say2000i

Maliye bakanlığı muhasebat genel müdürlüğü, Türkiye çapında 1457’si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde günlük olarak izlenebilmesi için Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi başlatmıştır. Bu projenin tüm aşamaları 2001 yılında tamamlanmıştır. Say2000i projesiyle birlikte (Kuran, 2005: 27);

- Ülke genelinde devlet giderlerini yapan ve aynı zamanda gelirlerini toplayan 1457 saymanlığın tamamı otomasyona geçirilmiş, merkezle ve birbirleriyle sürekli olarak iletişim halinde olması sağlanmıştır.
- Devletin artık harcamaları ve tahsilatları anında görebilecek olması, ekonomi yönetimine zengin karar desteği verebilir hale gelmiştir.
- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri artık bu sistem sayesinde merkezi bir veri tabanında saklanarak, maaşların merkezden hesaplanabilmesine olanak sağlayacaktır.

1.1.8.2. GİMOP I-II

Gümrük müsteşarlığının internet sitesinde, kurumla ilgili bilgilere ve gümrük mevzuatına yer verilmektedir. Ayrıca; Avrupa Birliği, dış ilişkiler, kaçakçılıkla ilgili mücadele, dış ticaret istatistikleri, eğitim yayınları ve kurum yayınları ile iletişim bilgileri de yer almaktadır. GİMOP I çalışmalarında, özet beyan ve detaylı beyan tescili yapılabilmekte ve tescil edilen beyannamenin çıktısı alınabilmektedir. Tüm bu hizmetlerden yararlanabilmek için kullanıcı adı ve şifre alınması gerekmektedir. Ayrıca elektronik imzanın gelmesiyle birlikte vatandaşlar gümrük idaresine gelmeksizin bütün işlemlerini internetten yapabilmektedir (Kuran, 2005: 29).

GİMOP II'yle birlikte AB teknik yardımı kapsamında geliştirilen AB projeleri ile mevcut Modernizasyon projesi alt yapısını geliştirmek ve aynı zaman diliminde AB müktesebatının bir parçası olarak yazılımları BİLGE-WEB yazılımına entegre etmek amaçlanmıştır.

2006 yılında başlatılıp 2007 yılı sonunda tamamlanan projenin birinci aşamasında; mevcut bilge sistem analizi ve ITMS (AB tarife sistemi) yazılımının geliştirilmesi için gerekli fizibilite çalışmaları yapılmıştır.

2009 yılı içerisinde gerçekleştirilen ikinci aşamada ise; BİLGE sisteminin web tabanlı mimariye dayalı merkezileştirilmiş yeni versiyonunun geliştirilmesinin tamamlanması, elektronik ve mobil imza kullanımı ile kağıtsız beyanname uygulamasının başlatılması ve NCTS(Bilgisayarlı Ortak Transit Sistemi) ve ITMS (AB tarife sistemi) yazılımlarının geliştirilerek, BİLGE yazılımına entegre edilmesi sağlanacaktır (<http://eski.gumruk.gov.tr/tr>).

2012 itibariyle de Gümrük Müsteşarlığının yürütmüş olduğu e-hizmetler ise şu şekilde sıralanmaktadır (<http://www.gumrukticaret.gov.tr/>);

- E-belgelendirme
- ESBİS
- Mobil Gümrük

- Ticaret Sicil Uygulama
- Taşıma Özet Beyan Sorgulama
- GÜVAS (Gümrük Veri Ambarı Sistemi)
- Tüketici Bilgi Sistemi
- EDI/XML Referans ve Mesajlar
- Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
- Hal Kayıt Sistemi
- Sosyal Tesis Muhasebe İşlemleri
- Beyanname Geçiş Belgesi
- SGB.Net
- Bakanlık Evrak Sorgulama
- Gecikme Faizi Hesabı
- Antrepo Web Uygulama
- Yetkili Gümrük Müşaviri Sistemi
- Firma Dosya Takip Sistemi
- Gemi Takip Programı ve Teminat Bilgisi Sorgulama

1.1.8.3. MERNİS

Mernis projesini, vatandaşlara ait tüm kişisel bilgilerin elektronik ortama aktarılması ve bu bilgilerle ilgili meydana gelen değişikliklerin 957 merkezden anlık güncellenmesi ve ortak bir ağ üzerinden güvenli bir şekilde paylaşılması olarak tanımlayabiliriz. Bu projeye birlikte, kurumların vatandaşlara ait şahsi bilgileri elektronik ortamında kullanıma açılması ile güvenilir, hızlı ve daha verimli bir ortamın oluşmasının yanında kırtasiyeciliğin azalmasını da sağlamıştır. Bu bağlamda Mernis projesinin genel şekliyle sağlamış olduğu hizmetler şunlardır (<http://www.nvi.gov.tr>);

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılması sonucunda ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlanması,
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak sağlanması; ilçe nüfus veri tabanlarını merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanını kurulmasını gerçekleştirilmesi,

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlanması,
- Kimlik bilgilerinin kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışının hızlandırılması, güvenilir hale getirilmesi ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasının sağlanması,
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşı yakınlaştıracı bir hizmet güvenliği sağlanması,
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileriyle birlikte daha sağlıklı elde edilmesinin sağlanması şeklinde sayılabilir

1.1.8.4. POLNET

POLNET projesi Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek, yapılan hizmetin daha güvenilir ve etkin bir şekilde sunulmasını ayrıca vatandaşların sunulan hizmete zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak ulaşmasını sağlayan modern bir ''Polis Bilgi Sistemidir'' (<http://www.egm.gov.tr/>).

Elektronik belge yönetimi sistemiyle birlikte, kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazışmaların bir standarda ulaşması ve yazışmaların sevk, paraf ve onay sürelerinin kısalması sağlanmaktadır. Ayrıca kırtasiyecilik masraflarının da azalmasına ve belgelerin arşivlenerek saklanmasına olanak verilebilmektedir.

POLNET mobil uygulamayla birlikte vatandaşlar iki tür sorgulama yapabilmektedir. Bunlardan birincisi GBT sorgulama ve Trafik sorgulamadır. Trafik sorgulama kısmında ise araç sorgulama, sürücü sorgulama, silah sorgulama ve ceza sorgulama işlemleri internet aracılığıyla yapılabilmektedir.

Elektronik pasaport müracaat sistemi 1 Haziran 2010 tarihi itibarıyla uygulamaya geçmiştir. E-pasaport sayesinde vatandaşlar, bundan sonra ülkeler arasında yolculuk yapılırken otomatik pasaport okuma sistemlerinden geçerek pasaport kontrol işlemlerini daha hızlı ve güvenli yapmış olacaklardır.

POLNET projesiyle Emniyet Genel Müdürlüğünün web sayfasında yapabileceğimiz diğer e-polis hizmetleri ise; ASBİS (Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi), bilgi edinme, İHB (İnsan Haklar Başvuru) Formu, KBC (Kimliği Belirsiz Cesetler), kayıp şahıs, kayıp çocuk ve OPİMBİS (Oto Parça ve İş Makineleri Bilgi Sistemi)'dir.

1.1.8.5. UYAP I-II

UYAP I projesiyle Adalet Bakanlığı, merkezi teşkilat ve ona bağlı olan birimlerin yargı ve yargı destek faaliyetlerinin daha hızlı ve etkin bir şekilde olabilmesi sağlanmıştır. UYAP I Adalet Bakanlığı Merkez Otomasyonu Projesi 28 Eylül 2000 tarihinde başlamış ve yazılımlar 31 Aralık 2001 tarihinde tamamlanarak işleme alınmıştır (www.uyap.gov.tr).

Bu projeyle birlikte, Adalet Bakanlığı merkez teşkilatında yapılan her türlü veri bilgi ve belge akışını ayrıca doküman yönetiminin de ulusal yargı ağı içerisinde toplanması ve gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Artık merkezde ve taşrada yapılan bütün işlemlerin tek bir merkezde toplanması sonucunda, işlemler daha hızlı ve daha güvenilir bir şekilde yapılmış; birimler arasındaki veri tekrarları ve bilgi farklılıkları engellenmiş olacaktır. Tüm bu hizmetlerin yapılmasında en önemli nokta ise, işlem ve yazışmaların bilgisayar ortamında internet aracılığıyla yapılmış olmasıdır.

UYAP II projesiyle ise; taşra teşkilatında buluna tüm birimlerin yargı ve yargı destek çalışmalarının daha hızlı ve etkin olarak otomasyona geçirilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca UYAP II projesiyle, Adalet Bakanlığı, taşra teşkilatının bu sistem içerisinde daha aktif rol oynamasını istemektedir. Taşra teşkilatında meydana gelen hataların, bilgi eksikliklerinin giderilmesi için bu proje desteklenmektedir. Ayrıca bu projenin hedeflemiş olduğu diğer hizmetler ise; her türlü yazışma ve haberleşmenin elektronik ortamda yapılması, davaların hazırlık aşamasından itibaren sonuçlanana kadar elektronik ortamda bakılabilmesi ve sonuçlandırılabilmesidir.

Adalet Bakanlığı tarafında UYAP projesiyle uygulanan hizmetler ise şunlardır (www.uyap.gov.tr);

- Araç Mahrumiyet İşlemleri
- Bilirkişi Sistemi
- Elektronik İlan
- Haberci
- Kolluk Portal
- Kurum Portal
- Mobil Arananlar Bilgi Sistemi
- Online Takip

1.1.8.6. VEDOP I-II-III

VEDOP projesi 1995 yılında vergi dairelerinin otomasyona geçirilmesi amacıyla oluşturulan bir proje olarak başlatılmıştır. Bu pilot projenin 1998 yılında başarılı olmasından sonra VEDOP I projesi başlatılmış ve iki yıl içerisinde 22 ildeki 155 vergi dairesinin otomasyonu gerçekleştirilerek proje tamamlanmıştır. 2004 yılında projenin ikinci aşaması olarak hizmetlerin daha verimli ve etkin kullanılması için VEDOP II projesi başlatılmış ve tamamlanmıştır (Yavaş, 2012: 1). En son aşama olarak da VEDOP III projesiyle, Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir seviyesinin de yeniden yapılandırılması ve vergi dairesi otomasyon uygulamalarının hepsinin internet ortamına aktarılması sağlanmıştır (Uğur ve Çütücü, 2009: 13).

VEDOP projeleriyle ilgili olarak Uğur ve Çütücü (2009) yapmış oldukları çalışmada VEDOP projelerinin maliyetini, süresini, kullanım alanlarını ve projenin tasarruf boyutunu Tablo 6'daki gibi göstermiştir.

Tablo 6: Rakamlarla VEDOP Projelerinin Aşamaları

Proje İsmi	Proje Maliyeti	Proje Süresi	Projenin Kullanım Alanı	Projenin Tasarruf Boyutu ve Bazı Rakamlar
VEDOP I	75 milyon \$	2 YIL	22 il, 10 ilçedeki 153 Vergi Dairesi, 5 Defterdarlık	• Türkiye'nin tahakkuk ve tahsilât gelirinin %85'i takip edilmekte. • Yılda 500 bin sayfa doküman tasarruf edilmektedir. • 8000 personele 100 bin saat eğitim verilmekte • 200 sunucu, 9.000 işlemci, 10.000 kullanıcı yönetimi, 1,3 Terabyte ilişkisel veritabanı yönetimi
VEDOP II	64 milyon \$	15 AY	81 ildeki tüm Vergi Daireleri ve Defterdarlıklar	• 14 bin adam/ay iş yükü tasarrufu (4,2 milyon \$) • 6 bin ton kağıt tasarrufu, 117 bin ağaç, 3 milyon \$ • Yıllık 75 milyon beyannamenin online alınması • Çağrı Merkezi uygulaması • Her yıl 40 milyon senedin hesaplara otomatik işlenmesi sonucu 4 bin adam/ay iş gücü kazancı • 15 bin kullanıcının eğitimi sağlanmıştır. • 12 Terabyte büyüklüğünde veri ambarı
VEDOP III	99 milyon \$	2 YIL	Türkiye genelindeki 448 Vergi Dairesi ve 585 Mal Müdürlüğü	• 13.465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajı, • EMKAS sistemi ile yıllık 19 bin ton kağıt, 355 bin ağaç ve ekonomik değeri 8,7 milyon \$ tasarruf • Diğer kurumlarla yazışmalarda azalma olmuş, örn. Gümrük idareleri ile yıllık ortalama 1 milyon yazışma ortadan kalkmıştır • Makbuz bilgilerinin elle girilmemesinden dolayı yıllık 2 bin adam/ay işgücü tasarrufu

Kaynak: Uğur ve Çütcü, 2009

VEDOP projeleriyle yapılmakta olan e-hizmetler ise şöyle sıralanmaktadır;

- E-Beyanname
- E-VDO (Vergi Daireleri Otomasyonu)
- Veri Ambarı

- EMKAS (Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi)
- Çağrı Merkezi
- VEDOS (Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi)
- EBTİS (Elektronik Banka Tahsilât İşleme Sistemi)

1.1.9. E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi

E-devlet uygulamaları kamu yönetimi anlayışında önemli bir dönüşümü ifade etmektedir. E-devlet uygulamalarının, kamu hizmetlerinin daha verimli, etkin, hızlı, şeffaf ve sürekli bir biçimde vatandaşa ulaştırılması anlamına geldiği görülmektedir.

Türkiye’de uygulanan uygulamalara bakıldığında ise, bazı eksikleri olmasına rağmen, birçok uygulamanın elektronik ortamda yapılabildiği görülmektedir. Maliye Bakanlığının yürütmüş olduğu Say2000i uygulamasıyla memurların maaşlarında çıkabilecek hesap hatalarının online olarak hızlı bir şekilde giderilmesi sağlanacaktır. Bu sayede Maliye Bakanlığı hizmet sunumunda etkinliği arttırmış ve zaman yönünden de tasarruf sağlamış olacaktır.

MERNİS projesi vatandaşlara birçok yönden kolaylıklar sağlamaktadır. Bu proje ile vatandaşların bütün kişisel bilgilerin elektronik ortama aktarılmasıyla, vatandaşların bürokrasiye takılmadan işlerini rahat, kolay ve hızlı bir şekilde yapması sağlanmaktadır.

OECD tarafından 2006 yılında tamamlanan e-Devlet Türkiye Araştırmasına göre, Türkiye e-devlet uygulamasında büyük çaplı ilerlemeler kaydetmektedir. Türkiye e-devlet alanında devleti daha etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir kılmaya yönelik önemli kazanımlar elde etmiş bulunmaktadır.

Bu bağlamda Türkiye, söz konusu amaca yönelik olarak aşağıdaki hususlara odaklanmıştır (www.bilgitoplumu.gov.tr);

- Mümkün olduğu kadar çok e-hizmet gerçekleştirmek yerine, elektronik ihale, sosyal güvenlik ve sağlık ödemelerinin elektronik ortamda yapılması, gümrük ve

vergi tahsilâtı gibi yüksek hacimli/yüksek getirisi olan hizmetlerin elektronik ortama taşınması,

- Vergi daireleri, Maliye Bakanlığı muhasebe birimleri, ulusal yargı ağı ve ulusal polis ağı gibi BİT ağları ile e-devletin altyapısının kurulması ve
- Kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurumlarınca paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası tahsisi yapılmasına dayanan vatandaş ve vergi numarası veri tabanının hazırlanmasıdır.

Tablo 7’de ise Avrupa Birliği’nin 20 temel kamu hizmetinin Türkiye’deki sunum durumu ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir.

Tablo 7: AB 20 Temel Kamu Hizmetinin Türkiye’deki Sunum Durumu

KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
VATANDAŞLARA YÖNELİK HİZMETLER	
Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme	• E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir.
İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	• Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından kamu ve özel sektör iş ve işçi arama ve başvuru işlemleri yapılabilmektedir.
Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) -İşsizlik -Çocuk yardımı -Sağlık sigortası -Öğrenci yardımı	• Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından işsizlik ödeneği için çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. • Aile ve çocuk yardımı ile ilgili doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir internet sitesi bulunmamaktadır. • Sağlık sigortasına ilişkin işlemler Sosyal Güvenlik Kurumunun uygulamaları üzerinden çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. • Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu internet sayfasından öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları çevrimiçi yapılabilmekte; sonuçlar ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilmektedir.
Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	• Konu hakkında bilgi verilmekte, pasaport için tek noktadan çevrimiçi başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir.
Araç ruhsatı	• İkinci el araçların satış, devir ve tescil işlemleri noterlere yapılan şahsen başvuru üzerine noterler tarafından elektronik ortamda yürütülmekte, ayrıca tescil kuruluşuna başvuru gerekmemektedir. • Yeni araç tescil işlemlerine ilişkin pilot uygulama tamamlanmış olup uygulamanın ülke çapında hayata geçirilmesi çalışmaları devam etmektedir.
İnşaat ruhsatı başvurusu	• Henüz gerçekleştirilememektedir.
Polise İhbarda bulunma	• Emniyet Genel Müdürlüğü ile İl Emniyet Müdürlüklerinin internet sayfalarından yapılabilmektedir.

Tablo 7'nin devamı

Halk Kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	• Milli Kütüphane internet sitesinden kendi bünyesinde bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. • Entegre e-Kütüphane Sistemi çerçevesinde toplu katalog taraması hizmeti verilmeye başlanmıştır. • Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü internet sitesinden otomasyona geçmiş 1.132 kütüphanede bibliyografik künye taraması yapılabilmektedir
Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	• Bazı belediyelerde evlilik işlemlerini başlatma başvurusu çevrimiçi yapılabilmektedir
Yüksek öğrenime kayıt/Üniversiteler	• Bazı üniversiteler tarafından ön kayıt işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
Sağlığa ilişkin hizmetler(değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu)	• Çevrimiçi bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. • Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen • Merkezi Hastane Randevu Sistemi 2011 yılı ilk çeyreği itibarıyla 30 ilde pilot uygulama aşamasındadır.
Taşınma bildirim (adres değişikliği)	• Elektronik imza kullanılarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü internet sayfası üzerinden adres değişikliği işlemi gerçekleştirilebilmektedir.
İŞ DÜNYASINA YÖNELİK HİZMETLER	
Çalışanlar için sigorta primleri	• Bildirimler internet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilât bilgilerine ulaşılabilen ve çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir
Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	• E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	• E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir
Yeni şirket kaydı	• Yeni şirket tescili, değişiklikleri ve ticaret sicili işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkân sağlayan Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) tamamlanmış ve Mersin Ticaret Sicil • Memurluğunda pilot uygulamaya başlanmıştır. Tüm ticaret sicil memurluklarına yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.
İstatistik birimine veri iletimi	• İnternet üzerinden veri girebilen işletmelere kullanıcı hesabı açılabilir. Girişimler için uygulanan anketlerden bazılarının ilişkin veriler elektronik ortamda alınmakta ve yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir.
Gümrük bildirimleri	• Beyannameler elektronik ortamda verilebilmektedir.
Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dâhil)	• Çevre izin ve lisansı başvuru işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
Kamu alımları	• Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş; ilk elektronik ihale 7 Mart 2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Kamu İhale Bülteni elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

Kaynak: Bilgi Toplumu İstatistikleri, DPT: 2011

20 temel kamu hizmeti sunumuna bakıldığında neredeyse bütün uygulamaların yapıldığı görülmektedir. Sadece inşaat ruhsatı alma uygulamasının online olarak yapılmasına henüz geçilmediği görülmektedir. Bu uygulama aslında en önemli kamu hizmetlerinden birisidir. Çünkü Türkiye’de vatandaşlar inşaat ruhsatı alma konusunda bürokrasiye takılmakta ve zaman kaybı ortaya çıkmaktadır.

1.1.10. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle klasik yönetim anlayışından vazgeçilerek yeni kamu yönetimi anlayışına geçilmiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışı ise, vatandaşlara sunulan hizmetlerin tümünün internet ortamına taşınmasını esas almaktadır. Bu yeni anlayış da ancak e-devlet uygulamalarıyla birlikte hayata geçirilebilmektedir. E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi sırasında birçok sorunla karşılaşılmaktadır. Bu sorunlar **yasal, teknik ve idari** olmak üzere üç başlık altında toplanabilmektedir.

- **Yasal sorunlar;** elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması, kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması, sanal kurum kimliğinin tanımlanması, internet ortamında işlenen suçlar, vatandaşların korunması, elektronik imza ve sayısal imzanın kabulü, kurumlar arasında yaşanan bilgi paylaşımının belirli bir standardının ortaya çıkartılması, sözleşme hukuku ve devlet ihale hukukunun şartlarının ortaya konulması ve girişimciliğin desteklenmesi gibi sorunlar yasal sorunları oluşturmaktadır (Yılmaz ve Ökmen, 2004: 103).
- **Teknik sorunlar;** e-devlet uygulamasında karşılaşılan önemli bir teknik sorun ise; bölgeler arasında hizmete ulaşmada yaşanan farklılıklardır. Bu farklılıklar yetersiz altyapılardan meydana gelmektedir (Gichoya, 2005: 183). Altyapı yetersizliğinden dolayı vatandaşlar arzulanan düzeyde e-devlet uygulamalarından faydalanamamakta ve hizmetler eşit ölçüde dağıtılamamaktadır. Yani vatandaşların bir kısmı evinde, işyerinde rahat bir şekilde bilgiye, iletişime ulaşırken; diğer kısmı ise istediği halde bilgiye ulaşamamaktadır. Bu duruma ise “Dijital Uçurum” olarak adlandırılmaktadır (Alkan, 2003: 2).

Tablo 8: Hanehalkı İnternet Erişim ve Genişbant İnternet Erişimi % (2012)

HANE İNTERNET ERİŞİMİ		GENİŞBANT İNTERNET ERİŞİMİ	
KENT	KIRSAL	KENT	KIRSAL
55,5	27,3	52,1	21,6

Kaynak: TÜİK, 2012

2012 yılı Nisan ayında yayımlanan Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre, Türkiye genelinde hanelerin % 47,2'sinin internet erişim imkanına sahip olduğu görülmektedir (Bu oran 2011 yılının aynı ayında % 42,9 idi). İnternet erişim imkanı olan hane oranı, kentsel yerlerde % 55'5 iken; kırsal yerlerde % 27,3 düzeyinde seyretmektedir (TÜİK, 2012). Bu durum ise, kentsel alan ile kırsal alan arasında Türkiye'de dijital uçurumun varlığına işaret etmektedir. Türkiye'de, 2012 yılı Nisan ayında hanelerin % 43,2'sinde genişbant internet (ADSL, kablolu ve kablosuz sabit bağlantılar ile 3G bağlantı) erişim imkanı bulunmaktadır. Genişbant bağlantı ile internet erişim imkanı kentsel yerlerdeki hanelerde % 52,1 iken; kırsal yerlerde % 21,6'dır. 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve internet kullanım oranları ise sırasıyla; %48,7 ve %47,4'tür (Bu oranlar 2011 yılında sırasıyla %46,4 ve %45 idi). 16-74 yaş grubundaki tüm bireylerin % 37,8'i interneti düzenli olarak hemen hemen her gün veya haftada en az bir defa kullanmaktadır. 16-74 yaş grubunda internet kullanan bireylerin düzenli internet kullanım oranı ise % 88,5 olup; bu oran kentsel yerlerde % 89,7; kırsal yerlerde ise % 82,5'dir (TÜİK, 2012). Buradan da anlaşılabacağı gibi Türkiye'de dijital uçurum kent-kırsal olarak hala devam etmektedir.

Diğer teknik sorunlar ise, e-devlet uygulamalarının kuruluş maliyetlerinin yüksek olması, gizlilik ve güvenlik uygulamalarının yetersizliği ve veri güncellemelerinin yapılmaması veya gecikmesi olarak sıralanabilir. Ayrıca, uygun olmayan İnternet-Bilgisayar Teknolojileri (İBT) politikaları, ülkelerarası ve ülke içi, zengin-yoksul ve eğitilmiş-eğitimsiz nüfus arasındaki farklılıklar dijital uçurumu derinleştirir. Dijital uçurumun derinleşmesi de ekonomik kalkınmayı negatif etkileyebilmektedir (Antonelli, 2003, 173-199).

- **İdari Sorunlar;** e-devlet uygulamaları için idari sorunlar, e-devlet uygulamalarının diğer kısmında yer alan bürokratlar ve yönetimin diğer birimlerinde yer alan çalışanların/memurların karşılaşacakları ve dolayısıyla topluma yansıyacak olan sorunların toplamını oluşturmaktadır (Yılmaz ve Ökmen, 2005: 104). E-devlet uygulamalarında sunulan hizmetler bilgi ve iletişim teknolojileriyle bağlantılı olarak ilerlemektedir. Bu uygulamaları ise, kamu kurum ve kuruluşlarda çalışan memurlar sunmaktadır. Fakat bu hizmetleri sunmak için e-devlet uygulamalarını bilen kalifiyeli memurların bulunmaması önemli bir idari sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan sadece hizmeti sunanlar açısından değil, hizmeti alan vatandaşlar açısından da sistemin tam olarak bilinmemesi idari sorunları tetiklemektedir. E-devlet uygulamalarında vatandaşların sisteme tam olarak güvenememesi ve kamu hizmetlerinin sunulmasında standart bir fiyat olgusunun olmaması nedeniyle bazı dolaylı sorunlarda ortaya çıkabilmektedir.

1.2. E-Belediye Kavramı

1980'lerin başlarında, hükümet veya yerel makamlar tarafından yürütülen uygulamalar bütçe açıkları olsa bile, yerel yönetim reformları için önemli bir motivasyon olmuştur. Belediyeler genellikle istikrarsız vergi gelirleri ve belediye hizmetleri için artan talepler nedeniyle ciddi mali baskılara maruz kalmıştır. Daha fazla maliyetle daha az iş yapılması sonucunda hükümetler, yerel yönetim üzerindeki artan mali baskıları ortadan kaldırmak için yerel hizmetlerin yönetiminde ekonomik ve verimli bir izlemeye başlamıştır (Bovaird ve diğerleri 1996'da aktaran: Bovaird ve Löffler, 2002: 2). Bunun sonucunda da yerel yönetimlerin bütçe pozisyonlarında olumlu bir etki meydana gelebilmektedir.

Hükümetler 1980'li ve 1990'lı yıllarda klasik yönetim anlayışı ile yönetilirken 21. Yüzyılın başından itibaren klasik yönetim anlayışından vazgeçilerek yeni kamu yönetim anlayışına geçilmiştir (Bovaird ve Löffler, 2002: 10). Bu bağlamda, bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde yerel yönetimlere ve bunlar içinde özellikle belediyelere büyük sorumluluklar düşmektedir. Birey ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta ve değişmektedir. Belediye hizmetlerinde

etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak ön plana çıkmaktadır (Erdal, 2002’de aktaran: Ulusoy ve Çobanoğulları, 2011: 2117).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte belediyeler yeni yönetim anlayışına geçmiştir. E-belediye denilen bu sistem kısaca belediye hizmetlerinin internet ortamında sunulmasından oluşmaktadır. E-belediye’deki e’nin manası elektronik belediyeciliktir. Bu noktada e-belediye tanımlarına değinecek olursak;

- E-Belediye; belediyenin yaptığı tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasında, aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin vatandaşla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojileri kullanılmasıdır (Çoruh, 2009: 215).’’
- E-Belediye, kısaca belediyenin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılması olarak da tanımlanabilir (Bhatnagar, 2006: 2)
- E-belediye, belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002: 169).
- E-Belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade eder (TASAM, 2006: 10).

Yukarıdaki tanımlar ışığında e-belediye kavramı; belediyelerin etkin, hızlı ve verimli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmanın yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışını sergilemek için vatandaşlar ve şirketler arasında 7 gün 24 saat online iletişimin kurulması şeklinde tanımlanabilir.

E-belediye uygulamaları vatandaşın katılımını teşvik eden, vatandaş ile yerel yönetim arasındaki ilişkinin daha sağlıklı olmasını amaç edinen bir sistemdir. E-belediye uygulamaları sadece internet üzerinden hizmet sunulan bir sistem değil; aynı zamanda

belediyede bünyesindeki bütün çalışanların, vatandaşların, şirketlerin ve diğer kamu kuruluşlarının arasındaki online etkileşim ağıdır.

1.2.1. E-Belediye Uygulamalarının Dönüşüm Süreci ve Gelişimi

Günümüz dünyasında, bilgi ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte kamu yönetimi anlayışında köklü değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimlerin en önemlisi klasik yönetim anlayışından vazgeçilerek, yerine kamu hizmetlerinin internet ortamında sunulması anlamına gelen e-devlet anlayışına geçilmesidir. E-devlet anlayışının başarılı olabilmesi için en önemli şart ise her dilde ve kültürde yerelleştirmesidir (Kumar, 2002: 1). Yani devletlerin, bilgi ve iletişim teknolojilerini yerel boyuta indirmedikçe ulusal boyutta başarılı olabilmeye ihtimali oldukça düşüktür. Bunun sonucunda yerel yönetim birimlerinden en önemlisi olan belediyeler de e-devlet hizmetlerinden etkilenecek kamusal hizmet sunma yöntemlerini değiştirmiş ve e-belediyecilik faaliyetlerine başlamıştır.

Belediyeler hizmetlerini sunarken göz önünde bulundurması gereken en önemli kriter; hizmetlerin vatandaş odaklı olmasıdır. Belediyeler hizmet kalitesini arttırmak için devlet destekli YerelNet (2001) ve YerelBilgi (2003) projelerini hayata geçirmiştir. YerelNet projesi, yerel yönetimler portalı ve Yerel Bilgi Projesi ise, yönetimler bilgi tabanlı ve halka açık olarak yapılmaktadır. İnternet sayesinde belediyeler web sitelerinde sadece tanıtım ve halkla ilişkiler işlemlerini amaçlamamaktadır. Aynı zamanda, yönetimle karşılıklı olarak iletişime geçme ve katılım aracı olarak da kullanılma amacını güderler (Şener ve Paşayığıt, 2006: 2). YerelNet Projesi ve YerelBilgi Projeleri Devlet Planlama Teşkilatı, İçişleri Bakanlığı ve TODAİE ile işbirliği içinde yürütülmüştür.

YerelNet üzerinde bulunan başlıca veri ve bilgiler şu şekilde sıralanmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2004; 8)

- 3214 belediyenin her biri için bir web sayfası,
- 1963 yılından bu yana yapılan sekiz genel yerel seçimin sonuçları,
- Mevzuat bölümünde, belediyelerle ilgili yasalar, genelgeler ve yargı kararları,
- Yerel Gündem bölümünde, belediyelerle ilgili yasa tasarıları, dünya, ülke ve yerel ölçekte belediyelerle ilgili haberler,

- Uzmanlık Bilgileri bölümünde ise; belediyelerle ilgili uluslararası gelişmeler, belediyelerin personel yapısı, mali yapısı ve altyapı hizmetlerine (su, çöp) iliksin araştırma raporları,
- Vatandaş için bölümünde ise, kent halkının belediye hizmetlerine ilişkin bilgiler (evlenme, işyeri açma, işyeri ruhsatı, doğalgaz bağlatma-devretmek, çevre temizlik vergisi, emlak vergisi vd.),
- Belediye, il özel idaresi ve yerel yönetim birliklerinin Resmi Gazete’de yayımlanan ihaleleri ve
- E-Kütüphane ve Bibliyografya, Soru–Yanıt bölümlerinde bilgi ve veriler internet kullanıcılarıyla paylaşılmaktadır.

YerelNet projesiyle birlikte sayısal uçurumu engellemek açısından bakıldığında gerek vatandaşlara gerekse yerel yönetimlere ücretsiz ve alternatif çözüm önerileri sunduğu görülmektedir. E-devlet ve e-yerel yönetimler kapısı çalışmalarını YerelNet kapsamında değerlendirdiğimizde kendilerine ait web siteleri olsun veya olmasın 3225 belediye, 81 il özel idaresi, 850 ilçe, birlikler, köyler YerelNet üzerinde standart web sayfalarına ve tek bir noktadan erişim imkanına sahip oldukları söylenebilir. Bu sayfada birimlerin aynı formattaki bilgilerinin yanında belediye-köy ilçe haberleri, duyuruları yayınlanabilmektedir. Ayrıca forum ve anket sayesinde vatandaş ile iletişim kurulabilmektedir. Bu uygulamaların hepsinin ücretsiz olmasından dolayı da sayısal uçurumun aşılması kolaylaşabilmektedir (Akay, 2007: 83-84).

E-dönüşüm’ü tamamlayarak e-belediye uygulamalarına geçen belediyelerde, sunulan hizmetlerin kalitesinin ve etkinliğinin artması ve vatandaşların daha fazla fayda sağladığı görülmektedir. E-belediye uygulamalarının sağladığı faydalar ise şu şekilde sıralanabilir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2011: 2120);

- Maliyetlerin düşmesi ve verimliliğin artması,
- Vatandaşlar açısından memnuniyetin artması,
- Belediyenin internet ortamında sunduğu hizmetlerin 7 gün 24 saat hizmete açık olması,
- Hızlı, kaliteli ve rahat erişim olanağı,
- Kâğıt kullanımının azaltılması,

- Belediyenin yapmış olduğu faaliyetlerden vatandaşın haberdar olması,
- Belediye yönetiminin şeffaf ve hesap verebilir olması,
- Hizmet üretim süreci bakımından zaman tasarrufunun sağlanmasıdır.

Sonuç olarak günümüzde belediyeler, internette bir web sitesi içinde bilgi dağıtımı, vatandaşlar, işletmeler ve sivil örgütlerle iletişim kurma, online finansal işlemleri yönetme, hizmetleri online dağıtma, kamu iş süreçlerini e-yönetime uygun hale getirecek değişimleri gerçekleştirme gibi faaliyetlerde bulunmaktadır (Waisanen, 2002: 6).

1.2.2. E-Belediyenin Araçları

Belediyelerin internet ortamından sunmuş oldukları hizmetlerin vatandaşa daha hızlı ve etkin bir şekilde sunulması e-belediye araçları sayesinde olmaktadır. Bu araçlar ise bilgi sistemleri, belediye web sayfası ve wap uygulamalarıdır.

1.2.2.1. Bilgi Sistemleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte yerel yönetimler hizmet sunma anlayışı değişmeye başlamıştır. Sunulan hizmetler internet ortamına taşınmış ve sonucunda hizmetlerin etkinliği ve verimliliği artmaya başlamıştır. Belediyeler ilk olarak kent bilgi sistemleri projesini uygulamaya başlayarak önemli bir adım atmıştır. Kent Bilgi Sistemi (KBS) bilişim teknolojilerini kullanarak, sistem yaklaşımı yönetim anlayışı ile profesyonel yöneticiler kontrolünde şehirle ilgili tüm bilgilerin toplanması, kaydedilmesi, işlenmesi, planlanması ve tüm resmi, sivil ve özel kurumlar, halk ve özel firmalarla paylaşılmasını ve denetimini sağlayan sistemdir (Çoruh, 2008: 151).

Bu sistemin kurulması esnasında iki önemli hususa dikkat edilmesi gerekmektedir (Tecim ve Tarhan, 2004: 2);

1. Kentte yaşayan ve dolayısıyla belediye hizmetlerinden yararlanan kişiler
2. Kentlinin sahip olduğu taşınmazlar (alan ya da mekan)

Bu iki husus göz önüne alınarak Kent Bilgi Sistemi'nin sahip olması gereken özellikleri şöyle sıralayabiliriz (www.iyte.edu.tr, 2004'te aktaran; Tecim ve Tarhan, 2004: 3):

- Belediye tarafından halka sunulan hizmetlerin tümünü kapsamalı,
- Belediye içindeki tüm hizmetlerin bir network yapısı içinde birbirileri ile etkileşimli hale getirilmeli,
- Büyükşehir Belediyeleri ile diğer ilçe belediyelerin özellikle bilgi alış-verişi sağlanmalı,
- Veri girişine imkân veren ve bu verilerden yeni bilgiler üretilen bir sistem yaratılmalı,
- Her belediyenin ortak kullanacağı bilgilerin tekrarlanması önlenmeli ve
- Sistem tasarımına uygun donanım ve yazılım kullanılmalıdır.

Kent bilgisi, altyapıdan üst yapıya, planlamadan sağlığa, güvenlikten ulaşım, eğitimden turizme kısaca kent hayatındaki tüm faaliyetleri içerir. Kent kurumlarınca yapılan tüm hizmet bilgilerinin toplanması, saklanması, diğer resmi ve özel kurumlarla paylaşılması gibi fonksiyonlar kent bilgisiyle doğrudan ilişkilidir. Ayrıca bir kenti yöneten kurumlar ve bu kurumların faaliyetleri ve aralarındaki ilişkiler de kent bilgisiyle ilgilidir. Kent Bilgi Sistemi kapsamına; belediye, kaymakamlık, tapu kadastro, vergi dairesi, nüfus dairesi, savcılık, milli eğitim müdürlüğü, orman işletmeleri, emniyet müdürlüğü, sosyal hizmetler ve burada sayılmayan tüm diğer kamu kurumları ve hatta sanayi, ticaret, denizcilik odaları, işçi kuruluşları, okullar ve diğer sivil kuruluşlar da dahil edilebilir (Çoruh, 2009: 214).

KBS sisteminden hareketle belediyeler tarafından uygulamaya konulan Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) önemli bir yere sahiptir. CBS uygulama alanları ise, üçe ayrılmaktadır. Bunlar kaynak yönetimi, hizmet planlama ve yönetimi son olarak da güvenlik planlama ve yönetimidir. Bu hizmetlerin uygulama alanları ise aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Banger ve diğerleri, 1994: 4):

a. Kaynak yönetimi

- Vergilendirme ve izlenmesi,
- Doğal kaynaklar yönetimi,
- Çevresel izleme ve planlama,
- Turizm alanları ve kapasite izlenmesi,
- Tapu kadastro hizmetlerinin yönetimi,
- Orman planlama ve yönetimi,
- Tarım, hayvancılık kaynakları ve yönetimi,
- Madencilik, petrol kaynakları ve yönetimi,
- Nüfus dağılımı ve izlenmesi ve
- Tesis hatları yönetimi (su, kanalizasyon, ısı, doğalgaz, enerji, telefon ve veri hatları vb.).

b. Hizmet Planlama ve Yönetimi

- Trafik ağı planlaması ve yönetimi,
- Ulaşım ağı planlama ve yönetimi,
- Oy kullanma, TV ve PTT yer seçimleri,
- Sağlık hizmetlerinin planlama ve yönetimi,
- Eğitim hizmetlerinin planlama ve yönetimi ve
- Pazarlama, abone hizmetlerinin planlama ve yönetimi.

c. Güvenlik Planlama ve Yönetimi

- Doğal ve teknolojik afet yönetimi,
- Güvenlik kontrol alanları ve acil durum yönetimi ve
- Sivil savunma planlaması.

Ayrıca, CBS'nin üç temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki; yeterince fazla sayıdaki verilerin saklanması, yönetilmesi ve entegre edilmesi, ikincisi ise; coğrafi tabanlı verilerin analiz edilmesi ve son olarak da oldukça fazla sayıda ve çeşitte olan verilerin

kullanıcılara en uygun şekilde sunula için bilmesi için organize edilip yönetilmesini sağlamaktır (Tecim, 2008: 58-59).

1.2.2.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB)

E-belediye hizmetlerinin sunulmasında ikinci araç belediye web sayfalarıdır. Belediyeler daha önce sunmakta olduğu hizmetleri internet ortamına taşıyarak yeni yerel yönetim anlayışına geçmiştir.

Belediyelerin web sayfalarını oluştururken ön planda durduğu konular ise aşağıdaki gibi belirtilmektedir (Çukurçayır, 2000: 219);

- Kent hakkında genel bilgiler (Tarih, istatistiksel bilgiler, haritalar ve resimler gibi),
- Belediye yöneticileri ve belediye meclisi hakkında bilgiler (ilgili birimlerin telefon numaraları ve yetkili kişilerin isimleri, çalışma saatleri gibi),
- Kentsel etkinliklerin duyurulması,
- Önemli günlerin takvimi (belediyenin temizlik günleri ve saatleri gibi),
- Spor ve boş zaman etkinliklerinin duyurulması,
- Ulaşım araçlarının çalışma planı ve
- Kentteki resmî ve özel kuruluşların adresleri ve ulaşım kanallarının duyurulmasıdır.

Vatandaşlar, tüm ülkeyi ilgilendiren plan ve programlara karşı ilgili olduğu kadar, yerel düzeydeki bilgi ile de yakından ilgilidirler. Bu açıdan vatandaşlar, belediyeler ve diğer komşu yöreler hakkında her türlü bilgiyi bilgisayarlar aracılığı ile elde etmeye çalışırlar. Belediye hizmetlerinden online olarak yararlanmak istedikleri zaman bu web sitelerini kullanırlar (Steyaert, 2000: 6-8).

Belediye web siteleri özellikle vatandaşı bilgilendiren, vatandaşa hızlı bilgi akışı sağlayan ve bilgi teknolojilerinin kullanıldığı yerler olmalıdır. Vatandaşlar istedikleri her, an belediye ile internet ortamında iletişime geçebilmeli ve bunun için ise, web sitelerinin canlı destek hizmetlerinin bulunması gerekir. Ayrıca belediyelerin web siteleri, sadece

tanıtım amaçlı olmamalıdır. Belediye-vatandaş ilişkisinin daha etkin ve verimli olabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması gerekmektedir. Bunun sonucunda da yeni yerel yönetim anlayışına geçilmiş olacaktır.

Türkiye’de belediye web sitelerine baktığımızda, özellikle nüfusu az olan şehir belediyelerinde genel olarak bir tür broşür niteliği taşıdığı ve e-bülten görüntüsünde olduğu görülmektedir. Ayrıca web sitelerin bir başka özelliği, insansız olmasıdır. İnsan figürü olarak görülen sadece belediye başkanlarının konuşmalarıdır. Web siteleri, belediyelerin internete tek yanlı açılmış yüzleri durumundadır (Güler ve diğerleri, 2001: 90). 2013 yılının ortalarına doğru gelmemize rağmen hala bazı belediyeler, uygulamaya aynı şekilde devam etmektedirler.

1.2.2.3. Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP)

Kablosuz internet ağı, iletişim için geliştirilmiş, herhangi bir lisansa bağlı olmaksızın kullanılabilen ve cihazlar arasındaki iletişimi sağlamak üzere her yerden internete girme imkanı sağlayan bir sistemdir (www.turkpoint.com). Belediyelerin sunmuş olduğu kablosuz internet ağı sayesinde vatandaşlar 7 gün 24 saat e-belediye hizmetlerinden faydalanabileceklerdir.

2011 yılında Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yapılan Hanehalkı bilgisayar bulundurma oranı %56,9’dur. Ayrıca Türkiye’de vatandaşların bilgisayar kullanım oranı çok düşük seviyelerdedir. 2011 yılı içerisinde TÜİK tarafından gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre ise, Türkiye’de bilgisayar kullanım oranı %46,4 olarak tespit edilmiştir. Belediyeler, vatandaşların bilgisayar kullanım düzeyini arttırmak için her eve bir bilgisayar alamayacağından, kentin merkezi yerlerine sadece e-belediye hizmetlerinden yararlanabileceği **bilgisayar ofisleri** açarak vatandaşların bilgisayar kullanım imkanını artıracaktır. Ayrıca belediye binalarının önüne, her mahalleye ve şehrin merkezi yerlerine **kiosk makineleri**³ konularak e-hizmete ulaşım kolaylaştırılmış olacaktır. Bu

³ Kiosk makineleri vatandaşların belediyelerin hizmetlerden faydalanmasını sağlayan bir bilgisayar ve ekrandan oluşan, genelde dokunmatik ekranlarının kullanıldığı, interaktif bir sistemdir.

doğrultuda, belediyelerde kiosk makineleri sadece e-belediye hizmeti vermek amacıyla kullanılmaktadır.

Birçok belediyeler kablosuz internet erişimi ile online hizmet sunmaktadır. Bunlara örnek olarak İstanbul'daki Beyoğlu belediyesinin yürüttüğü ‘‘Bağlan Beyoğlu’’ projesiyle bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak oluşturduğu altyapıyı verebiliriz (eTR Ödülleri ve Kongresi, 2007: 18).

Yine Sarıyer Belediyesinde kablosuz internet bağlantısı kurmak isteyenler, diz üstü veya cep bilgisayarları sayesinde bu hizmetten kolaylıkla faydalanabilmektedir. Diz üstü veya cep bilgisayarlarından internet bağlantısı yapmak isteyenler ilk olarak kablosuz bağlantı sinyalini aratıp, daha sonrasında ise Sarıyer Belediyesi'ne bağlanabilmektedirler. Bağlan komutu verildikten sonra açılan sayfada, güvenlik nedeniyle bir kereye mahsus olmak üzere kullanıcının sisteme kaydı istenmektedir. Daha sonrasında yazılan GSM numarasına sistem tarafından tamamen ücretsiz olarak gelen aktivasyon şifresi ile kablosuz bağlantı hizmetinden vatandaşlar ücretsiz ve sınırsız faydalanabilmektedir. Son olarak da vatandaşların kendileri tarafından oluşturulan kullanıcı adı ve şifreleriyle girmeleri yeterli olacaktır (www.sariyer.bel.tr).

Tel Aviv Belediyesi açıklamış olduğu son proje ile birlikte Tel Aviv sakinleri ve Tel Aviv'i ziyaret eden herkesin belediyenin sunduğu bedava internet hizmetinden tüm Tel Aviv il sınırları dahilinde yararlanabileceğini açıklamıştır. Bu sayede insanlar hızlı ve rahat bir şekilde internete girebileceklerdir. Tel Aviv Belediyesi kentin 80 ayrı noktasına internet wi-fi modemleri yerleştireceğini ve bu projenin Tel Aviv Belediye'sine maliyetinin 6 milyon şekel (2.878.095 TL) olduğunu açıklamışlardır.

Tel Aviv Belediyesi sunduğu hizmetin karşılığı olarak vatandaşlarından herhangi bir ücret talep etmeyeceğini ve kent sakinlerinin saniyede 20 megabyte hız ile internette sörf yapabileceklerini belirtmiştir. Tel Aviv Belediyesi'nin yapmış olduğu ihalede kazanan taraf Motorola Solutions firması olmuştur. Motorola'nın kentin 80 ayrı noktasına peyde pey internet alıcılarını yerleştirmesi beklenmektedir. Kentte yerleştirilmesi gereken modemlerin, deniz kıyısına, ana caddelere, Güney Parkı'na, Florentin Sokağı'na, HaTikva

Çarşısı'na, şehrin kuzey ve güneyinde bulunan bahçelerine, Yafo'ya ve belediye binasının da bulunduğu İbn Gvirol Caddesi'ne yerleştirileceği belirtilmiştir.

Türkiye'deki belediyeler'de Tel Aviv belediyesi gibi ihale yaparak kablosuz internet hizmetini sadece belirli bölgelere değil tüm il sınırları dahilinde yapması hizmet kalitesini ve etkinliğini arttıracaktır.

Finlandiya'da 1 Temmuz 2010 tarihinde yürürlüğe giren yasayla, telekomünikasyon firmaları her vatandaşa ücretsiz internet hizmeti vermekle yükümlü tutulmuştur. Bu yasayla birlikte internet, temel insan hakkı olarak kabul edilmiştir. Finlandiya hükümeti aynı zamanda yerel boyutta da ücretsiz internet hizmeti sunmaya başlamıştır. Finlandiya nüfusunun yüzde 96'sı internet kullanmaktadır. Ayrıca interneti yalnız eğlence olarak değil tüm gündelik yaşamlarında vazgeçilmez bir yardımcı olarak kullanmaktadır. Bu yasa sonrasında Finlandiya'da internet bağlantısı olmayan 4 bin haneye de firmalar internet bağlantısı çekmişlerdir. Finlandiya hükümeti, 2015 yılına kadar herkese 100 Mbps hızında bağlantı sağlamayı hedeflemektedir.

Girne Belediyesi, hizmet binası çevresi, Ramadan Cemil Meydanı, Girne Limanı, Girne Belediyesi Baldöken Otoparkı ve Girne Belediyesi Barış Parkı'nda kablosuz internet hizmeti sunmaktadır. Bu uygulamadan bütün vatandaşlar ücretsiz olarak yararlanmaktadır. Vatandaşlar dizüstü bilgisayarlarından ya da cep telefonlarından "LİMAN FREE İNTERNET" isimli ağa bağlanarak kendilerini karşılayan ara yüze kullanıcı adı ve şifreyi yazarak internet hizmetinden faydalanmaktadırlar. Böylelikle Girne Belediyesi, kablosuz internet hizmetiyle birlikte kentin yaşam kalitesini ve hizmet etkinliğini arttırmaktadır.

Kopenhag Belediyesi 2008 yılından itibaren açık havada kablosuz internet hizmeti sunmaya başlamıştır. Kopenhag Belediyesi'nin kentin değişik bölgelerinde kurduğu internet erişim noktaları sayesinde, vatandaşlar kablosuz bağlanma opsiyonu olan dizüstü bilgisayarları veya cep telefonları ile bedava internete bağlanabilmektedirler. Bu kapsamda, Kopenhag belediyesi kentin farklı bölgelerine bine yakın internet erişim noktası kurmuştur. Bu internet erişim noktaları 150 metre karelik alana sinyal vermektedir. Ayrıca, Kopenhag Belediyesi kablosuz internet hizmetinin maliyetini 8 milyon kron (2.542.138 TL) olarak belirtmiştir.

1.2.3. Avrupa Yerel Özerklik Şartı ve E-Belediye İlişkisi

Avrupa Konseyi, 1949 yılında kurulan ve toplam nüfusları 800 milyonu aşan (Türkiye dahil) 47 ülkenin üyesi olduğu uluslararası bir kuruluştur. Avrupa Birliği (AB) ile aynı bayrağı kullanmasına karşın aralarında hiçbir organik bağ bulunmamaktadır. Konsey'in, AB'nin aksine bağlayıcı kararlar alma yetkisi de bulunmamaktadır. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı da, Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan bir doküman olup; AB Müktesebatında ve Lizbon Anlaşması hükümlerinde yer almamaktadır. Fakat AB, üyeliğe aday ülkelerin Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı uygulamalarını desteklemektedir. Şart, tüm Avrupa'da yerel yönetimlerin güçlenmesini, halkın yönetime katılımı ve dolayısıyla demokrasinin gelişimini sağlayan temel noktalardan biri olarak kabul edilmektedir (Saki, 2011: 67).

Yerel yönetimlerin sınırlarının orada yaşayanların onayı olmadan değiştirilemeyeceği, yerel yönetimlerin denetiminin usul ve esaslarının kanunla düzenleneceği ve mümkünse yargıya müracaat imkanı tanınacağı, taraf devletlerin vatandaşların kamu hizmetlerine katılım hakkı, yerel toplulukların özerk yerel yönetim hakkı ile kendi yerel yönetimlerini seçimle oluşturma, kendi yetki, idari yapı ve mali kaynaklarına sahip olma hakkı, merkezi yönetim ya da diğer yönetim düzeylerinin işlemlerine karşı yargıya başvurma hakkı gibi alanlarda anlaşmaya çekince koyamayacakları bu teminatlardan bazılarıdır (Zorluoğlu, 2011: 47-48).

Mahalli idarelerin temel değerleri olan demokrasi, özerklik, katılım ve etkinlik ilkeleri Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ile birlikte sağlanabilmektedir. Yerinden yönetim ilkesinin olmazsa olmazlarında biri olan özerklikten anlaşılması gereken; mahalli idarelerin kanunlarla verilen görev ve hizmetleri kendi organlarının kararıyla ve kendi sorumlulukları altında yapmalarıdır. Katılım, idarelerin demokratikleştirilmesini; etkinlik ise, kamu yönetiminde yaşanan değişime uygun olarak etkili, verimli ve hizmet odaklı bir yönetim kurulmasını ifade etmektedir. Verimlilik, etkinlik ve yönetimin demokratikliği birbiriyle çatışan ifadeler değildir; aksine birbirini tamamlayan kavramlardır (Alodalı, 2007: 1).

Yerel yönetimlerde demokrasi, özerklik, katılım ve etkinliği sağlamak için kamu yönetiminde yeni yapılanma ve reform çalışmaları hayata geçirilerek yeni anlayışlar ortaya çıkmıştır. Bu çalışmalar sonucunda, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın getirmiş olduğu şartlar doğrultusunda elektronik belediyeçilik uygulamalarına geçilmiştir. E-belediye uygulamalarıyla birlikte vatandaşın demokratik bilinci arttırılacak ve yerel yönetimlerin denetimi merkezi otoritede değil; vatandaşın gözetimi ve kamuoyu denetiminde olacaktır. E-belediye uygulamaları aynı zamanda maliyetleri azaltarak belediyenin tasarruf yapmasını da sağlamaktadır. E-belediye uygulamaları belediyelerin daha demokratik, katılımcı ve şeffaf bir hale gelmesini amaçlamaktadır. Aynı şekilde Yerel Yönetimler Özerklik Şartı da bu amaçları hedeflemektedir. Belediyeler e-belediye uygulamalarına geçtiği takdirde Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartlarına da uyum sağlamış olacaktır. Bundan dolayı e-belediye uygulamaları belediyeler açısından oldukça önemlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. TÜRKİYE VE BAZI ÜLKELERDEKİ E-BELEDİYE UYGULAMALARI

2.1. E-Belediye Uygulamasının Yasal Mevzuatı

Türkiye’deki mahalli idareler 3 grupta toplanmıştır. Bunlar; il özel idaresi, belediye ve köydür. Türkiye’de 2012 yılı itibariyle 2950 adet belediye bulunmaktadır. Bunların büyükşehir, il, ilçe ve belediyelere göre dağılımı Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9: Belediyelerin Türlerine Göre Dağılımı

Türü	Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir İlçe Belediyesi	İl Belediyesi	İlçe Belediyesi	Belde Belediyesi	Toplam
Sayısı	29	143	52	749	1.997	2.950

Kaynak: MİGM verilerine dayanılarak hazırlanmıştır, 2012

2.950 belediyenin 29’sı büyükşehir belediyesi, 52’si il belediyesi, 143’ü büyükşehir ilçe belediyesi, 749’u ilçe belediyesi (büyükşehir belediye sınırları dışında kalan ilçeler) ve 1.997’si ise belde belediyesidir (MİGM, 2012: 12).

Yerel yönetimler, gerek demokratik hayatta oynadıkları rol, gerekse kamu hizmetlerinin vatandaşla götürülmesinde yüklendikleri işlevler nedeniyle yönetilenlerin yönetime katılmalarına imkân sağlayan yönetim birimleridir.

Yerel yönetimler yönetsel etkinliğin ve kamu hizmetinin kalitesinin artırılmasına katkı yaparken, diğer yandan da elektronik yönetim uygulamalarının etkin ve sorunsuz uygulanabilirliğini sağlamak adına, yasal düzenlemelerin yapılması, kişisel bilgilerin korunması, güvenlik, elektronik imza altyapısı sağlanması, idari sürecin yeniden örgütlenmesi gibi konulara da önem vermelidir (Aichholzer 2001’den aktaran:Henden ve Henden, 2005: 58).

Yerel yönetim birimlerinden en önemlisi olan belediyeler de 21. yüzyıldan sonra hizmet sunmada kaliteyi, verimliliği ve vatandaş memnuniyetini daha fazla ön plana çıkarmayı hedeflemiştir. Bu yüzden belediyeler hizmetlerini e-belediye adı altında online olarak sunmaya başlamıştır. Belediyelerin e-belediye uygulamalarını anlatmadan önce e-belediye hizmetlerinin yasal çerçevesinin değerlendirilmesinde fayda vardır (Altınok ve Bensghir, 2005: 689).

Yerel yönetimlerde e-hizmetleri direkt olarak etkileyen önemli yasal değişiklikler kapsamında, 23 Aralık 2004 tarihinde kabul edilen 5272 sayılı Belediye Kanunun belediyenin görev ve sorumluluklarını sayan bölümün 13. maddesinde "Herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. "Yine aynı kanunda," belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır" denilmektedir. Benzer şekilde kanunun 14. maddesinde belediyelerin görevleri tanımlanmakta ve de bu görevler arasında "coğrafi ve kent bilgi sistemleri" yapmayı veya yaptırılması da sayılmaktadır.

Görüldüğü gibi belediyelere de büyükşehir belediyeleri ile ilgili düzenlemelerde "Coğrafi Bilgi Sistemi ve Kent Bilgi Sistemi" bağlamında bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel hizmetlerde kullanımına yönelik görevler verilmiş ise de bu düzenlemelerin kapsamlı bir e-devlet ve e-yerel yönetimler hizmetine işaret etmediği gözden kaçırılmamalıdır (Altınok ve Bensghir, 2005: 690).

Ülkemizde kamu yönetimi ve yerel yönetim alanlarında bazı eksiklikler olmakla birlikte; e-yönetişim yaklaşımına destek sağlayacak başarılı kanunlar da çıkarılmıştır. Elektronik İmza⁴ ve Bilgi Edinme⁵ Kanunları bunlara örnek gösterilebileceği gibi, çağdaş gelişmeleri de dikkate alan kanun tasarıları da söz konusudur. Elektronik imza kanunu sadece elektronik ticaretin bütünü ile düzenlenmesi hedef alınmamış; elektronik ticaret ve kamu alanında yürütülecek "e-devlet" projesinin asli bir unsuru olarak düzenlenmiştir.

⁴ Bu kanun, elektronik imzanın hukuki yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsar.

⁵ Bu kanun, merkezi idare kapsamındaki kamu idareleri ile bunların bağlı, ilgili veya ilişkili kuruluşlarının, köyler hariç olmak üzere mahalli idareler ve bunların bağlı ve ilgili kuruluşları ile birlik veya şirketlerinin, T.C. Merkez Bankası, İMKB ve üniversiteler de dahil olmak üzere kamu tüzel kişiliği haiz olarak enstitü, teşebbüs, teşekkül, fon ve sair adlarla kurulmuş olan bütün kamu kurum ve kuruluşlarının ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanır.

Bu şekilde düzenlenmesi ABD ve Fransa gibi ülkelerin kanunlarında ve Avrupa Birliği düzenlemelerinde kullanılan başlık ve temel kavramlarla uyum sağlamıştır (Oğurlu, 2010: 13).

Ülkemizde de elektronik belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi konularında çalışma yapma görevi Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM)'ne verilmiştir (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge). Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) temel bir arşiv kanununa duyulan gereksinimi karşılaması açısından önemlidir. Fakat söz konusu kanun aynı zamanda belge yönetimi disiplininin de kurumsallaşmasını sağlayacak maddeler içermemektedir. Bu kanunda belge yönetimini sadece DAGM tarafından yapılan araştırma faaliyetlerine konu olabileceğine ve bu konunun DAGM tarafından desteklenebileceğine ilişkin hükümler yer almaktadır. Sonuç olarak bu kanunun belge yönetiminin kurumsallaşmasına bir katkı sağlamayacağını söylemek yanlış olmayacaktır (Odabaş, 2009: 423).

2.2. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları

21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler yerel yönetimlerin yönetim şeklinin değişmesine neden olmuştur. Yerel yönetimler klasik kamu yönetimi anlayışından vazgeçerek, yeni kamu yönetimi anlayışını benimseyerek, hizmet sunmada verimliliğe, kaliteye ve faydaya odaklanmıştır.

Türkiye’de E-Belediye ile ilgili çalışmalara bakıldığında ise, 2001 yılından itibaren Devlet Planlama Teşkilatı ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) - Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi işbirliğinde “Yerel Net Projesi”nin yürütüldüğü görülmektedir.

Bu proje 2001 yılından itibaren “Yerel Yönetimler Portalı” olarak faaliyet göstermektedir (Şahin 2007’den aktaran: Nohutçu ve Demirel, 2005: 47). Yerel yönetimler alanında çalışan kişilerin ilgili sayısal verilere ulaşmada karşılaştıkları güçlükler YerelNet Projesiyle birlikte belirli ölçüde azalmıştır (Bengshir ve Altınok, 2005: 699). İçişleri Bakanlığı ile TODAİE arasında imzalan protokol ile yürürlüğe girmiştir.

4 Nisan 2001 tarihinde ‘‘Yerel Bilgi Projesi’’ yürütülmesi 2003 yılının ekim ayında İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir. Bu projeyle yerel yönetimlerin sahip olduğu tüm bilgilerin elektronik ortamda kayıt altında tutulması amaçlanmıştır. Bu tutulan kayıtlar göz önüne alınarak yerel yönetimlerle ilgili politikaların geliştirilmesi öngörülmüştür. Yerel yönetim birimlerinin en önemlisi olan belediyeler ise, bu projelerin devamı niteliğinde olan e-belediyecilik uygulamalarını geliştirmiştir.

Türkiye’deki e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise aşağıdaki uygulamaların gerçekleştirildiği grlmektedir;

- İmar durumu
- İstek neri
- Evrak takip
- Kazı ruhsatı
- İnşaat ruhsatları
- Günlük alışma programı
- Pazar yerleri
- İhaleler
- Kent haritası → Kent Bilgi Sistemi (KBS)
- Mahalle haritası →
- Vergi borcu deme
- Yapılmış olan ödeme bilgiler
- SMS ile vergi ödeme ve ğrenme
- Evde sağlık başvurusu
- E-beyanname
- E-sorgulama
- E-Başvuru
- Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)

2.2.1. Türkiye’den Örnek E-Belediye Uygulamaları

Türkiye’deki belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte e-belediyeçilik faaliyetlerine hız vermişlerdir. Belediyeler sunmuş oldukları hizmetleri internet ortamına taşıyarak vatandaşa daha kaliteli hizmet vermeye başlamıştır. Günümüzde belediyeler internet ortamında birçok hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin neler olduğunun daha iyi anlaşılması için aşağıda çeşitli belediye uygulamalarına değinilecektir. Türkiye’den başta İstanbul Büyükşehir Belediyesi olmak üzere Ankara Büyükşehir Belediyesi, Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Etimesgut Belediyesi, Altındağ Belediyesi, Nilüfer Belediyesi ve Şanlıurfa Belediyesi’nin e-belediyeçilik uygulamaları hakkında yaptıkları çalışmalar anlatılacaktır. Ayrıca yabancı belediyelerden Londra Belediyesi, Glasgow Belediyesi, Barselona Belediyesi, Münih Belediyesi, Stokholm Belediyesi, Seul Belediyesi ve Newcastle Belediyeleri’ndeki e-belediye uygulamalarından örnekler verilecektir.

2.2.1.1. Ankara Büyükşehir Belediyesi

Ankara Büyükşehir Belediyesi, uygulamış olduğu e-belediyeçilik faaliyetleri ile daha iyi hizmet sunmak ve verimliliği arttırmak amacıyla 2003 yılı başlarında iletişim teknolojisinin getirmiş olduğu yeniliklerden de faydalanarak e-belediyeçiliğin önemli başlangıç adımlarından olan ve basit, hızlı ve etkili iletişimi hedefleyen hizmet masası kurulmasına karar vermiştir.

2003 yılından bu yana Ankara Büyükşehir Belediyesi çok sayıda hizmeti internet ortamında sunmaya başlamıştır. Örneğin; harita uygulamasıyla birlikte vatandaşların seçmiş oldukları iki nokta arasındaki mesafenin ne kadar olduğunun ve seçilen arsaların, arazilerin ve binaların alanlarının ne kadar olduğunun tespiti yapılabilmektedir. Ayrıca, Ankara’da yaşayanların ulaşımının daha rahat sağlanabilmesi için online ortamda yol bakım çalışmalarının nerelerde olduğu bilgisine kolayca ulaşılabilir.

Online başvuru formu sayesinde vatandaşlar şikayetlerini, teşekkürlerini, isteklerini dile getirebilmektedirler. Bilgi edinme bürosunun kurulmasıyla birlikte, gerçek ve tüzel kişiler kendileri için hazırlanan formları doldurarak bilgi edinme hizmetinden

faaydalanabilmektedir. Güzergah bilgi sistemi uygulaması, vatandaşlara EGO durak hatlarını, kalkış noktalarını, varış noktalarını ve yol tarifi hizmetini sağlamaktadır. Yine, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin çıkarmış olduğu bültenlere vatandaşlar online olarak ulaşabilmektedir. Ayrıca bültenler görme engelli vatandaşların rahatlıkla okuyabilmeleri için düzenlemiştir.

Ankara büyükşehir belediyesinin online olarak sunduğu **hizmetler**;

- E-beyanname
- E-ödeme
- E-İhale
- Meclis kararları ve faaliyet raporları
- Proje bankası
- Defin yeri sorgulama
- Vefat edenler
- Ruhsatsız kazı ihbar
- İhbar takibi ve
- Hava durumu şeklinde sıralanabilir.

2.2.1.2. Altındağ Belediyesi

Ankara iline bağılı olan Altındağ Belediyesi'nde e-belediye uygulamaları, teknolojiadaki gelişmelere entegre olarak hızlı bir şekilde devam etmektedir. Altındağ Belediyesi e-belediye uygulamalarına oldukça fazla önem vermektedir. Altındağ belediyesi sunmuş oldukları hizmetlerin hemen hemen hepsini internet ortamına taşımıştır. Bu sayede e-belediyecilik uygulamalarıyla hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış meydana gelmiştir.

Altındağ Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarına bakıldığında, ilk olarak kullanıcı menüsü dikkat çekmektedir. Kullanıcı menüsüne öncelikle TC kimlik numarası, sicil numarası ve elektronik posta adresi girdikten sonra, elektronik posta adresinize otomatik olarak tek kullanımlık şifreniz gelecektir. Bu alınan tek kullanımlık şifre ise sayesinde vatandaşlar e-belediye hizmetlerinden faydalanabilecektir.

Vatandaşlar Altın Masa adı altında kurulan e-belediye hizmetleriyle şikayet, talep, öneri, teşekkür ve bilgi edinme işlem türlerini internet ortamında gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca Altındağ belediyesi, Altındağ bölgesinde ikamet edip vefat edenleri de internet ortamında duyurmaktadır.

Altındağ belediyesinin sunmuş olduğu Kent Bilgi Sistemi uygulamasıyla vatandaşlar Altındağ bölgesindeki bütün meskenlerin yerlerini rahat bir şekilde tespit edebilmektedir. Ayrıca Kent Bilgi Sistemi ada ve parsel ile imar durumunun sorgulanması, pdf olarak çıktısının alınması ve güncel uydu görüntüsü ile mevcut durumun görülmesi mümkün olabilmektedir.

2.2.1.3. Etimesgut Belediyesi

Etimesgut belediyesinin e-belediye uygulamalarına bakıldığında üç genel başlık altında toplanabilir. Bu hizmet grupları; kayıt işlemleri, sorgulama işlemleri ve İnteraktif işlemler adları ile sunulmaktadır. Kayıt işlemlerinde vatandaşlar e-belediye hizmetlerinden faydalanmak için sisteme üye olmaktadır. Sorgulama işlemlerinde ise, sicil arama, arsa rayiç bedeli, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri ve çöp toplama saatleri gibi işlem türleri bulunmaktadır. Son olarak interaktif işlemlerde, beyan bilgileri, ruhsat sorgulama, kira sözleşme sorgulaması, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri, online tahsilat işlemleri yapılabilmektedir.

Etimesgut Belediyesinin sunmuş olduğu Kent Bilgi Sistemi'nin hem Türkçe hem de İngilizce versiyonları bulunmaktadır. Bu sistem sayesinde ada ve parsel sorgulama ile gayrimenkullerin bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşılabilir. Kent Bilgi Sistemi ile Etimesgut bölgesi üç boyutlu bir şekilde izlenebilmekte ve üç boyutlu bina resimlerine tıkladıktan sonra o binaya ait istek ve şikâyetleri e-posta ile Etimesgut belediyesine iletebilmektedir. Ayrıca Kent Bilgi Sistemi sayesinde Etimesgut bölgesindeki resmi kurumların, dini tesisler, eğitim kurumları, sağlık kurumları, sanayi ve üretim alanları, sosyal amaçlı kurumlar, ticari kurumlar, ulaşım, turizm ve yeşil alanların nerede olduğuna ulaşılabilir.

Vergi kaybını önleme, dijital arşivleme ve hizmetlerin hızlı, verimli ve düşük maliyetle sunumu alanında sağladığı katkılar nedeniyle Etimesgut Belediyesi, “Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS)” adlı projesi ile 2007 yılında “E-Belediyecilik Özel Başarı Ödülü” ne layık bulunmuştur.

“AKOS” ile ilçe sınırları içerisinde bulunan tüm vergi kaybını önleme, arsa, arazi, bina, bağımsız bölüm ve işyerlerine ait bilgiler sahadan toplanıp; ortak veri tabanına aktararak çeşitli analizlere tabi tutulmuştur. Bu analizler sonucunda vergilendirilmemiş veya eksik vergilendirilmiş arsa, arazi, bina, bağımsız bölüm ve işyerleri tespit edilerek vergi kayıplarının önüne geçilmiştir. Uygulama ile tespit edilen somut sonuçlar (vergi kaybı miktarı, asansör beyan etmeyenlerin sayısı, işlem sürelerindeki kısalma miktarı) raporlanabilmektedir. “AKOS” ile vergi kaybını önlemenin yanı sıra, dijital arşivleme ve hizmetlerin hızlı ve düşük maliyetle sağlanması gerçekleştirilmiştir. E-belediyecilik için tek bir teknolojiye bağlı kalınmadan GIS⁶, Web⁷, Kiosk⁸ ve telefon teknolojilerinden faydalanılmıştır. Çeşitli uygulamalar ile belediyenin kendi çalışma süreçlerinde insan kaynaklı hataların en aza indirilmesi, günlük raporlama yapılabilmesi, vergi kaybının önlenmesi, sicil işlemleri gibi alanlarda verimlilik sağlanmıştır. Web üzerinden sorgulama ve interaktif işlemler yapılabilmesi, kiosklarla belediyenin girişinde bazı işlemlerin hemen yapılması gibi vatandaşlara yönelik hizmetlerde de verimlilik, hız ve kolaylık getirilmiştir (Deloitte, 2007: 19).

Etimesgut belediyesi T-belediye (Telefon belediyecik) uygulamasıyla, belediyenin vermiş olduğu numara ile hizmet vermekte olup; bu sistem vergi mükelleflerinin belediyeye gelmeden 7 gün 24 saat herhangi bir yerden telefon ile ödemeleri gereken vergi miktarını öğrenebilmelerini sağlamaktadır. Sistem, vergi bilgilerini mükellefe okumakta veya isteğe bağlı olarak fax veya SMS ile de vergi dökümü vatandaşa gönderilmektedir. Ayrıca bu uygulama ile evlilik ve cenaze için gereken belgeler hakkında bilgi verilmektedir. SMS belediyeciliği ile vatandaşlar ödemesi gereken vergi miktarlarını öğrenebilmekte ve sistem vergi bilgilerini mükellefe SMS olarak göndermektedir. E-

⁶ Coğrafi Bilgi Sistemi

⁷ Belediyenin Online internet sitesi

⁸ Kiosk: Kiosk makineleri vatandaşların belediyelerin hizmetlerden faydalanmasını sağlayan bir bilgisayar ve ekrandan oluşan, genelde dokunmatik ekranlarının kullanıldığı, interaktif bir sistemdir.

hatırlat uygulamasıyla Etimesgut belediyesine ait duyurulardan haberdar olunmakta ve vergi dönemlerinde vergi mükellefinin vergi borcu SMS olarak ya da e-posta ile vatandaşa iletilmektedir.

2.2.1.4. İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Türkiye’deki belediyelerin e-belediye uygulamalarına baktığımızda, İstanbul Büyükşehir Belediyesi vatandaşına hizmet verme noktasında, bilgi ve iletişim teknolojisinden oldukça yararlanmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamasıyla vermiş olduğu hizmetler şöyle özetlenebilir;

- İstanbul büyükşehir belediyesinde Geniş Alan (WAN) ve Yerel Alan (LAN) Ağ (Network) Sistemi kesintisiz olarak hizmet sunmaktadır. İstanbul büyükşehir belediyesi gelirlerinin tahsilâtını arttırmaya ve mükelleflerin ödemelerini kolaylaştırmaya yönelik olarak online hizmet vermeye başlamıştır.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi mükelleflerinin beyan verme ve ödeme işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla e-beyanname, e-ödeme ve internet bankacılığı işlemlerini uygulamaya başlamıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi “veri ambarı kurulum projesiyle” belediye birimlerinden ve dışarıdan gelen tüm bilgilerin ortak bir havuzda toplanmasını, bunun sonucunda yetkili kişilerin rahat ve hızlı bir şekilde verilere ulaşmasını sağlayan bir hizmet ağı kurmuştur.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin internet ortamından sağladığı hizmetler şu şekilde sıralanmaktadır;

- Beyaz masa otomasyonu,
- Evrak takibi,
- İmar denetim programı,
- Ruhsat müdürlüğü otomasyonu,
- Alacakların yeniden yapılandırılması,
- İBB mobil,
- İSKİ e-ödeme,
- İDO online bilet,

- Gelirler Müdürlüğü evrak takibi,
- İhale ilanı,
- İGDAŞ internet şubesi,
- Evde sağlık başvurusu,
- İtfaiye görüş sorgulama,
- Bilgi edinme ve
- Coğrafi veri sunumu programıdır.

2.2.1.5. Nilüfer Belediyesi (Bursa)

Bursa iline bağlı Nilüfer Belediyesi, yerel hizmetleri bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak sunmaya başlamıştır. Nilüfer Belediyesi ilk olarak e-belediye uygulamasının altyapı çalışmalarını başarılı bir şekilde tamamlayarak uygulamaya sunmuştur. E-belediye uygulamalarındaki hizmetlerin sayısı gün geçtikçe artmıştır. Nilüfer belediyesinin e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise; ilk olarak üye girişi ile yapılabilen işlemler ve üye girişi ile yapılamayan işlemler dikkati çekmektedir.

Üye girişi olmadan yapılabilen işlemler ise;

- İmar durumu,
- İstek öneri,
- Evrak takip,
- Kazı ruhsatları,
- İnşaat ruhsatları,
- Günlük çalışma programları,
- Pazar yerleri,
- İhaleler,
- Kent haritası,
- Mahalle haritası,
- Evlilik orman bilgi sistemleri,
- Belediye postası,
- İnsan kaynakları,

- Bilgi edinme hakkı ve
- Yeni belge formudur.

Üye girişi yapılarak yapılan işlemler ise;

- Beyan bilgileri,
- Tahakkuk bilgileri,
- Rayiç bedel bilgileri ve
- Vergi ödemeleri olarak sıralanmaktadır.

Nilüfer Belediyesi'nde yukarıda sayılan e-belediye işlemlerinden Evlilik orman bilgi sistemleri sayesinde, yeni evlenen çiftler kendileri adına dikilen ağaçların adreslerini ve üç boyutlu görüntülerine isim ve soy isimlerini yazarak ulaşabilmektedir.

Pazar yerleri uygulamasında vatandaşlar semt pazarlarının nerede olduğunu görebilmektedir. Ayrıca semt pazarlarında çalışan esnaflarla ilgili istek ve şikâyetle bulunabilmektedirler. Ayrıca vatandaşlar Nilüfer Belediyesi'nin çıkarmış olduğu Belediye Postası Dergisi'ne internet ortamında 7 gün 24 saat ulaşabilmektedir.

Kent ve mahalle haritaları uygulamalarıyla vatandaşlar kentle ilgili eğitim kurumları, yeşil alan, spor ve dinlenme yerleri, kültürel tesisleri, resmi kurumları, dini tesisleri, sağlık kurumları, sosyal amaçlı kurumları, turizm alanları, finans kurumları ve ulaşım alanlarını internet ortamında rahat ve hızlı bir şekilde görebilmektedir.

2.2.1.6. Şanlıurfa Belediyesi

Şanlıurfa, tarihi İpekyolu üzerinde kurulu, insanlık tarihini değiştiren kültürel mirasa sahip bir ilimizdir. Şanlıurfa 500 bin merkez, 1.523 bin toplam nüfusu ile Türkiye'nin 11.büyükşehridir.

Şanlıurfa Belediyesi her şeyden önce güven kazanmak için hizmet odağına hep vatandaşı koymuştur. Bu doğrultuda, kentsel yaşam kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için çağdaş yönetim anlayışından faydalanmıştır. Çağdaş yönetim anlayışı,

belediyenin sunduğu hizmetlerin online ortamda, belediyenin web sitesinden (e-belediyecilik) vatandaşlara hizmet sunulması olarak söylenebilmektedir.

Şanlıurfa Belediyesi e-belediye hizmetlerini üç bölüme ayırmıştır. Bunlar; kayıt işlemleri, sorgulama işlemleri ve interaktif işlemlerdir. Kayıt işlemleri bölümünde; üyelik, randevu talep, randevu takip, e-ileti ve e-tedarik uygulamaları mevcuttur. Sorgulama bölümünde; arsa rayiç değerleri, inşaat maliyet değerleri, çevre temizlik tarifeleri, çöp toplama saatleri, kültür faaliyetleri ve sicil arama işlemleri yapılmaktadır. Son olarak interaktif işlemler, şikayet bildirim formu, şikayet takip formu, beyan bilgileri, su borcu ödeme, borç bilgileri, tahakkuk bilgileri, tahsilat bilgileri, online ödeme ve sicil kodu ile online tahsilat uygulamalarından oluşmaktadır.

E-tedarik uygulaması ile sisteme üye olmak isteyen tüm tedarikçi firmalara verilen bir kullanıcı hesabı ile firmalar hakkındaki bilgiler internet ortamında belediyeye bildirilmektedir. Bunun sonucunda belediyenin satın alma departmanları daha fazla firmaya daha kısa sürede ulaşabilmektedir. Aynı zamanda e-tedarik uygulaması maliyetlerin azalmasını da sağlamaktadır (Government of India, 2008: 42).

E-ileti uygulaması vatandaşın veya vatandaş namına iş yapan firmaların belediyeye vermeleri gereken belgeleri fiziksel olarak iletmekten önce elektronik ortamda iletmeleri ve belediyenin ön inceleme yaparak eksikliklerin geri bildirimi ile proje onay sürecinin kısaltılması sağlanmaktadır. Yakın zamanda bu belgelerin fiziksel olarak da iletilmesine gerek kalmayacağı ve tüm belgelerin elektronik ortamda sağlanacağı beklenmektedir.

CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) uygulamasıyla, vatandaşların belediyeye, internet, e-mail, SMS, sesli yanıt sistemi, wap gibi hızlı ve rahat erişim kanallarıyla belediye çalışma saatlerine bağlı kalmaksızın ulaşabilmesi sağlanmaktadır. Şanlıurfalılar belediyeye ilettikleri taleplerin durumunu SMS, sesli yanıt, internet ve otomatik e-mail aracılığıyla öğrenebilmektedir.

Şanlıurfa Belediyesi'nin hayata geçirmiş olduğu bir diğer e-belediye projesi ise e-mezarlık uygulamasıdır. E-mezarlık uygulaması ile ölen bir kişinin defnedileceği mezar

yerinin bilgileri, kabir yerlerinin kroki destekli görünümü ve online mezar satın alma işlemleri belediyenin web sayfasından yapılabilmektedir.

Şanlıurfa Belediyesi e-belediye uygulaması üzerinden yapılacak ödemelerde 128 Bit SSL güvenlik sertifikası kullanılmaktadır. Bu sayede vatandaşların bilgileri şifrelenerek 3. şahıslara ulaşması engellenmektedir.

2003 yılında TÜSİAD (Türkiye Sanayiciler ve İş Adamları Derneği) ve TBV (Türkiye Bilişim Vakfı) sivil toplum örgütlerinin ekonomide ve toplumsal yaşamda kalitenin, verimliliğin ve rekabet gücünün artırılmasına, şeffaf ve etkin kamu yönetiminin oluşturulmasına katkı sağlayacak bilgi toplumuna dönüşüm yolunda ‘‘eTR Ödüller’’ni oluşturmuşlardır. 2007 yılında ‘‘eBelediyecilik Özel Başarı Ödülleri’’ni kazanan üç belediyeden birisi de Şanlıurfa Belediyesidir. Şanlıurfa Belediyesi, ‘‘e-borç ve e-ödeme’’, ‘‘e-tedarikçi’’, ‘‘CRM’’, ‘‘e-ileti’’ ve ‘‘e-mezarlık’’ uygulamalarıyla özel ödüle layık bulunmuştur. Ayrıca Şanlıurfa Belediyesi, teknolojiyi vatandaşlara doğrudan hizmet vermek adına kullanmakta oldukça başarılı uygulamaları Bütünleşik e-Devlet Modeli ile hayata geçirmesinden dolayı ‘‘eBelediyecilik Jüri Özel Ödülü’’nün de sahibi olmuştur (Deloitte, 2007: 19).

Şanlıurfa belediyesinin sunduğu online hizmetler ise şu şekilde sıralanmaktadır;;

- Kayıt işlemleri
- Sorgulama işlemleri
- İnteraktif işlemler
- Kent Rehberi
- E-imar sorgulama ve
- Mezarlık Bilgi Sistemi’dir.

2.2.1.7. Kayseri Büyükşehir Belediyesi

Kayseri ilinin merkez nüfusu son sayımlara göre 1.064.164 kişidir. Kayseri büyükşehir belediyesine bağlı 5 tane ilçe bulunmaktadır. Bunlar Melikgazi, Kocasinan,

Talas, İncesu ve Hacılar belediyesinden oluşmaktadır. Ayrıca Ankaradan sonra İç Anadolu Bölgesinin en büyük ikinci şehridir.

E-devlet, bilgi ve hizmetlerin online olarak sağlanması sonucunda kamu kuruluşları ve onların bileşenleri arasındaki iletişimi geliştirir ve mali etkinliği sağlar (Chen ve diğerleri, 2006: 23-24). Kayseri Büyükşehir Belediyesi de e-devlet uygulamalarını yerel boyutta uygulayarak(e-belediye) hizmet kalitesini artırmak ve maliyetlerde tasarruf sağlamaya çalışmaktadır.

Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerine bakıldığında vatandaşlara oldukça kolaylık sağlayan uygulamaların olduğu görülmektedir. Örneğin; KUBİS (Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi) sayesinde otobüs ve tramvay hat saatleri bir tuşla görülebilmektedir. Bu uygulamada vatandaşlar ulaşım sistemine bineceği ve ineceği yeri, ilçe, mahalle ve durak olarak yazarak gitmek istediği yerin hat güzergahını ortaya çıkarmış olmaktadır. Şayet bineceğimiz ve ineceğimiz yerin konumunu biliyorsak, harita üzerinde o yere gelip sağ tıklayarak "Bineceğin en yakın durak", "İneceğin en yakın durak", "En yakın hastane", "En yakın eczane", "Mesafe ölçümü yap" ve "Haritadan bilgi al" uygulamaları yapılabilmektedir. Vatandaşlar gitmek istedikleri yere hangi vasıta ile gidebileceklerini sistemde bulunan otobüs, tramvay, taksi, bisiklet ve çift otobüs seçeneklerini birden fazla işaretlemeleri alternatif ulaşım yöntemlerinin bulunmasını sağlayacaktır. Son olarak bu sistemde vatandaşlar gitmek istedikleri güzergahın çıktısını "Haritayı Yazdır" uygulamasıyla alabilmektedirler.

Mezarlık bilgi sistemi ile vatandaşlar cenaze arama, tapu arama ve vefat ilanları hizmetlerinden faydalanabilmektedirler. Vatandaşlar cenaze aramada karşlarına çıkan ara yüzdeki bilgileri doldurması sonucunda bulmak istedikleri mezarlığın nerede olduğunu görmektedirler. Tapu arama ile mezarlığın bulunduğu bölge, ada, parsel ve mezar numarası yazılarak aramak istenilen mezarlığın yeri tespit edilmiş olmaktadır.

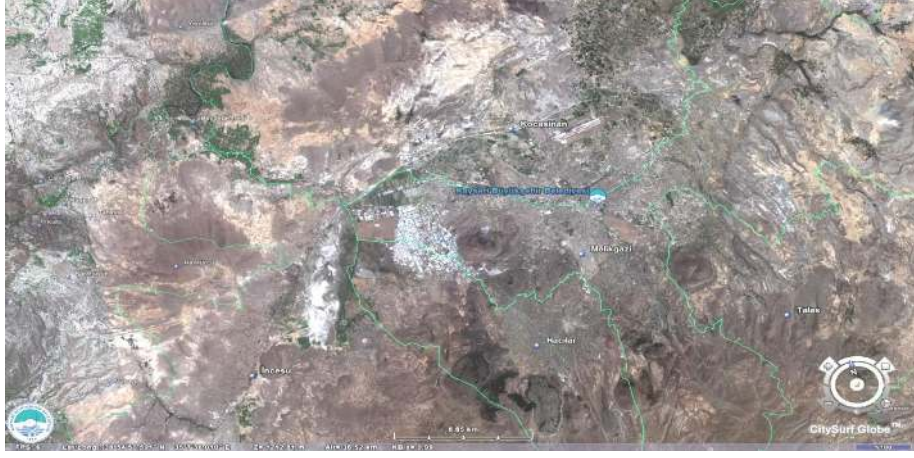
Kayseri Büyükşehir Belediyesi Su ve Kanalizasyon İdaresi(KASKİ) e-borç sorgulama, e-tahsilat, e-çözüm, e-ihbar ve arıza bildirim ile online olarak hizmet vermektedir. Vatandaşlar online olarak su faturalarını sorgulatabilmekte ve ödeyebilmektedir. E-çözüm ile hatalı fatura okuma, sayaç karışıklığı, bozuk sayaç, kilitli

sayaç, fatura itiraz, icra işlemleri gibi hizmetler çözüme kavuşmaktadır. Vatandaşların bu itirazları neticesinde çıkacak sonuç e-mail adreslerine gönderilmektedir. E-arıza uygulaması su ve kanalizasyon arızalarının online olarak belediyenin web sitesinden yapılmasıdır. Ayrıca Alo 185 Arıza Bildirim Hattı'ndan da vatandaşlar su ve kanalizasyon arızalarını bildirebilmektedirler. Bu hizmet 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. E-ihbar uygulaması kaçak su kullananların hızlı bir şekilde online olarak belediyenin web sitesinden ihbar edilmesini sağlamaktadır.

KASKİ abonelerine ödeme kolaylığı sağlayacak Akıllı Vezneler hizmete girmiştir. Toplamda sekiz tane Akıllı Hizmet Veznesi bulunmaktadır. Akıllı vezne sayesinde vatandaşlar su borçlarını merkeze gelmeden rahatlıkla ödeyebilmektedir. Ayrıca bu akıllı veznelerden elektrik faturaları da ödenebilmektedir. Vatandaşlar, dokunmatik ekrana su ya da elektrik borcunu ödemek için abone numarasını ya da barkod numarasını okutarak dönem borçlarının ekrana gelmesini sağlayarak nakit ya da kredi kartıyla ödeme yapabilmektedirler. Son olarak vatandaşlar, bu yapmış oldukları işlemler sonucunda borcun ödendiğine dair makbuz alabilmektedir.

Kent Bilgi Sistemi Kayseri Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde beş ilçe (Melikgazi, Kocasinan, Talas, Hacılar ve İncesu) için hazırlanan ve sürekli güncellenen bir sistemdir. Kayseri Büyükşehir Belediyesi yetki alanındaki tüm binalar ve kullanım amaçları, iş yeri adları, resmi/özel kurum (sağlık, eğitim vb.) bilgileri, eczaneler, ulaşım noktaları, önemli tarihi binalar ve bilgileri, kültür ve turizm tesisleri ile bina ve yolların fotoğraflarına ulaşılabilir. Kamu kurumlarının yanı sıra özel kurum ve kuruluşların da ihtiyacı olan bilgiler açısından güncel bir veri tabanına sahiptir.

Şekil 3: Kent Bilgi Sistemi Görünümü



Kaynak: www.kayseri-bld.gov.tr

Kentle ilgili haberler ve vatandaşları ilgilendiren anlık bilgileri de kapsayan rehber; vatandaşın rehberle ilgili öneri veya şikayetlerini harita üzerinden işaretleyerek belediyeye bildirmesine de olanak sağlamaktadır. Ayrıca, rehber üzerinden her kullanıcı adres tarifi yaparak başka bir kullanıcıya harita gönderebilmekte, kendi haritasını tasarlayabilmekte ve kendi katmanını oluşturabilmektedir. Ayrıca proje, yapılan çalışmalarla sürekli olarak geliştirilerek yeni versiyonları da oluşturulmaktadır.

Şekil 4: Kent Bilgi Sistemi



Kaynak: www.kayseri-bld.gov.tr

Kayseri Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanındaki verilerin Coğrafi Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü personelleri tarafından, sürekli ve gerçek zamanlı olarak güncelliği sağlanmaktadır.

Kayseri büyükşehir belediyesinin online sunduğu hizmetler şu şekilde sıralanmaktadır;

- Kayseri Kent Bilgi Sistemi (KBS)
- Kayseri Ulaşım Bilgi Sistemi (KUBİS)
- Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)
- Mezarlık Bilgi Sistemi (MBS)
- E-borç sorgulama
- E-tahsilât
- E-çözüm
- E-ihbar
- Arıza bildirim
- Vefat ilanları
- Hal fiyatları
- İhale ilanları ve
- Alo 153 Beyaz Masa'dır.

2.3. Dünya'dan E-belediye Uygulama Örnekleri

2.3.1. Glasgow Belediyesi

Glasgow Belediyesi vatandaşlara daha iyi, daha kaliteli ve daha hızlı hizmet sunabilmek için klasik belediye yönetimi anlayışı yanında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerden de yararlanarak yeni bir yönetim sistemi oluşturmuştur. Glasgow Belediyesi, sunmuş olduğu hizmetleri internet ortamına taşıyarak elektronik belediyeciliğe adım atmıştır.

Glasgow Belediyesi'ndeki e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise “job vacancies” adı verilen iş bulma uygulamasında vatandaşlar belediyenin web sayfasındaki ilanları tıklayarak iş ile ilgili bilgilere ulaşmaktadır. Yani, iş ilanını hangi şirketin verdiği, iş bölgesi, mesleğin sınıfı, işin süresi, pozisyonu ve çalışacak kişinin alacağı ücreti görebilmektedirler. Eğer vatandaş kendisine göre bir iş ilanı bulur ise belediyenin sitesinden hemen başvurabilmektedir. Fakat vatandaş kendisine göre bir iş bulamaz ise, yeni iş ilanları hakkında bilgilendirilmek için e-posta adresini girmesi yeterli olacaktır.

A'dan Z'ye uygulamasını kullanabilmek için vatandaşlar aramak istedikleri e-belediye uygulamasının baş harfini yazarak rahat bir şekilde uygulamalara ulaşabilmektedirler. Örneğin; Glasgow şehrindeki vatandaşlar şehrin trafik durumu, şehir ile ilgili haberler ve iş ilanları hakkında bilgilendirmek istiyorlar ise, A'dan Z'ye uygulamasına girerek arama ekranına “Ş” yazarak şehir ile ilgili bütün uygulamalara saniyeler içerisinde erişebileceklerdir. Vatandaşlar bu sayede oturdukları yerden şehir ile ilgili haberlere güvenli ve hızlı bir şekilde ulaşabilmektedir.

Glasgow Belediyesi vatandaşlara e-belediye uygulamaları ile çeşitli hizmet ve bilgi sağlamaktadır. Glasgow Belediyesi'nde tamamlanan e-belediye uygulamaları ise şöyledir;

- A'dan Z'ye Belediye hizmetleri
- Online Konut Yardımı ve Belediye Vergisini Hesaplama
- Çöp Toplama
- Bakıcılık İstek formu
- Bakıcılık geri bildirimi
- Adres değişikliği
- Şehir planı
- Temiz Glasgow için rapor et (grafiti, çöp, köpek kirletmesi, yasadışı ilaç satımı ve diğer çevresel sorunlar)
- Online vergi ödeme
- Belediye ile online iletişim
- Yerel belediye meclisi ile iletişime geçme
- Belediye vergi ödemesi (rahat ve güvenli bir şekilde yapılmaktadır)

- Online kaldırım geçişi
- Yakınımda neler var
- Online ödeme
- Kütüphane kataloğu ve kaynaklara ulaşma
- Taksi istek ve şikayet formu
- Kent rehberi
- Senin düşüncelerin
- Sahtekârlık ve yolsuzlukla mücadele başvurusu

Yakınında neler var uygulaması ile Glasgow belediyesi internet üzerinden 250 m ile 5 km arasındaki eğitim, eğlence, kültür, ulaşım ve sosyal etkinlik alanlarına ulaşabilmektedirler.

Yerel belediye meclisi ile iletişime geçme uygulamasında ise, vatandaşlar şehir ile ilgili herhangi bir sıkıntı ya da sorun meydana geldiğinde kendi bölgesindeki yerel meclis ile belediyenin internet sitesinden sorunlarını rahat bir şekilde dile getirebilmektedir.

2.3.2. Chigago Belediyesi

Chigago eyaleti Amerika Birleşik Devletleri'nin üçüncü en büyük eyaletidir. Chigago şehri dünyadaki bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip eden bir eyalettir. Chigago Belediyesi vatandaşlara hizmet sunarken yeni yönetim anlayışını benimseyerek hizmet kalitesinde etkinliği ve verimliliği artırmaktadır. E-belediye hizmetleri Chigago Belediyesinde dört ana başlıkta toplanmıştır. Bunlar; başvuru işlemleri, denetleme, ödeme ve raporlamadan oluşmaktadır.

Başvuru işlemlerinde vatandaşlar, Chigago Belediyesi'ne ait internet adresinden izin görüşmesi için randevu, inşaat e-izni, yapı denetim, iş lisansına başvuru ve iş lisansı yenileme başvurusunda bulunabilmektedir.

Denetleme bölümünde vatandaşlar, yasak araç şikayeti, inşaat izni, bina ihlalleri ve yapı ile ilgili mahkeme işlemleri, grafiti kaldırma hizmeti⁹, çöp aracı servis talebi, e-ısı kontrolü, restoran arama hizmeti, park ve kırmızı ışık ceza ödemeleri gibi işlemleri internet sitesinden takip edebilmekte ve başvuruda bulunabilmektedir.

Ödeme bölümünde vatandaşlar, belediye binasına gitmeden evinden, işyerinden, internet kafeden yani internetin olduğu her yerden 7 gün 24 saat ödeme yapabilmektedir. Chigago belediyesinin sunmuş olduğu e-ödeme hizmetleri ise su faturası, su/kanalizasyon faturası, iş vergileri, iş lisans yenileme ücretleri, müzayede katılım ücretleri, araç muayene ücretleri, araç ve kent izinleri otopark çıkartma ücretleri gibi hizmetlerdir. Son olarak raporlama bölümünde ise istek ve şikayetlerini vatandaşlar internet ortamında rahat ve hızlı bir şekilde yapabilmektedir.

Chigago belediyesinin online sunduğu **hizmetler;**

- İnşaat e-izni
- Yapı denetim
- İş lisansına başvuru
- İş lisansı yenileme
- Grafiti kaldırma hizmeti
- Çöp aracı servis talebi
- E-ısı kontrolü
- Restorant arama hizmeti
- E-ödeme
- E-istek ve e-şikayet

2.3.3. Newcastle Belediyesi

Newcastle şehrinde belediyenin sunmuş olduğu e-belediye hizmetleri beş ana başlık altında toplanmıştır. Bu hizmetler ise raporlama, ödeme, başvurma, bilgiye ulaşma ve arama olarak ayrılmıştır.

⁹ Grafiti duvar yazıları ve resimler yoluyla kendini ifade eden bir görsel uygulamadır.

Newcastle Belediyesi'nin uyguladığı e-belediye hizmetlerinden raporlama bölümü içerisinde yer alan "Envirocall" uygulaması ile vatandaşlar köpek toplama, grafiti, trafik yönetimi, cadde ışığı, trafik işaretleri, yasadışı çöp boşaltma, çöp kutusu isteği, uyuşturucu satıcıları ve açık havada yakılan ateş gibi hizmetleri internet üzerinden yapabilmektedir. Ayrıca bu hizmetlere ek olarak geri dönüşüm kutuları, oyun alanları, kaldırım taşları, sinek kovucu, kirli sokakların temizlenmesi, kar temizleme ve sokaklardaki aşınmış çukurların yapımı gibi isteklerini ev kapı numarası, sokak numarası, posta kodu ve sokak ışık lambasının numarasını yazarak da internet üzerinden gerçekleştirebilmektedirler. Eğer vatandaşların internet üzerinden bu uygulamayı yapma imkânları yok ise, pazartesi ile Cuma günleri arasında belediyeyi telefonla arayarak da yapabilmektedirler.

Vatandaşlar şehrin sınırları içerisinde dolandırıcılığın ve sahtekarlığın olduğunu hissettiği durumlarda ya da bunu yapan kişileri tespit ettiğinde belediyenin internet sayfasına girerek durumla ilgili ayrıntılı bilgileri doldurarak belediyeye rapor edebilmektedir. Ayrıca vatandaşlar bu uygulamanın dışında herhangi bir konuyla ilgili istek ve şikâyetlerini internet üzerinden yapabilmektedir.

İngiltere'de ırkçılığa çok duyarlı olduğu için Newcastle Belediyesi de bununla ilgili e-belediye hizmeti sunmaktadır. Irkçılık ve homofobik kazaları önlemek için, ailede, arkadaşlar arasında ve yakın çevrede ırkçılık ve homofobik davranışlar sergileyen kişiler bulunuyorsa bu kişileri vatandaşlar belediyenin internet sayfasından rapor edilebilmektedir. Ayrıca bu kişilerle ilgili kanıtın belgelenmesi gerekmemektedir.

Diğer bir uygulama ise, evinizde veya çevrenizde tamir edilmesi gereken bir yerle ilgili bilgileri belediyenin web sayfasındaki formu doldurarak bildirimde bulunulabilme imkanındır. Ayrıca, belediyenin yapmış olduğu hizmetlerden dolayı memnun kalmış olan vatandaşların övgü ve eleştirileri belediye yönetimine internet üzerinden bildirilebilmektedir.

E-ödeme uygulamasında ise vatandaşlar park ücretleri, çocuk bakıcılığı ücretleri, belediye vergileri, çevre vergisi, arazi vergisi, konak evleri rezervasyon ücretleri, otoban geçiş ücretleri, otopark cezaları, sosyal bakım hizmet demeleri ve ön başvuru ücretleri gibi ödemeleri internet üzerinden yapabilmektedirler. Vatandaşlar referans numarası girerek

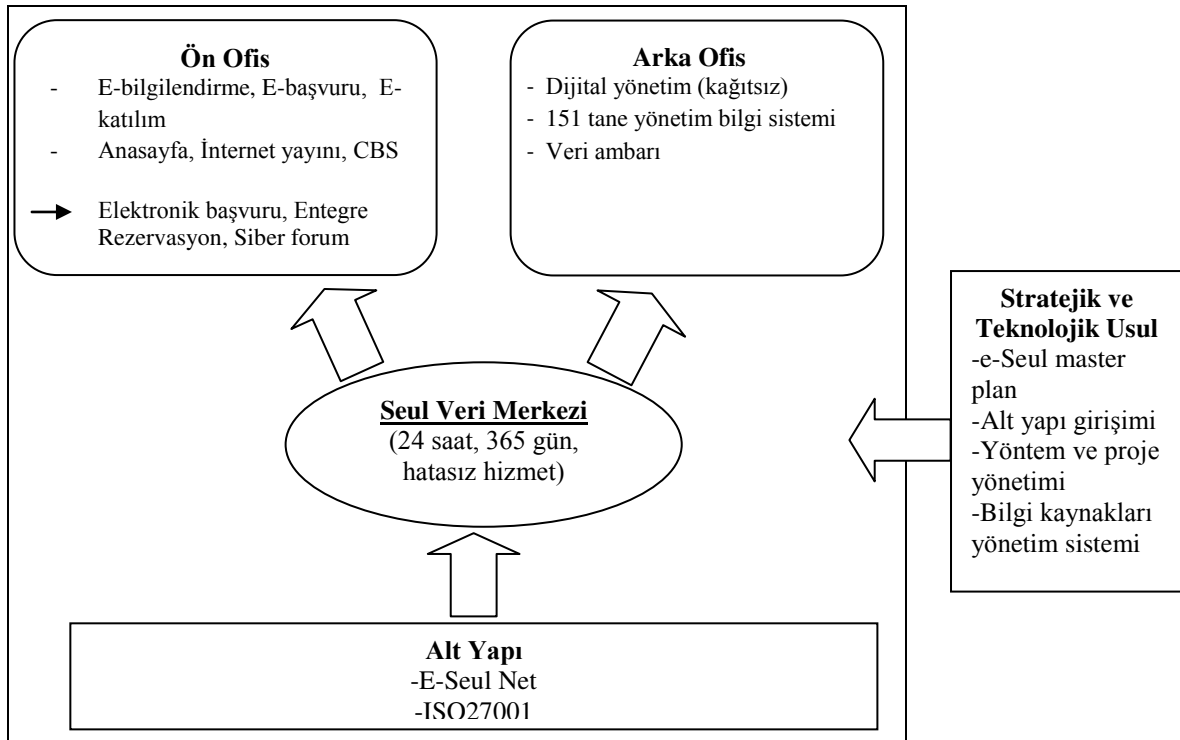
kredi kartı ile belediyenin internet sitesinden ödeme yapabilmektedirler. Vatandaşların internet üzerinden yaptıkları bu ödemeler 15 dakika sonra sisteme geçmektedir. Ayrıca bu ödemeleri vatandaşlar telefonla da yapabilmektedir.

E-belediye uygulamalarının arama bölümünde ise şehir haritası bulunmaktadır. Bu harita ile vatandaşlar kamu binalarının yerleri, doğal çevre, sosyal ve kültürel yerler, tarihi eski anıtların ve eserlerin yerleri ile ilgili bilgilere ve gitmek istenilen yerin adresine internet ortamından rahat bir şekilde ulaşabilmektedir. Bu uygulama Türkiye’de belediyelerin uyguladığı Kent Bilgi Sistemi’ne benzemektedir.

2.3.4. Seoul Belediyesi

Seoul, Güney Kore’nin başkenti ve en büyük şehridir. Dünyanın en kalabalık şehirlerinden birisi olan Seoul’un şehir merkezinin nüfusu 10 milyonun üzerindedir. Seoul Belediyesi yoğun teknoloji kullanarak belediye hizmetlerini internet üzerinden sunmaya başlamıştır.

Şekil 5: Seoul Belediyesi E-Belediye Sistemi



Kaynak: Government and Digital City in Korea, 2007

Seoul Belediyesi'nde e-belediye sistemi ön ve arka ofisten oluşmaktadır. Vatandaşlar ön ofisi kullanarak internet üzerinden hizmetlere ulaşabilmektedir. Ön ofisle e-bilgilendirme, e-başvuru, e-katılım ve CBS işlemlerini yapılabilmektedir. Arka ofis de ise sistemin veri depoları ve yönetim bilgi sistemleri yer almaktadır.

Seoul Belediyesi 2006 yılında itibaren internet üzerinden "OPEN" uygulamasıyla vatandaşların belediyeden bilgi almasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca OPEN uygulaması ile vatandaşlar belediyeye gitmeden belediyenin web sayfasından bütün işlemlerini yapabilmektedir. Seul Belediyesi "OPEN" uygulamasını üç dönemde tamamlamıştır. 2006 Haziran- Eylül başlangıç dönemi, 2006 Ekim-Aralık büyüme dönemi ve 2007 yılından itibaren de olgunluk dönemine geçmiştir (Lee, 2007: 34).

Seoul Belediyesi Coğrafi Bilgi Sistemi ile Seoul şehrindeki 13 bölge hakkında bilgiler verilmektedir. Vatandaşlar bu sistem sayesinde şehir planına, zemin şartlarına, yol durumuna ve yer altı çalışma alanlarına rahatça ulaşabilmektedir. Coğrafi Bilgi Sistemleri üç dönemde gelişmesini tamamlamıştır. 1996-2001 büyüme dönemi, 2002-2006 istikrar dönemi ve 2007-2010 tamamlanma dönemi olarak gelişmesini bitirmiştir.

Seoul Belediyesi'nin Coğrafi Bilgi Sistemi uygulamasıyla ulaşmak istediği amaçlar şu şekilde sıralanmaktadır (Lee, 2007: 35);

1. Yönetimde etkinlik,
2. Vatandaşların bilgilendirilmesini sağlamak,
3. Şehrin güvenliğini sağlamak ve
4. Coğrafi bilginin kullanımını yaygınlaştırmaktır.

Seoul Belediyesi "TOPIS" uygulamasıyla vatandaşlara ulaşım işlemi ve bilgi servisi sağlamaktadır. TOPIS sistemi ilk olarak konuyla ilgili kurumlardan bilgileri toplamaktadır. Daha sonra elde edilen bilgileri analiz ederek geliştirmektedir. Örneğin, Seul belediyesi Ulusal Polis Merkezi'nden aldığı göstergeleri, Trafik Yayın İdare Merkezinden aldığı kazaları ve Kore Otoban Kurumu'ndan aldığı video görüntülü trafik akışını TOPIS uygulamasıyla analiz ederek vatandaşa sunmaktadır.

Seoul belediyesinin online olarak sunduğu **hizmetler**;

- Bir Tıkla Elektronik Başvuru Hizmetleri
- OPEN Sistemi
- CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi)
- Ulusal Yönetim Bilgi Sistemi
- E-Seoul Net
- Seoul Veri Merkezi
- Toplam Bilgi Koruma Sistemi
- TOPIS Sistemi

2.3.5. Barcelona Belediyesi

Barcelona Avrupa'nın en büyük metropollerinden birisidir. Şehirde 1.5 milyondan daha fazla insan yaşamaktadır. Barcelona Katalonya'nın politik, ekonomik ve kültürel başkentidir. Barselona Akdeniz'e kıyısı olan İspanya'nın kuzeyinde yer alan özerk bir bölgedir.

Barcelona Belediyesi'nin e-devlet uygulamalarıyla oldukça sıkı bir ilişkisi vardır. E-devlet uygulamalarıyla entegre olarak yerel boyutta hizmet sunmaya başlamıştır. Barselona Belediyesi hizmetlerini internet üzerinden sunarak vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma arayışı içine girmiştir. Bu bağlamda, Barselona belediyesi e-belediye hizmetlerinden daha fazla vatandaşın yararlanması için internet kullanımının artırılması gerektiğini ortaya koymuştur. Böylelikle e-belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların çokluğu ölçüsünde belediye yönetiminde etkinlik artacaktır (EUROCITIES, 2007: 16).

Barcelona Belediyesi e-belediye uygulamalarını devam ettirebilmek için her yıl bilgi teknolojilerine 35 milyon euro bütçe ayırmaktadır. Bu bütçe ile 7500'nin üzerinde workstations (iş istasyonları), 65 dosya ve yazıcı kullanıcıları (5 Terebyte kapasite), 64 ara kullanıcı (8 Terebyte kapasite), 6 milyon doküman ve 500 başvuruyu 150 km den daha fazla alanı kapsayan fiber optik ağ ile 225 siteye ulaşılabilmektedir (EUROCITIES, 2007: 16).

Barcelona Belediyesi'nin uyguladığı “BARCELONA MODEL” 2004 yılında Profesör Manuel Castells ve Esteve Olle tarafından kurulmuştur. PIC (Katalonya İnternet Projesi) Barcelona şehrinde elektronik belediyeçilik uygulamaları konusunda çalışmaktadır. Barselona Modeli Avrupa ve Latin Amerika şehirleri içinde internet ağı hizmeti olarak lider konumdadır. Bu modelin sosyal kullanım amacının olması, günlük yaşam içerisinde kullanımını yaygınlaştırmaktadır.

Barcelona belediyesinin web sitesi vatandaşların cep telefonları ve şehirdeki bilgilendirme ofisleriyle uyumlu bir şekilde çalışmaktadır. Örneğin; vatandaşlar herhangi bir yere gitmek için en iyi yolu bulmak istiyor ise bunu sadece telefon yardımıyla kısa sürede yapabilmektedir.

Barcelona belediyesi şehir ile ilgili şikayetleri ve önerileri telefon aracılığıyla almaktadır. Bu hizmeti “IRIS” uygulamasıyla yapmaktadır. Bu uygulamada vatandaşların şikayetleri teknik bir şikayet değilse 24 saat içerisinde yerine getirilmektedir. Örneğin, vatandaş sokağındaki lambasında bir aksaklık olduğunu telefonla belediyenin online çağrı merkezine bildirmesi sonucunda bu işlem 24 saat içerisinde yapılmaktadır (EUROCITIES, 2007: 16).

Barcelona belediyesin online olarak sunduğu **hizmetler;**

- E-hizmet (E-beyanname ve E-başvuru)
- E-ödeme
- Elektronik İmza
- IRIS
- CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi)
- Kent Bilgi Sistemi

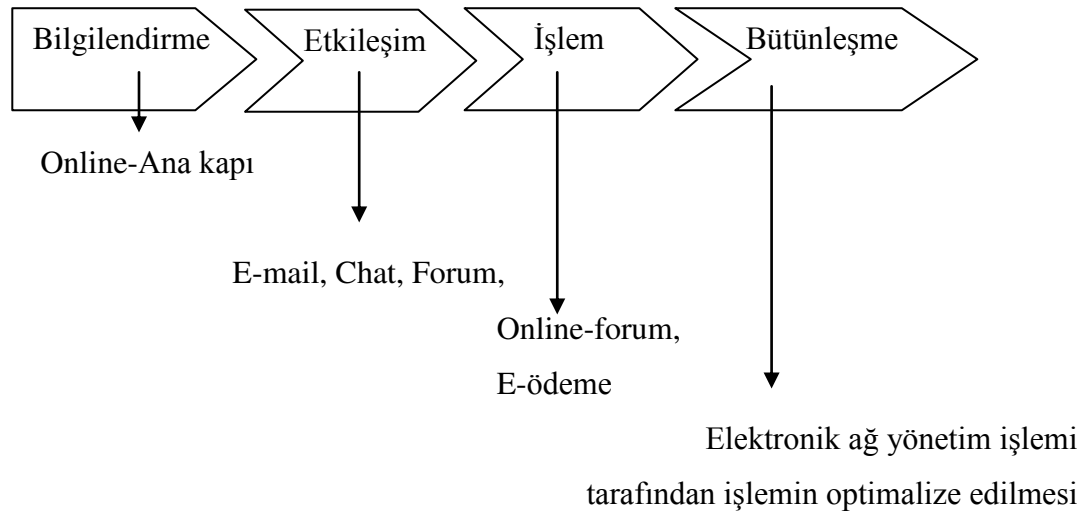
2.3.6. Münih Belediyesi

Münih Bavyara Serbest Bölgesinin merkezidir. Şehir büyüyen nüfusu ile Almanya'nın en büyük üçüncü şehridir. Münih şehri'nin bu büyüyen nüfus karşısında vatandaşları memnun etmek için yenilikçi yönetim anlayışlarını benimsemesi

gerekmektedir. Münih belediyesi hizmetlerini online olarak sunması sonucunda yönetimde daha fazla etkinlik sağlamakla birlikte vatandaş memnuniyetinde de bir artış görülmektedir.

Münih belediyesinin e-belediye ilerleme aşaması dört bölümden oluşmaktadır. İlk olarak ‘bilgilendirme’, bu aşamada vatandaşlar sadece belediye hizmetleri hakkında bilgi almaktadır yani tek yönlü bir iletişim vardır. İkinci aşama ‘etkileşim’ aşamasıdır ve burada vatandaşlar belediye ile e-mail, chat ve forum aracılığıyla iletişime geçmektedirler. Üçüncü aşamada ise vatandaşlar belediye hizmetlerinden online olarak işlem yapabilmektedir. Son olarak ‘bütünleşme’ aşamasında da elektronik ağ yönetim işlemi tarafından işlemin optimize edilmesiyle birlikte e-belediye uygulaması tamamlanmış olmaktadır. Aşağıdaki şekil 6’da da E-belediye ilerleme aşamalarını görülmektedir (EUROCITIES, 2007: 56).

Şekil 6: E-Belediye İlerleme Aşaması



Kaynak: EUROCITIES, 2007: 56

İnternet, bilgi ve teknolojilerinin (İBT) belediye açısından öneminin gözlenebildiği en önemli alanlardan biri de vergilemedir. İBT yardımıyla arz edilen kamu hizmetleri arasında, vergilendirme hizmetleri ilk sıralarda yer almaktadır (Torres ve diğerleri, 2005, 217- 238). İBT altyapılarından yararlanarak beyanname alınmasına ve vergi toplanmasına, dar anlamda elektronik vergileme, bu şekilde toplanan vergilere de dar anlamda elektronik vergi (e-vergi, e-tax) adı verilmektedir (Özgen, 2008: 196).

Münih şehrinde yapılan bir ankette 18-40 yaş dilimindeki vatandaşların bütün ödemelerini elektronik ortamda yapmak istedikleri ortaya çıkmıştır. Bu yüzden Münih Belediyesi'nin online banka sistemini (e-ödeme) sunması önemlidir. Münih Belediyesinde bütün ödemeler olmasa da emlak vergisi, çevre ve reklam vergisi gibi ödemeler yapılabilmektedir.

Münih Belediyesi Münih'de olacak sosyal ve kültürel etkinliklerin yer ve zamanı hakkında bilgiler vermektedir. Vatandaşlar gitmek istedikleri etkinliklerin biletlerini online olarak belediyenin web sitesinden kredi kartlarıyla alabilmektedir.

Münih belediyesi "Bayerinfo" uygulamasıyla, Münih ve Bavarya arasındaki yol çalışmalarını, trafik kazalarını ve trafiğin yoğun olduğu yerleri online olarak göstermektedir. Bu uygulama ile gideceğiniz yerin rotasını çizebilir ve trafik durumu hakkında bilgi alabilirsiniz. Ayrıca bu uygulamada, Münih ve Bavarya arasındaki kameralar sayesinde yol durumunu canlı olarak izleyebilirsiniz. Bayerninfo uygulaması Apple telefonlarıyla da uyumlu olarak çalışmaktadır (www.muenchen.de).

Tüm Almanya'da yaygın bir şekilde kullanılmakta olan Geldkarte¹⁰ Münih belediyesi tarafından da kullanılmaktadır. Bu karta 200 Euro'ya kadar dolum yapılabilmektedir. Ödeme işlemi nakit parayla yapıldığı gibi kolaydır. Çünkü bu kartla işlem yapılırken pin vermeden ve imza atmadan işlem yapılmaktadır. Bu kartın başarısının nedeni, çok yönlü olmasıdır.

Geldkarte'nin kullanıldığı yerler ise şunlardır;

- Otobüslerde,
- Tramvaylarda,
- Trenlerde,
- Metrolarda,
- Araç park makinelerinde,

¹⁰ GeldKarte bir PrePaid (doldurmalı) çip kartıdır. GeldKarte çipi para otomatında, özel doldurma terminalinde veya rahat bir şekilde internet üzerinden 200 AVRO'ya kadar doldurulabilir. GeldKarte böylece bozuk para yerine geçmektedir.

- Sigara makinelerinde,
- Postahane ATM'lerinde,
- İnternet üzerinden online ödemelerde,
- Okul kantinlerinde ve
- Çamaşırhanelerde.

Münih belediyesinde sunulan online hizmetler ise şu şekilde sıralanmaktadır;

- E-ödeme,
- E-şikayet,
- E-öneri,
- E-hizmet,
- Bayerinfo,
- Kültürel ve sosyal etkinlik online bilet,
- Taksi çağırma,
- Engelliler haritası ve
- Kent Bilgi Sistemi.

2.3.7. Stockholm Belediyesi

Stockholm 2 milyonluk nüfusuyla İsveç'in başkenti ve en büyük şehridir. 2008 yılı verilerine göre Stockholm şehrinde tüm İsveç nüfusunun %21'i yaşamaktadır. Stockholm 13. yüzyıldan beri bir İskandinavya kültür, siyaset, medya ve ekonomi merkezidir.

Stockholm Belediyesi gelecekte her hizmetin dijital platformda sunulmaya başlayacağını düşünmektedir. Bu yüzden, bugün Stockholm belediye yönetimi bilişim teknolojileri ve e-hizmet alanında büyük yatırımlar yapmaktadır. Bu yatırımlar Stockholm şehrini, bilişim alanında dünyanın en iyisi yapacaktır. Stockholm belediyesinin yapacağı yatırımların başarılı olabilmesi için, e-stratejinin detaylı bir şekilde tarif edilmesi ve o doğrultuda bir yol haritası çizilmesi gerekmektedir (Stockholm municipality, 2010: 2).

Stockholm’de yaşayanlar belediyeye ait ‘‘Stockholm.se’’ web adresine girerek e-hizmet işlemlerinden kolayca faydalanabilmektedir. Stockholm’de yaşayanlar bu hizmete internet ve telefon aracılığıyla her zaman kolayca ulaşabilmektedirler.

Stockholm Belediyesi, vatandaşlara e-belediye hizmetlerinden yararlanmaları için herkese özel hizmet sayfaları oluşturmaktadır. Vatandaşlar Stockholm.se web adresinden kendilerinin oluşturduğu şifreyle birlikte sisteme girebilmektedirler. Vatandaşlar kendilerine ait e-hizmetlerden ve diğer ilgi alanlarından kolayca faydalanmaktadır. Bu işlemi vatandaşlar her zaman her yerde rahat bir şekilde yapabilmektedirler.

Stockholm şehri vatandaşların özgürce seçimlerini yapabildiği bir merkez haline gelmeye başlamıştır. Bu sebeple Stockholm belediyesi, bilgi teknolojilerinde altyapı tesislerini oldukça iyi bir konuma getirmiştir. Çünkü şehir ile kırsal arasında yaşayanlar sadece bir tuşa basmakla istedikleri hizmetlere ulaşabilmektedirler. Vatandaşlar, Stockholm’ün neresinde yaşarlarsa yaşasınlar farklı bölgeler arasında da kolayca hareket edebilirler. Bu yüzden dijital iletişim belediyeler arasında çok önemlidir. Stockholm Belediyesi diğer belediyelerle koordinasyonlu bir şekilde çalışarak bilgi aktarımı ve paylaşımı yapmaktadır.

Vatandaşlar hastanede yatan yakınlarıyla ilgili bilgi almak için Stockholm Belediyesi’nin web sitesine girerek e-sağlık hizmetlerinden rahatça bilgi alabilmektedirler. Vatandaşlar zor durumda kalsalar bile hastalarıyla ilgili bilgilere anlık olarak internet üzerinden ulaşabilmektedirler.

Stockholm Belediyesi’nin bütün e-belediye hizmetleri cep telefonlarıyla da uyumlu bir şekilde çalışmaktadır. Örneğin; vatandaşlar cep telefonlarından coğrafi bilgi sistemine ulaşarak gitmek istedikleri yerin en uygun tarifini alarak gitmek istedikleri yere rahat bir şekilde ulaşmaktadırlar. Stockholm Belediyesi’nin bu hizmetleri sunmasındaki amaç, Stockholm şehrinde yaşayan vatandaşlara daha fazla ulaşılabilirlik, daha fazla etkileşim ve daha fazla modern bir şehirde yaşama ve çalışma imkanı sağlamaktır.

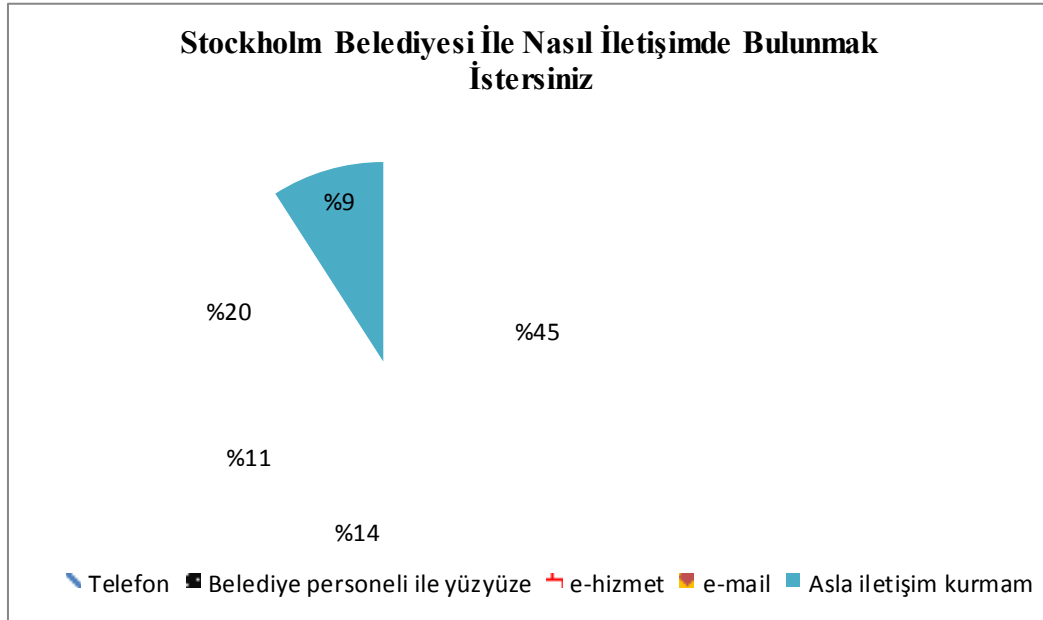
Stockholm Belediyesi yapmış oldukları hizmetlerin, verilen politik kararların ve vatandaşların Stockholm’den ne kadar mutlu olduklarının raporlanmasına çok önem

vermektedir. Bunun için sokaklarda ve kamuya ait yerlerde iletişim merkezleri kurmuşlardır. Bu iletişim merkezlerinde vatandaşlar, Stockholm belediyesi ile ilgili değerlendirmelerini yapmaktadırlar. Ayrıca vatandaşlar bu uygulamayı belediyenin web sitesinden de yapabilmektedirler.

2006 yılında Stockholm şehrinde e-belediye hizmetlerinden yararlanma oranlarına bakıldığında, evden online olarak hizmet alma uygulamasının kullanımı % 14, araba park izni % 5 ve ilkokul uygulaması da % 6'dır. 2010 yılına gelindiğinde ise Stockholm Belediyesin'in bilgi ve iletişim teknolojilerine yaptığı yatırımlar sonucunda kullanım oranlarında önemli bir artış meydana gelmiştir (EUROCITES, 2007: 72). Evden online hizmet alma uygulamasının kullanımı % 99, araba park izni uygulaması % 75 ve ilkokul uygulaması % 90'a çıkmıştır (Stockholm municipality, 2010: 3-13).

2006 yılında Stockholm belediyesi tarafından vatandaşlara sorulan belediye ile nasıl iletişimde bulunmak istersiniz sorusunun yanıtı aşağıdaki Grafik 1'de yer almaktadır;

Grafik 1: Vatandaşların Stockholm Belediyesi ile İletişimi



Kaynak: EUROCITES, 2007: 73

Stockholm belediyesi tarafından 2010 yılında yayınlanan ‘Vizyon 2030’ ile Stockholm’ün bilişim ve teknoloji alanında Avrupa’nın lideri konumuna geleceği ve e-strateji ile vatandaşlara yardımda bulunacağı öngörülmektedir.

Stockholm Belediyesinin online olarak sunduğu **hizmetler**;

- E-ödeme
- E-beyanname
- E-okul
- E-ruhsat
- E-sanat
- E-arşiv
- E-evlenme
- Bilgi edinme
- E-istek ve e-şikâyet
- E-rapor
- Çocuk bakımı
- Restorant alkol izni
- Trafik bilgi sistemi
- Coğrafi bilgi sistemi
- Kent bilgi sistemi
- Çocuklar için tatil kamp başvurusu
- Sosyal ve kültürel etkinlikler başvurusu ve online bilet olarak sayılabilir.

2.4. E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Etkinlik Göstergeleri

Bilgi teknolojilerine ait hedef programlarının maliyet etkinliği temel program etkinlik göstergeleri ile ölçülebilir. Bu konudaki genel yaklaşım, bir program alanı içindeki genel ve özel amaçların formüle edilmesi sonucunda ortaya çıkan sorunların göstergeler dahilinde çözülmesidir. Buna göre, program uygulaması sonrasında elde edilen gösterge değerleri, program alt sınırları altında kalıyor ise program harcamaları etkisiz olarak değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda, program maliyetlerinin etkinlik kriterlerinin belirlenmesinde program uygulamalarının kendine özgü ölçülebilen etkinlik göstergelerinin formüle edilmesi gerekmektedir. Bu göstergelerin formüle edilmesinde yardımcı olan bazı kriterler bulunmaktadır. Bu kriterler ise şu şekilde gösterilmektedir;

Telekomünikasyon alanı için temel kriterler (INTOSAI, 2004: 8-9);

- 100 kişiye düşen sabit telefon hattı sayısı,
- Çalışan 1 memur başına düşen ev sayısı,
- Vatandaş sayısına göre sağlanan alt yapı hizmeti,
- 100 ev başına düşen belediye internet erişim istasyon sayısı,
- Özel kullanımlar için belediye internet erişim noktaları dışındaki erişim ağlarının sayısı,
- Genel belediye işlemleri için internet erişim noktalarının sayısı,
- Donanımlı internet kütüphanelerinin sayısı,

Yazılım donanımlarının temin edilmesi ile ilgili kriterler;

- Vatandaşlar için internet erişiminde yazılım donanımlarının durumu;
- Vatandaşların bilgisayar kullanma durumu,
- Vatandaşlara sağlanan telefon ağı ve modem hizmetini durumu,
- Gerekli olan yazılım ortamının durumu,

E-belediye'nin hazır olması ile ilgili kriterler;

- Bilgi işlem servisinde çalışan görevli sayısı,
- Hane halkı başına düşen bilgisayar sayısı ve
- Tele-work kullanan görevli sayısı (bütün işlerin ya da bazı işlerin evde yani belediye dışında uzaktan yapılması).

İnternet katılımı ile ilgili kriterler;

- İnternet kullanım miktarı (düzenli ya da düzensiz internet kullanımı),
- Kayıtlı kullanıcı sayısı, işyerinde, evde ya da çalışma sahasında vatandaşların erişime sahip olması,
- İnternet ve bilgi teknolojilerinin düzenli olarak kullanım oranı,
- İnternet kullanıcılarının toplam sayısı (internet kullanım yerleri; evde, işyerinde, okulda, belediye erişim yerlerinde, internet kafelerde ve telefonla),
- İnternet kullanım sıklığı,
- Sosyal veriler (yaş, cinsiyet, gelir ve meslek),
- Bilgi teknolojilerinin kullanım türü,
- Hane halkının düzenli olarak bilgi teknolojilerinden kullanım oranı ve
- Hane ve bireyler tarafından bilgi teknolojilerinin kullanımı ve türü.

E-belediye uygulamalarının seviyesinin ile ilgili kriterler;

- Belediyenin web sayfasının var olması ve diğer kamu kuruluşlarıyla etkileşimi,
- Vatandaşların ve şirketlerin internet kullanımı,
- E-belediye kullanan şirket sayısı,
- Online belediye hizmet sayısı,
- Online hizmetleri kullanan vatandaş sayısı,
- Bilgilendirme işleminin online yapılması,
- Vergi beyanının online ortamda gönderilmesi ve
- E-belediye ortalama olgunluk oranı online hizmetlerin memnuniyet seviyesi olarak belirlenmiştir.

Yerel yönetimler tarafından verilen online hizmetler için farklı değerlendirme yöntemleri de bulunmaktadır. Bunlardan biri verilen elektronik hizmetlerin hepsinin fonksiyonel olmasıdır (Smith, 2001: 145). Diğerleri ise verilen hizmetlerin hangilerinin tam kapsamlı olarak online verilebildiğiyle ilgilidir (West, 2007: 5). Vatandaşların online katılımı belediyelerin web sitelerinin değerlendirmelerinde bültenlerin, online araştırma ve kamuoyu yoklamalarının varlığı (Henriksson ve diğerleri, 2006: 7; Holzer ve Kim, 2005:

34), online anketler ile birlikte sohbet, tartışma forumlarının olması, online toplantılar ve online karar verme mekanizmalarının varlığı (Holzer ve Kim, 2005: 87) gibi değerlendirme kriterlerinden oluşmaktadır.

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çok yüksek teknolojik gelişmeler olmakla birlikte insanların her gün daha iyi ve daha ucuz hizmet almalarını sağlamaktaydı (Edmiston, 2002: 22). Belediyeler de bu gelişmeleri takip ederek hizmetlerini internet üzerinden de sunmaya başlamıştır. E-belediye adını verdiğimiz bu projenin en önemli faydalarından birisi de maliyetlerde tasarruf sağlamasıdır. Örneğin, Batı Kansas ve Doğu Kolorado'da Hays Sağlık Merkezi hastalara ev bakım hizmeti sağlamaktadır. Hastalar kendilerini kontrol amacıyla için hastaneden hemşire talep edebilmektedirler. Böylelikle kamu hastaneleri belediyelerle ortaklaşa olarak bu uygulamaya geçtikten sonra uygulamanın maliyeti 135\$'dan 36\$'a düşmüştür (The Economist, 1997: 27). Sonuç olarak son zamanlardaki çalışmalar telemedical uygulamalarının bakım evlerindeki vatandaşların sağlık kontrol maliyetlerini azalttığını göstermektedir (McDonald ve diğerleri, 1999: 24).

Kesin bir kanıt olmamasına rağmen sanal eğitim geleneksel eğitimden daha ucuz ve avantajlıdır (Gladieux ve Swail, 1999: 15). Geleneksel ve Sanal eğitimin harç ücretlerinin aynı eğilimde olmasına karşın, sanal eğitimde zaman ve ulaşım harcamalarından tasarruf edilmesinden dolayı, öğrenciler daha düşük net maliyetlerle karşılaşmaktadırlar (Baer, 1998: 12).

Online otomobil kayıt uygulamasıyla internet üzerinden yenileme ve kayıt işlemleri hem belediye hem de vatandaş için maliyet etkinliği sağlamaktadır. Örneğin, Alaska Motorlu Taşıtlar bölümü online işlemlere geçtikten sonra motor başına katılım maliyeti 7.75\$' den 0.91\$'a düşmüştür. Bu işlemleri yaparken bekleme süresi ise iki buçuk saat iken şimdi üç dakikadan daha az bir süre olmuştur (Johnson, 1999: 40).

Devletler ve belediyeler tarafından elektronik vergi beyanı ve ödemesi uygulamasına geçilmesi sonucunda maliyetlerde etkinlik ve verimlilik artmıştır. Bütün devletlere internet ortamında vergi beyanı ve ödemesi tavsiye edilmektedir. Örneğin; ABD Ulusal Gelir Hizmetleri bütün işlemlerini direkt olarak internet üzerinden yapmaktadır. Bu uygulama için özel bir yazılıma ihtiyaç yoktur.

Yeni Meksika 1998’de internet üzerinde vergi beyanı doldurmasını uygulayan ilk şehirdir. Bu işlem için daha öncesinde her bir kağıdın ortalama maliyeti 2.17\$ iken aynı işlemin online olarak yapılması sonucunda maliyet 1\$’ dan daha az olmaktadır (Young, 2001: 1).

Merkezi yönetim ve belediyeler hizmet kalitesi etkinliğini artırmak için, vatandaşın hizmet beklentilerini ortaya çıkaracak soruların sorulması, bireylerin gözlemleri, şikâyetleri, istekleri ve geri bildirimlerini oldukça önemsemektedir. Çünkü bu bilgiler ışığı altında eksiklerin giderilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca ee-devlet ve e-belediye uygulamaları maliyetlerin azalmasının yanında, vatandaşların memnuniyet düzeylerinin de artmasını sağlamaktadır.

2.4.1. Türkiye’nin E-Karnesi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan son gelişmeler ile birlikte devletlerde e-dönüşüm süreci başlamıştır. Devletler bu e-dönüşüm sürecinde ilerleme sağladıklarını anlamak için e-performans değerlendirmesine ihtiyaç duymuşlardır. Devlet e-devlet ve e-belediye projeleri için büyük miktarda kaynak ayırmaktadır. Bu kaynakların başarıya ulaşması için e-devlet ve e-belediye performans ölçümü yapılmalı ve değerlendirme çıktıları ele alınarak gerekli işlemler gerçekleştirilmelidir. Bu ihtiyaçtan dolayı ODTÜ e-devlet Araştırma ve Uygulama Merkezi (EDMER) tarafından E-dönüşüm Metrik Sistemi geliştirilmiştir.

Bu yöntem Dünya ve Türkiye’de bugüne kadar üretilmiş olan e-dönüşüm değerlendirme yöntemleri baz alınarak oluşturulan bir e-performans değerlendirme yöntemidir. Ayrıca söz konusu yöntem, devletlerin e-dönüşüm sürecinde eksiklerini görmesini sağlamak ve bu eksikliklerin giderilmesine yardımcı olmaktadır. E-dönüşüm Metrik Sistemi kendine özgü metrikleri kapsayan altı ölçüm kategorisinden oluşmaktadır. Bu kategoriler, teknik altyapı, e-toplum, insan kaynağı, politik ve düzenleyici ortam, ekonomik ortamı ve web tabanlı servis ve uygulamalarından meydana gelmektedir. Yöntem kullanılarak her bir ölçüm kategorisinde oluşan ülke başarıları ve e-dönüşüm indeksi, ülkelerin e-dönüşüm sürecindeki ortalama e-performanslarını göstermektedir (TÜSİAD, 2010: 39).

E-Dönüşüm Metrik Sistemi'nin pilot çalışması 30 ülke seçilerek 2010 yılında gerçekleştirilmiştir. Sistemde yer alan 48 metrik bazda ülke sıralaması yapılmış ve her bir metrik kapsamında en üst sıradaki ülkeye 10, en son sıradaki ülkeye ise 0,33 puan alacak şekilde ülke puanları ayarlanmıştır. Altı kategoriden oluşan sistemde her bir kategorinin ölçüm puanı ise, o kategoride yer alan metrik puanlarının ortalamasından oluşmaktadır. Son olarak ise e-dönüşüm indeksi de altı kategorinin ortalamasından hesaplanmaktadır (TÜSİAD, 2010: 40).

Tablo 10: Türkiye'nin e-Karnesi

E-Dönüşüm İndeksi	4,88	Sıralama	17
Teknolojik Altyapı	5,72	E-Toplum	5,10
Bilgisayara sahip hane halk oranı	5,33	Bilgisayar kullanıcı yüzdesi	3,67
İnternete sahip hane halk oranı	5,33	İnternet kullanıcı yüzdesi	5,67
Mobil teknolojilere sahip olma oranı	5,67	Cep telefonu kullanıcı yüzdesi	5,33
100 kişiye düşen sabit telefon hattı	5,00	Sabit telefon kullanıcı yüzdesi	5,33
100 kişiye düşen geniş-bant İnternet	6,00	Geniş-bant kullanıcı yüzdesi	6,00
1 milyon kişiye düşen güvenli İnternet sunucu sayısı	6,00	Firma düzeyinde teknoloji kullanımı	5,00
İnternet kullanıcısı başına düşen İnternet bant genişliği	6,33	İşletmelerin internet kullanım derecesi	5,33
Cep telefonları fiyatları (kişi başına düşen milli gelire oranı)	N.A.	BİT teşvikinde devlet başarısı	3,33
Geniş Bant İnternet fiyatları (kişi başına düşen milli gelire oranı)	N.A.	BİT kullanımı ve devlet etkinliği	6,33
		Devlet kurumlarında BİT mevcudiyeti	5,00
İnsan Kaynağı	4,34	Politik ve Düzenleyici Ortam	3,92
Toplam işgücü içindeki teknik iş gücünün oranı	4,33	Devletin BİT' i önceliklendirme oranı	3,00
Yetişkin okuryazar oranı	3,33	Devletin vizyonu için BİT' in önemi	3,00
İnsan Kaynağı	4,34	Politik ve düzenleyici Ortam	3,92
Sayısal okuryazar oranı	4,33	BİT' le ilgili yasalar	5,67
Yüksekokul kayıt oranı	5,33	İnternet sağlayıcılık sektöründe rekabetin kalitesi	5,00
Lise kayıt oranı	4,00	Yasa yapıcı birimlerim etkinliği	5,67
İnternet erişimine sahip okul oranı	6,00	Yargı bağımsızlığı	4,00
Eğitim sistemi kalitesi	3,00	Fikri hakların korunması	2,00
1 milyon kişiye düşen patent sayısı	3,67	Anlaşmazlıkların çözümü için yasal çerçevenin etkinliği	3,00
Toplam patent ücreti (US\$/nüfus)	4,00	Malvarlığı korunun devesi	3,00
Üniversite-işletme işbirliği	6,00		
Ekonomik ortam	6,22	E-Hizmetler	4,00
Yıllık milli gelir gelişim	7,6	Web ölçüm indeks	4,00
Yıllık milli gelir	6,33		
Vergilendirmenin istihdam ve yatırım üzerine etkisi	1,33		
Mali pazarın olgunluğu	6,00		
Yerel rekabet olgunluğu	7,33		
İşletme kurma için gerekli zaman	8,67		

Kaynak: TÜSİAD, 2010: 41

Bu çalışma sonucunda 30 lke arasından Trkiye'nin e-dnm sralaması 17 olarak belirlenmitir. Tablo 9'a bakıldıında Trkiye'nin baarılı olduu alanların ise, ''Ekonomik Ortam'' ve ''Teknolojik Altyapı'' olduu grlmektedir. Bunun yanında en dk puanı ise 3.92 ile ''Politik Dzenleyici Ortam'' lm kategorisi almaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. E-BELEDİYE: TRABZON ÖRNEĞİ

3.1. Trabzon İlinin Coğrafi Konumu ve Nüfus Durumu

Trabzon ili Doğu Anadolu’nu kuzeydoğusunda, Karadeniz’in kıyısında, Asya ve Ortadoğu transit yolunun başında kurulmuş bir şehirdir. 41 derece kuzey enleminde ve 39 derece doğu boylamında yer almaktadır.

Yüzölçümü 4685 km² olan Trabzon ili doğuda Rize, güneydoğuda Bayburt, güneyde Gümüşhane, batıda Giresun illeri, kuzeyde Karadeniz ile çevrilidir.

1990 yılında nüfus açısından Karadeniz Bölgesinin dördüncü en büyük ili iken; nüfus yoğunluğu bakımında en yüksek ili idi. Aynı yıl Türkiye’de km² ‘ye düşen kişi sayısı 73 iken; Trabzon ilinde 170 kişiydi.

1990–2010 arasındaki Trabzon ilinin nüfus dağılımı aşağıdaki Tablo 11’ de gösterilmektedir.

Tablo 11: Trabzon İli Nüfus Dağılımı (1990–2012)

YIL	ERKEK	KADIN	ŞEHİR	KÖY	TOPLAM
1990	386.642	409.207	303.612	492.237	795.849
2000	486.957	488.180	478.954	496.183	975.137
2007	364.103	376.466	396.646	343.923	740.569
2008	370.217	378.765	390.797	358.185	748.982
2009	378.602	386.525	408.103	357.024	765.127
2010	377.059	386.655	415.652	348.062	763.714
2011	374.426	382.927	421.504	335.849	757.353
2012	374.677	383.221	426.882	331.016	757.898

Kaynak: TÜİK, 2012

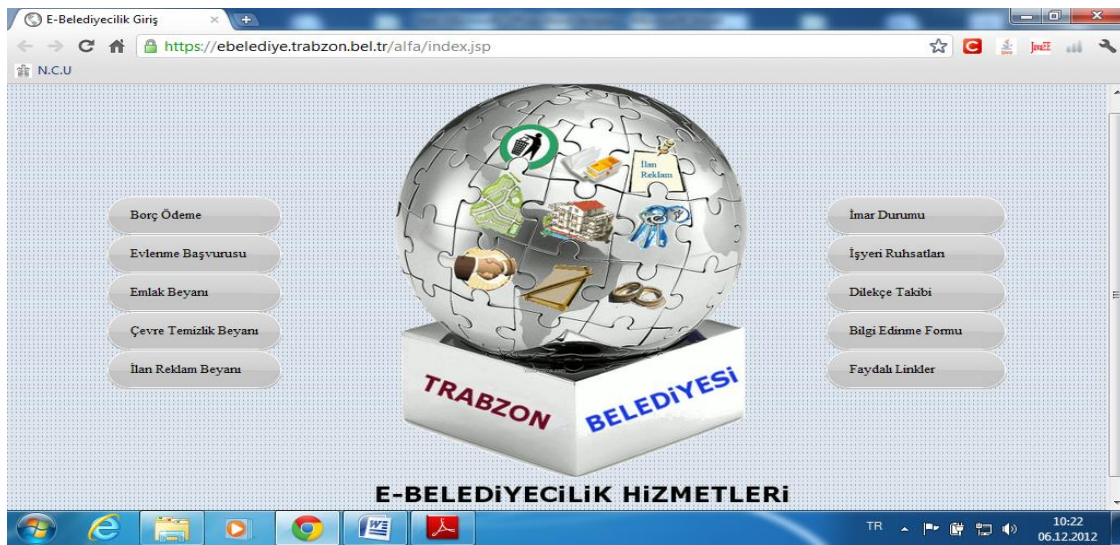
Trabzon iline genel olarak bakıldığında; nüfusun dağılımında 1990’larda köy nüfusunun daha fazla olduğu görülmekte iken; 2007 yılından sonra şehirde yaşayanların sayısının daha fazla olduğu görülmektedir. Cinsiyet yönünden nüfus dağılımı ise neredeyse birbirine eşit seviyededir.

3.2. Trabzon Belediyesinin Tarihi

Türkiye’de çağdaş anlamdaki belediye yönetimleri, 1864 Vilâyet Nizamnamesi (tüzüğü)’ne göre oluşturulmaya başlamıştır. Söz konusu tüzüğe göre, liva ve kaza merkezlerinde seçilmiş üyelerden oluşan birer Belediye Meclisi (Meclis-i Beledî) bulunacaktı. Ancak, uygulamaya bütün kentlerde aynı zamanda geçilememiştir. Bu konuda, "Tuna vilâyeti kentleri" ile "Bağdat ve liman kentleri" öncülük etmiştir. Trabzon Belediye Yönetimi’nin kimin veya kimlerin katkılarıyla ne zaman kurulduğu tam olarak bilinmemektedir. 1869’da çıkarılan Trabzon il Yıllığında (Sâlnâme-i Vilayet-i Trabzon) belediye yönetimine de yer verilmiştir. Buna göre, Trabzon Belediye Yönetimi 1869 yılında vardır. Bu sebeple kuruluşunun 1868’de olduğu düşünülmektedir.

3.3. Trabzon Belediyesi ve E-Belediye Uygulamaları

Şekil 7: Trabzon Belediyesi E-Belediyecilik Portalı



Trabzon Belediyesi bilgi ve iletişim çağına hızlı bir şekilde ayak uyduran belediyelerden birisidir. Trabzon Belediyesi'nde elektronik hizmet sunumuna (e-belediye) borç ödeme ile 2010 yılında başlanmıştır. Daha öncesinde faaliyette olan tek hizmet borç sorgulamasıdır.

Evlenme başvurusu, emlak beyanı, çevre temizlik beyanı, ilan reklam beyanı, imar durumu, işyeri ruhsatları, sicil birleştirme ve güncelleme, faydalı linkler ve bilgi edinme hizmetleri 2011 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Trabzon'da online hizmet sayfasını günlük 1000–1500 vatandaş ziyaret etmektedir. Bu hizmetler içinde en yoğun olarak kullanılan borç ödeme linkidir. Borç ödemede vatandaşlar TC kimlik numaraları ve soyadlarını ilgili alanlara girerek kredi kartları ile tüm borçlarını görüp ödeyebilmektedirler.

Borç ödeme hizmeti ile su faturası, emlak, çevre ve temizlik ile ilan ve reklam vergilerinin ödemeleri yapılabilmektedir. Borç ödeme hizmeti vatandaşa kolaylık olsun diye sunulmaktadır. Örneğin; İstanbul'da ikamet eden bir vatandaş Trabzon'da kirada olan evinin su ve elektrik borçlarının kiracısı tarafından ödenip ödenmediğini takip edebilir. Online borç ödeme hizmetinden günlük 35–40 bin TL tahsilât yapılmaktadır.

Trabzon halkının elektronik imza uygulaması hakkında pek fazla bilgisi olmadığından emlak beyanı uygulaması henüz yaygınlaşmamıştır. E-imar uygulamasıyla online ortamda imar durumu verilebilmektedir. Bir arsanın pafta, ada veya parsel-no bilgileri girilerek arsanın imar durumu öğrenilebilmekte ve çıktısı alınabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar, adres arama seçeneği sayesinde ulaştıkları adresteki binanın üstüne tıklayarak o binaya ait şikayetlerini “şikâyet formunu” doldurarak belediyeye iletebilmektedirler. İmar durumu uygulamasında görüntüler isteğe bağlı olarak hem iki boyutlu hem de üç boyutlu seçilebilmektedir. Bu uygulamada kullanılan yazılım ve sürüm ise Netcad 5.2'dir.

Trabzon Belediyesi'nin uygulamış olduğu Kent Rehberi uygulaması sayesinde merkez ilçelere ait çeşitli bilgilere ulaşılabilir. Kent rehberi uygulaması da hem iki boyutlu hem de üç boyutlu görüntü vermektedir. Bu uygulamada vatandaşlar; ulaşım olanakları, nöbetçi eczaneler, eğitim kurumları, hastahaneler, kamu kurumları, özel

kurumlar, dini tesisler, kültür ve turizm yerleri, konaklama tesisleri, alışveriş ve eğlence yerlerinin nerede olduğuna online olarak ulaşabilmektedir. Bu uygulama ile yangın yerlerini, yangın musluklarını, yol çalışmalarını, otobüs hatlarını ve taşıtların giremeyeceği yerleri vatandaşların hizmetine sunulmaktadır. Ayrıca bu uygulama ile uzunluk, alan ve koordinat ölçümü yapılabilmektedir. Kent rehberi vatandaşlara hizmet vermenin yanında belediye içerisinde dinamik bir yapıya sahiptir. Bu uygulama belediye birimlerinin birbirleriyle olan koordinasyonu sağlayıp mükerrerliği ortadan kaldırmaktadır.

Trabzon Belediyesi, vefat edenlerin cenaze namazının hangi vakitte nerede kılınacağı, defin yeri ve vefat edenin yakınlarını online olarak duyurmaktadır. Belediye, cenaze işlemlerini son iki ayı içerecek şekilde vatandaşla sunmaktadır.

neri-talep ve Şikayet hizmetiyle vatandaşlar belediyenin sitesinden başkana ve birim amirlerine elektronik posta yoluyla doğrudan ulaşabilmektedirler. Vatandaşların yolladıkları öneri, talep ve Őikayetler arada aracı olmadan direkt olarak ilgili şahsa gitmektedir. Ayrıca, bilgi amaçlı belediyenin internet servisine de bu mesajlar gitmektedir.

Vatandaşlar belediyenin web sayfasına girerek aylık kültürel faaliyetlerden haberdar olabilmektedirler. Belediye, yapılan kültürel faaliyetleri de arşivlemektedir. Vatandaşlar son dört yılda yapılmış olan aylık kültürel faaliyetleri görebilmektedir. Bu da kültürel faaliyet konusunda vatandaşların belediye hakkında bir fikir edinmesine ve önceki yıllarda yapılan etkinliklerle Őimdikileri karőılaőtırmasına imkan vermektedir.

Trabzon Belediyesi 2002’den 2012 yılına kadar Trabzon ilinde bulunan bütün semtlerdeki emlak ve arsaların metrekare birim değerlerini online olarak vermektedir. Vatandaşlar bu uygulama sayesinde belediyeye gidip emlak ve arsa metrekare birim değerlerini öğrenmekten kurtulmuő olmakta ve işlemlerini daha hızlı yaparak zaman ve maliyet yönünden tasarruf sağlamış olmaktadır.

‘‘Trabzon Rehber’’ uygulamasıyla Trabzon hakkında çok farklı bilgiye ulaşabilmesi mümkündür. Bu hizmet ile nöbetçi eczane, otel, araba kiralama, restorant ve kafe gibi yerler hakkında birçok bilgiye kolayca ulaşılabilir.

Trabzon Belediyesi hal fiyatlarını online ortamda günlük olarak sunmaktadır. Vatandaşlar belediyenin sitesinden online olarak her güne ait sebze ve meyve fiyatlarını görebilmektedirler. Bu uygulama ile ortaya çıkabilecek fiyat farklılıkları önlenecektir.

Trabzon belediyesi 5 bölgede canlı kamera bulundurmaktadır. Bu bölgeler meydan çevresi (1 kamera), Boztepe (1 kamera), Atapark çevresi (1 kamera), Kalkınma çevresi (1 kamera) ve Oyuncakistan'dan (8 kamera) oluşmaktadır. Vatandaş Oyuncakistan bölgesi haricindeki dört bölgeye giriş yapabilmek için giriş kısmına Trabzon yazarak sisteme girebilmektedirler. Oyuncakistan bölgesindeki 8 kameraya giriş yapabilmek için ise kullanıcı adına ‘’admin’’ şifre kısmına ise ‘’112233’’ yazılması yeterlidir.

Dilekçe takip uygulaması vatandaşların vermiş oldukları dilekçenin akıbeti hakkında bilgi almak için hizmet veren bir uygulamadır. Dilekçe verildikten sonra cep telefonunuza gelen istek numarası ile dilekçe takip uygulaması ara yüzüne bu numarayı yazarak dilekçe hakkında bilgi edinmiş olunacaktır.

Evlenme başvuru hizmetinden yararlanabilmek için vatandaşlar ilgili forma kimlik bilgilerini girerek işlemlerini yapabilirler. İşyeri ruhsatları, sicil birleştirme ve güncelleme hizmetleri diğer hizmetler kadar yaygın kullanılmamaktadır. Bilgi edinme formu sayesinde vatandaşlar istediği bilgi ve belgelere ulaşabilmektedir.

Vatandaşlar otobüs hat mesafelerini, hareket saatlerini, hat güzergahlarını ve ücretlerini online olarak öğrenebilmektedir. Bu sayede vatandaşlar hangi durakta ineceğini, gideceği yerin mesafesini ve ücretini kolay ve hızlı öğrenmiş olacaktır. Ayrıca Trabzon Belediyesi dolmuş güzergahlarını ve kalkış noktalarını da online olarak sunmaktadır.

İşyeri ruhsat başvurusu belediyenin web sitesindeki ilgili form doldurularak kolay, rahat ve hızlı bir şekilde yapılabilinmektedir.

Trabzon Belediyesi meclis ve encümen kararlarını web sitesinden paylaşmaktadır. 2005 yılından 2012 yılına kadar alınan bütün meclis kararları online olarak sunulurken, encümen kararlarının ise sadece 2012 yılına ait olanları aylık olarak hizmete sunulmaktadır. Belediye yönetiminin aldıkları kararları, vatandaşla paylaşmaları vatandaş-

belediye arasındaki ilişkilerin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Ayrıca bu uygulama belediye yönetiminin şeffaflığa verdiği önemi de göstermektedir.

Trabzon Belediyesi'ne ait 4 adet Kiosk makinesi mevcuttur. Bunlardan bir tanesi Meydan parkta, diğerleri ise Mezarlık, Bostancı ve Bahçecik' de bulunmaktadır. Vatandaşlar kiosk makinesiyle belediyeye ait online işlemlerden rahat bir şekilde faydalanabilecektir. Fakat yapılan gözlem bu makinelerin verimli kullanılmadığını göstermektedir.

Trabzon Belediyesi e-belediye hizmetlerinde MySQL¹¹ veri tabanını, depolanmasında Storage, virüs programı olarak da Trend Micro'yu kullanmaktadır. Ayrıca Trabzon Belediyesi online işlemlerin hepsinde güvenlik olarak GlobalSing uygulamasını kullanmaktadır.

Trabzon Belediyesi Garanti Bankası'yla anlaşma yaparak online ödemelerinizde vatandaşlara 5 taksit imkanı sağlamaktadır. Bu uygulamayla, ödemelerin online olarak yapılması teşvik edilmekte ve hizmet kalitesi artırılmaktadır.

Bu hizmetlerin hepsinden faydalanabilmek için öncelikle Trabzon Belediyesi'ndeki bordo- mavi masaya müracaat edilerek kayıt işlemlerinin yapılması gerekir. Bordo-mavi masa vatandaşlara daha iyi danışmanlık hizmeti vermek amacıyla kurulmuştur.

3.4. Trabzon Belediyesinin Sunduğu E-Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümüne Yönelik Araştırma

3.4.1. Neden Trabzon Belediyesi

Türkiye'deki belediyelerden birçoğunun hizmetlerini online ortamda sunmaya başladığı görülmüştür. Bu belediyeler arasında e-belediyeciliğe geç entegre olmasına rağmen oldukça hızlı bir ilerleme kaydettiği düşünülen Trabzon Belediyesi araştırılmak istenmiştir. Ayrıca şehrin hızlı bir büyüme potansiyeli içerisinde olmasından dolayı da

¹¹ **MySQL** çoklu iş parçacıklı (multi-threaded), çok kullanıcı (multi-user), hızlı ve sağlam (robust) bir veri tabanı sistemidir.

Trabzon belediyesi seçilmiştir. Araştırma sırasında Trabzon Belediyesi'nin büyükşehir Belediyesi olması Trabzon Belediyesi seçimimizin yerindeliğini destekler niteliktedir.

3.4.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; Trabzon Belediyesi'nin sunduğu elektronik belediye hizmetlerinden vatandaşlara ilişkin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyini belirlemektir. Ayrıca belediyenin, etkinlik ve verimliliği artırmak ve halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden ne ölçüde faydalandığını yani e-belediyecilik hizmetlerini ne ölçüde kullandığını ortaya koymaktır.

3.4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem

Bu araştırma Trabzon Belediyesi'ne ait mücavir alandaki vatandaşlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. İlgili vatandaşlar dikkate alınarak rastgele yöntemle bir örneklem belirlenmiştir. 05.11.2012-12.11.2012 tarihleri arasında toplam 400 anket formu vatandaşlara uygulanmıştır. Anketlerin tamamı eksiksiz olarak değerlendirilmeye alınmıştır.

3.4.4. Araştırmanın Hipotezleri

Farklı araştırmacılar tarafından “belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algısı” ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda test edilen varsayımlardan (Ardıç vd., 2004: 66-67; Usta ve Memiş, 2010: 340; İnce ve Şahin, 2010: 9) esinlenerek bu çalışmada da benzer varsayımlar ele alınmıştır. Aşağıdaki varsayım ya da hipotezler test edilmektedir.

H₁. Vatandaşların cinsiyetlerine göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{1a}. Vatandaşların cinsiyetlerine göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{1b}. Vatandaşların cinsiyetlerine göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{1c}. Vatandaşların cinsiyetlerine göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{1d}. Vatandaşların cinsiyetlerine göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

H₂. Vatandaşların yaşlarına göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{2a}. Vatandaşların yaşlarına göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{2b}. Vatandaşların yaşlarına göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{2c}. Vatandaşların yaşlarına göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{2d}. Vatandaşların yaşlarına göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

H₃. Vatandaşların öğrenim durumuna göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{3a}. Vatandaşların öğrenim durumuna göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{3b}. Vatandaşların öğrenim durumuna göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{3c}. Vatandaşların öğrenim durumuna göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{3d}. Vatandaşların öğrenim durumuna göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

H₄. Vatandaşların gelir durumuna göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{4a}. Vatandaşların gelir durumuna göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{4b}. Vatandaşların gelir durumuna göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{4c}. Vatandaşların gelir durumuna göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{4d}. Vatandaşların gelir durumuna göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

H₅. Vatandaşların mesleğine göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{5a}. Vatandaşların mesleğine göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{5b}. Vatandaşların mesleğine göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{5c}. Vatandaşların mesleğine göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{5d}. Vatandaşların mesleğine göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

H₆. Vatandaşların internet kullanım sıklığına göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır.

H_{6a}. Vatandaşların internet kullanım sıklığına göre e-beyanname ve e-istek algılamaları farklıdır.

H_{6b}. Vatandaşların internet kullanım sıklığına göre denetim ve e-şikayet algılamaları farklıdır.

H_{6c}. Vatandaşların internet kullanım sıklığına göre e-belge alma algılamaları farklıdır.

H_{6d}. Vatandaşların internet kullanım sıklığına göre fiziksel özellikler ve hizmet algılamaları farklıdır.

3.4.5. Araştırmanın Yöntemi ve Değerlendirilmesi

Bu çalışmada faktör analizi ve varyans analizi kullanılmıştır. İlk olarak faktör analizinin kullanılabilmesi için örneklem sayısının, değişken ölçeklerinin madde sayısından büyük olması gerektiği yönündedir (Akgül ve Çevik, 2003: 419). Bu büyüklüğün değişken ölçekleri madde sayısının en az beş katı olması gerektiğini ileri süren görüşler de bulunmaktadır (Albayrak, 2006: 112). Ayrıca, Baş'ın (2006), farklı evren büyüklükleri ve hata düzeyleri için oluşturduğu örneklem büyüklükleri tablosu, ana kütle büyüklüğünün 50 ve 100 bin olması durumunda, $\pm$ %5 örnekleme hatasına göre 245 örneklem sayısının yeterli olacağını göstermektedir. Faktör ve varyans için 368 katılımcının, örnek büyüklüğü için yeterli olduğu sonucuna varılmıştır.

Anketler dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara ait kişisel bilgilere ilişkin (cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, meslek) sorular sorulmuştur. İkinci Bölümde bilgisayar ve internet kullanımı ile ilgili sorular sorulmuştur. Üçüncü bölümde ise, e-

belediye uygulamaları ile ilgili sorular ve hizmet kalitesi ölçeğinden yararlanılarak uyarlanan 19 soru ile katılımcıların belediye hizmetlerinden bekledikleri ve algıladıkları hizmet kalitesini beş’li likert ölçeği (1= Çok Düşük, 2= Düşük, 3= Orta, 4= Yüksek ve 5= Çok Yüksek) kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır.

Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS 17.0 programından yararlanılarak, aritmetik ortalama, standart sapma gibi betimleyici istatistiklere yer verilmiştir. Ayrıca “Tek Örneklem t-testi”, “Ki-kare testi” ve “Tek Yönlü Anova testi” testleri yapılmıştır.

3.4.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Çalışmada ilk olarak anketi dolduran vatandaşların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Daha sonra e-belediye hizmetlerinde kalite ve memnuniyet algılarına yönelik olarak ortaya koyulan varsayımlar test edilmiştir.

Tablo 12: Demografik Özellikler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	221	55,3
	Bayan	179	44,8
	Toplam	400	100,0
Yaş	20–30	228	57,0
	31–40	92	23,0
	41–50	69	17,3
	50 ve üstü	11	2,8
	Toplam	400	100,0
Öğrenim Durumu	İlkokul veya Ortaokul	41	10,3
	Lise	53	13,3
	Ön Lisans	69	17,3
	Lisans	226	56,5
	Yüksek Lisans	10	2,5
	Doktora	1	,3
	Toplam	400	100,0
Mezun Olduğu Bölüm	Sosyal Bilimler	165	41,3
	Fen Bilimler	103	25,8
	Sağlık Bilimler	32	8,0
	Diğer	100	25,0
	Toplam	400	100,0
Gelir	Asgari ücret	107	26,8
	750-1000	64	16,0
	1001-1500	70	17,5
	1501-2000	94	23,5
	2001-3000	48	12,0
	3000 ve üstü	17	4,3
	Toplam	400	100,0
Meslek	Üst Düzey Yönetici	3	,8
	Daire Başkanı	3	,8
	Kamu Kuruluşunda Çalışan Memur	97	24,3
	Şube Müdürü	3	,8
	Öğrenci	88	22,0
	Sivil Toplum Kuruluşunda Yönetici	11	2,8
	Esnaf	35	8,8
	Avukat	8	2,0
	Hemşire	21	5,3
	Sigortacı	14	3,5
	İşçi	45	11,3
	Bankacı	18	4,5
	Doktor	1	,3
	Müşteri Temsilcisi	23	5,8
	Diğer	30	7,5
	Toplam	400	100,0

Tablo 12’den de anlaşılacağı üzere örneklem kapsamında değerlendirilmeye alınan toplam 400 kişiden % 55,3’ü erkek, % 44,8’i ise bayanlardan oluşmaktadır. Araştırmanın doğru sonuçlar verebilmesi için cinsiyetler arasındaki dağılım birbirine yakın tutulmuştur.

Katılımcıların Yaş aralıkları ise şöyledir; % 57’si “20–30 yaş”, % 23’ü “31–40 yaş”, % 17’si “41–50 yaş” ve % 2,8’i ise “50 yaş ve üzeri aralığında olduğu gözlenmektedir. Katılımcıların yaş gruplarındaki dağılım genel olarak orta yaş altındakiler olarak seçilmiştir. Çünkü e-belediye hizmetlerinin teknolojiyle bire bir ilişkili olması ve kullanıcıların teknolojiye kısa sürede uyum sağlayabilen kişilerden oluşması ihtiyacı nedeniyle, bu hususlar dikkate alınarak örneklem belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ise şöyledir; % 10,3’ü ilkokul veya ortaokul, % 13,3’ü lise, % 17,3’ ü ön lisans, % 56,5’i lisans, % 2,5’u yüksek lisans ve % 0,3’ ü de doktora mezunudur. Gelir durumuna bakıldığında ise katılanların % 26,8’ sı “Asgari ücret”, % 16’ sı, “750–1000”, % 17,5’ u “1001–1500”, % 23,5’i “1501–2000”, % 12’ si “2001–3000”, % 4,3’ ü “3000 ve üstü” gelir düzeylerine sahip oldukları gözlenmektedir.

Çalışmadaki meslek gruplarının dağılımı ise Tablo 12’de görüldüğü gibi şöyledir; % 24’ü kamuda çalışan memurlardan, % 22’si öğrencilerden, % 11,3’ü işçilerden, % 8,8’i esnaflardan, % 5,8’i müşteri temsilcilerinden, % 5,3’ü hemşirelerden, % 4,5’i bankacılardan, % 3,5’ u sigortacılardan ve % 15’i de diğer mesleklerden oluşmaktadır.

Son olarak e-belediye faaliyetlerinden yararlanan katılımcıların internet kullanım sıklığına bakıldığında ise, % 8,1’i “haftada 1-2 saat”, % 16,2’si “haftada 4-6 saat”, % 54,1’i “her gün 2-3 saat”, % 13,3’ü “her gün 4-6 saat” ve % 8,1’i “diğer” internet kullanımı olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Bilgisayar, İnternet ve E-belediye Kullanımı

	Evet	Yüzde	Hayır	Yüzde	Toplam
Bilgisayar kullanıyor musunuz?	388	97	12	3	400
İnternet kullanıyor musunuz?	373	93,3	27	6,7	400
E-belediye uygulamalarından faydalıyor musunuz?	37	9,9	336	90,1	373

Tablo 14: E-Belediye Uygulamalarından Neden Faydalanmıyorsunuz

	Frekans	Oran
Haberim yok	225	67,0
Güvenli bulmuyorum	35	10,4
Faydalı olduğunun düşünmüyorum	11	3,3
E-belediye uygulamalarını duydum. Fakat nasıl faydalanabilirim noktasında bilgi eksikliğim var.	54	16,1
Diğer	11	3,3
Toplam	336	100,0

Tablo 13’ de görüldüğü gibi 400 kişinin % 97’sinin bilgisayar kullandığı ve % 93,3’ nün de internet kullandığı görülmektedir. % 93,3 internet kullanımı olmasına rağmen söz konusu bireylerin %90’nı e-belediye hizmetlerinden faydalanmamaktadır. Bu faydalanmayan vatandaşların neden faydalanmadığıyla ilgili soruya verilen cevaplardan ise, katılımcıların % 67’sinin haberinin olmadığı, % 10,4’ünün güvenli bulmadığı, % 3,3’nün faydalı olduğunu düşünmediği ve % 16,1’nin e-belediye uygulamalarını duyduğu fakat nasıl faydalanacağı noktasında eksikliklerinin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Sonuçları yerel olarak değerlendirdiğimizde; Trabzon Belediyesi’nden hizmet alan yarısından fazlasının e-belediye uygulamalarından haberinin olmadığı ve belediyenin tanıtım eksikliklerinin olduğu bulgularına erişilmiştir. E-belediye uygulamalarından haberi olanların da sistemden nasıl faydalanacağı noktasında bilgisinin olmadığı ve bu yüzden de sisteme karşı bir güvensizliğin olduğu söylenebilir. Bu nedenle vatandaşların e-belediye uygulamaları konusunda bilinçlendirilmesi, eğitilmesi, tanıştırılması ve online işlem bilgisinin birlikte, sunulacak e-hizmetler bir anlam kazanacaktır.

Tablo 15’de katılımcıların e-belediye hizmet kalitesi beklenti ve algılamalarına ilişkin ortalamalar verilmiştir. E-belediye hizmetleriyle ilgili 19 tane sorudan oluşan (EK1’de mevcut) e-belediye hizmet kalitesi ölçeğinden oluşmuştur. E-belediye algılanan ve beklenen hizmet kalitesi farkını, e-belediye uygulamalarını kullanan katılımcıların (37 kişi) anket sorularına vermiş olduğu cevaplardan hesaplanmıştır.

Tablo 15: E-Belediye Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Farkı

E-belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü ile İlgili İfadeler	Algılanan Hizmet Boyutu (A)	Beklenen Hizmet Boyutu (B)	A-B	E-belediye Hizmet Kalitesi Ölçümü ile İlgili İfadeler	Algılanan Hizmet Boyutu (A)	Beklenen Hizmet Boyutu (B)	A-B
F1	2,8649	4,3514	-1,4865	T11	3,0556	4,3514	-1,2958
F2	2,5946	4,0270	-1,4324	T12	3,0556	4,3514	-1,2958
F3	2,8919	4,0811	-1,1892	İŞ13	2,7838	4,4595	-1,6757
F4	3,2973	4,3784	-1,0811	İŞ14	2,8649	4,4054	-1,5405
Ö5	3,5556	4,3514	-0,7958	İŞ15	2,7297	4,4324	-1,7027
Ö6	3,1351	4,2703	-1,1352	Bİ16	3,1351	4,3243	-1,1892
BA7	3,0270	4,0811	-1,0541	Bİ17	3,4865	4,4865	-1
BA8	3,0000	4,2703	-1,2703	D18	2,5676	4,5676	-2
BE9	3,1081	4,3514	-1,2433	D19	2,1622	4,4054	-2,2432
BE10	3,0541	4,3243	-1,2702	TOPLAM	2,966742	4,33003	-1,36329

Vatandaşların e-belediye hizmet kalitesi algılamalarından beklentilerini çıkarttığımızda belediyenin sunduğu e-belediye hizmetlerinden en kaliteli olarak algılanan ilk üç hizmet sırasıyla; “e-ödeme” (-0,79), “cenaze ilanları, ihale ilanları ve hal fiyatlarının online olarak sunmak” (-1) ve “evlenme, imar durumu alma ve iş ruhsatı alma başvurularının online olarak yapılması”dır (-1,05). Buna karşılık, belediyenin sunduğu e-hizmetlerden eksik olan ilk beş hizmet ise sırasıyla, “ e-şikayet ile doğrudan belediye başkanına ve meclis üyelerine ulaşım “ (-2,24), “ belediye yönetiminin icraatlarının online denetlenmesi” (-2) , “belediyenin e-istek ve e-şikayetlere hızlı bir şekilde çözüm getirmesi “(-1,70), “ e-istek ve e-şikayetlerin belediyeye hızlı bir şekilde iletilmesi “(-1,67), “ belediyesinin e-istek ve e-şikayetlere önem verilmesi”dir (-1,54).

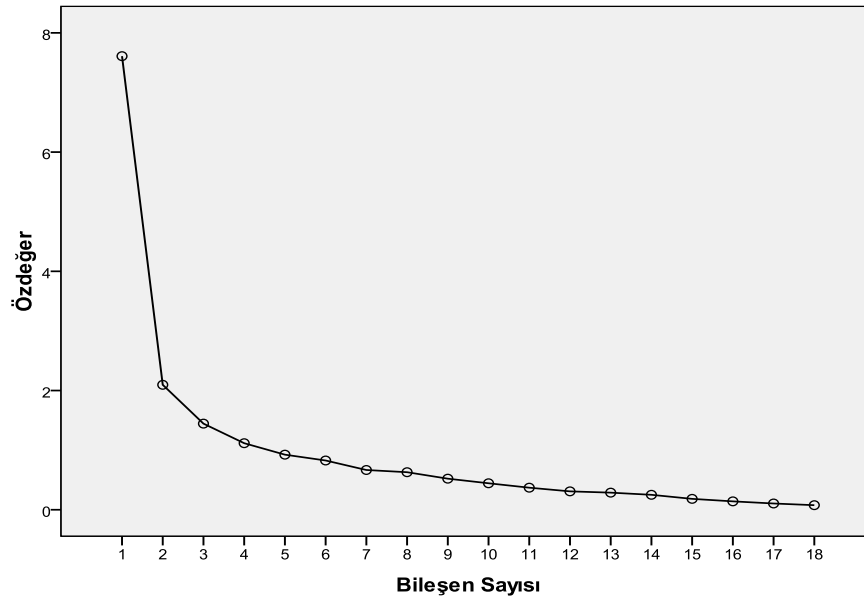
3.4.6.1. Faktör Analizleri, Ölçeğin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Tablo 16: KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü	0,811
Bartlett Testi	387,911
Serbeslik Derecesi	171
Anlamlılık düzeyi	0,000

Yukarıdaki tablo 16’da görüldüğü gibi, KMO testi % 80,6’dır. % 81,1>%0.50 olduğu için veri setimizin faktör analizi için uygun olduğunu söyleyebiliriz. Buna ek olarak, Barlett testi tabloda görüldüğü gibi anlamlıdır. Yani değişkenler arasında yüksek korelasyonlar vardır ve veri setimiz faktör analizi için uygundur.

Şekil 8: Faktör Analizi Çizgi Grafiği



Şekil 8’de görüldüğü üzere özdeğer istatistiği 1’den büyük olan 4 tane faktör söz konusudur. Birinci faktör toplam varyansın % 25,880’nini açıklamaktadır. İkinci faktör ise toplam varyansın %42,383’nü açıklamaktadır. Toplamda da dört faktör toplam varyansın % 69,105’ni açıklamaktadır.

Faktör sayısını belirlerken özdeğer istatistiğinden ayrı kullanabileceğimiz yöntemlerde mevcuttur. Örneğin; yukarıdaki faktör analizi çizgi grafiğinde eğimin kaybolmaya başladığı noktadaki sayıda faktör sayısı belirlenir. Grafiğe baktığımızda ise dördüncü faktörden itibaren çizgi grafiği eğimini önemli ölçüde kaybetmeye başlamıştır. Bundan yüzden faktör sayısı 3 veya 4 faktör ile sınırlanabilmektedir.

Tablo 17: Ortak Varyans Tablosu

	Ortak Varyans Değeri	Asıl Değer		Ortak Varyans değeri	Asıl Değer
F11	1,000	0,675	T111	1,000	0,688
F22	1,000	0,543	T121	1,000	0,775
F33	1,000	0,799	IS131	1,000	0,644
F44	1,000	0,880	IS141	1,000	0,735
Ö55	1,000	0,606	IS151	1,000	0,743
Ö66	1,000	0,637	BI161	1,000	0,591
BA77	1,000	0,751	BI171	1,000	0,619
BA88	1,000	0,686	D181	1,000	0,774
BE99	1,000	0,735	D191	1,000	0,575
BE101	1,000	0,674			

Communality (ortak varyans) bir değişkenin analizde yer alan diğer değişkenlerle paylaştığı varyans miktarıdır (Hair vd., 1998: 365). Faktör analizinde düşük ortak varyansa sahip olan değişkenler (örneğin 0.50'nin altında) analizden çıkartılarak faktör analizi yeniden yapılabilir. Bunun sonucunda da KMO ve açıklanan varyans değeri istatistiği daha yüksek bir değere ulaşacaktır.

Tablo 18: Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Ortak					Ortak			
	1	2	3	4		1	2	3	4
T121	0,834	0,093	0,238	0,115	F44	0,225	0,110	0,902	-,065
T111	0,816	0,104	0,079	0,076	F33	0,045	0,162	0,796	0,371
BE99	0,811	0,119	0,151	0,201	F22	0,112	0,426	0,577	-0,127
BE101	0,744	0,173	0,051	0,295	Ö55	0,529	0,055	0,550	0,147
BI161	0,632	0,353	0,148	0,210	Ö66	0,138	0,073	0,039	0,782
IS141	0,630	0,532	0,019	0,231	BA88	0,419	0,320	0,085	0,633
IS131	0,514	0,456	0,219	0,352	BA77	0,574	0,004	0,223	0,609
F11	0,510	0,495	0,394	-0,121	BI171	0,219	0,513	-0,125	0,540
D181	0,061	0,857	0,063	0,181					
IS151	0,296	0,715	0,380	0,005					
D191	0,115	0,610	0,360	0,245					

Döndürülmüş faktör matrisinde yorumlamaya yardımcı olan faktörler elde edilmektedir. Aşağıdaki tablo 17 faktör analizinin son aşamasını oluşturmaktadır. Bir değişken ve onun faktörü arasındaki korelasyonlar görülmektedir. 0.50 ve üzerindeki ağırlıkların oldukça iyi olduğu kabul edilmektedir (Hair vd., 2998: 385).

Tablo 17’de görüldüğü üzere dört faktör ve her bir değişkenin faktörler altındaki ağırlıklarının verildiği görülmektedir. Tablo da 1. faktör altındaki en büyük ağırlığı T121 değişkeni (0.845) almıştır. Sırasıyla diğer faktörlerin altındaki en büyük ağırlıklar ise, 2.faktör; D181 (0.837), 3. Faktör; F44 (0.868) ve 4. Faktör; Ö66’dan (0.937) oluşmaktadır.

Tablo 17’ den elde edilen veriler doğrultusunda sekiz sorudan oluşan 1. faktöre ‘E-takip, ‘e-beyanname ve e-istek’(F1, özdeğeri 8.315 ve açıkladığı varyans % 43.8) ismi verilmiştir. Üç sorudan oluşan 2. faktöre ‘denetim ve e-şikayet’ (F2, özdeğeri 2.054 ve varyansı % 0.8), dört sorudan oluşan 3. faktöre ‘fiziksel özellikler ve hizmetler’ (F3, özdeğeri 1.614 ve varyansı % 8.5) ve 4 sorudan oluşan 4. faktöre ‘e-belge alma’ (F4, özdeğeri 1.147 ve varyansı % 6) ismi verilmiştir.

Tablo 19: Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	FAKTÖR YÜKÜ
F1: E-beyanname ve E-istek	
T121	0,834
T111	0,816
BE99	0,811
BE101	0,744
BI161	0,632
IS141	0,630
IS131	0,514
F11	0,510
F2: Denetim ve E-şikayet	
D181	0,902
IS151	0,796
D191	0,577
F3: Fiziksel özellikler ve hizmetler	
F44	0,868
F33	0,791
F22	0,584
Ö55	0,505
F4: E-belge alma	
Ö66	0,782
BA88	0,633
BA77	0,609
BI171	0,540

Elde edilen bu ölçek yapısının güvenilirlik ve geçerliliğinin değerlendirilmesi, ortaya konulan faktör yapılarının istatistiksel analizlerde kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi açısından son derece önemlidir (Usta ve Memiş, 2010: 346). Güvenilirlik kavramı yapılan her ölçüm için gereklidir, çünkü güvenilirlik bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece

yansıttığını ortaya koymaktadır (Sungur, 2005: 403). Güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmadan araştırmayla ilgili herhangi bir sonuca varmak ya da yorum yapmak çok doğru değildir.

Ölçüm araçlarının güvenilirliğini ortaya koymak için yapılan güvenilirlik analizleri çeşitli yöntemlerden oluşmaktadır. Bunlardan en sık kullanılanı ölçek içerisindeki ifadelerin içsel tutarlılık ölçüsünü ifade eden Cronbach's alpha yöntemidir. Bu yöntem ölçekte yer alan k sorunun homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırır. Ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ve bir ölçekteki k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile elde edilir. 0 ile 1 arasında değer alan bu katsayı Cronbach Alfa katsayısı olarak adlandırılır (Sungur, 2005: 347).

Tablo 20: Faktörlerin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

FAKTÖRLER	SORU SAYISI	ALFA KATSAYISI (α)
E-beyanname ve e-istek	8	0,90
Denetim ve e-şikayet	3	0,76
Fiziksel özellikler ve hizmetler	4	0,77
E-belge alma	4	0,79
Toplam (Algılanan hizmet kalitesi)	19	0,92

Bu katsayının negatif bir değer çıkması güvenilirlik modelinin bozulmasına neden olmaktadır. Alfa (α) katsayısının yorumlanması ise;

- $\leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Yukarıdaki Tablo 20’de görüldüğü gibi bütün alt ölçekler yüksek güvenilirlik seviyesindedir. Alt ölçeklerde en yüksek güvenilirliğe 0.90 ile ‘‘e-beyanname ve e-istek ‘‘ ölçeği sahiptir. Araştırmanın toplam güvenilirliği ise 0.92 ile yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 21: E-belediye Hizmet Faktörlerinin Algılanan ve Beklenen Hizmet Ortalamaları

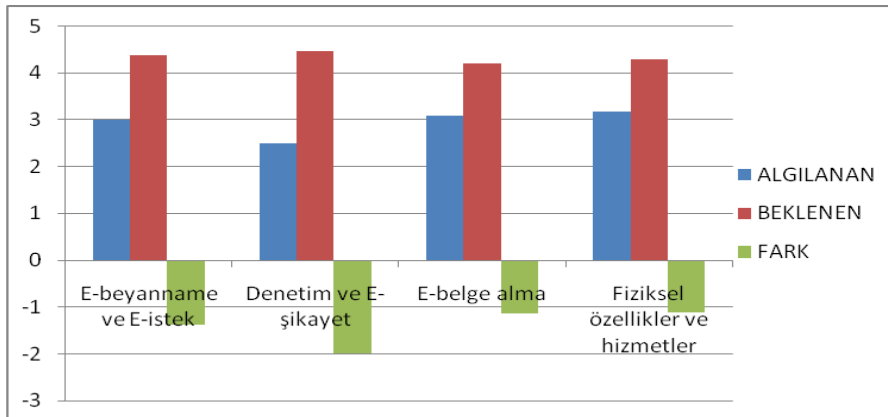
	ALGILANAN	BEKLENEN	FARK
E-beyanname ve e-istek	2,9831	4,3649	-1,3748
Denetim ve e-şikâyet	2,4865	4,4685	-1,9819
E-belge alma	3,0608	4,2095	-1,1246
Fiziksel özellikler ve hizmetler	3,1622	4,2770	-1,1149
Toplam	2,9673	4,3300	-1,3627

Elde edilen faktör analizleri sonucunda vatandaşların algıladıkları hizmet düzeyleri, beklenen hizmet düzeylerinden düşüktür. Aradaki bu farkın büyük olması hizmet sunumunda bir takım olumsuzlukların olduğu anlamına gelmektedir. E-belediye uygulamasında en çok etkinsizliği “denetim ve e-şikâyet” ölçeği oluşturmaktadır. Çünkü hizmet farkının negatif yönde en fazla olduğu ölçektir. Bu açıklık sırasıyla; “e-beyanname ve e-istek”, “e-belge alma” ve “fiziksel özellikler ve hizmetler” den oluşmaktadır.

Hizmet kalitesi ölçüldükten sonra üç tane sonuç ortaya çıkar;

1. Beklenen hizmet > Algılanan hizmet = Düşük kalite
2. Beklenen hizmet < Algılanan hizmet = Yüksek kalite
3. Beklenen hizmet = Algılanan hizmet = Doğru kalite

Grafik 2: Faktörlerin Algılanan ve Beklenen Hizmet Farkları



1.4.6.2. Analiz Sonuçları ve Yorumları

Tablo 22: E-Belediye Faaliyetlerini Kullanan Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	30	81,1
	Bayan	7	18,9
	Toplam	37	100,0
Yaş	20–30	21	56,8
	31–40	8	21,6
	41–50	6	16,2
	50 ve üstü	2	5,4
	Toplam	37	100,0
Öğrenim Durumu	Lise	3	8,1
	Ön Lisans	8	21,6
	Lisans	22	59,5
	Yüksek Lisans	3	8,1
	Doktora	1	2,7
	Toplam	37	100,0
Mezun Olduğu Bölüm	Sosyal Bilimler	15	40,5
	Fen Bilimler	12	32,4
	Sağlık Bilimler	2	5,4
	Diğer	8	21,6
	Toplam	37	100,0
Gelir	Asgari ücret	8	21,6
	750–1000	7	18,9
	1001–1500	6	16,2
	1501–2000	2	5,4
	2001–3000	5	13,5
	3000 ve üstü	9	24,3
	Toplam	37	100,0
Mesleği	Kamu Kuruluşunda Çalışan Memur	13	35,1
	Öğrenci	3	8,1
	Sivil Toplum Kuruluşunda Yönetici	3	8,1
	Esnaf	2	5,4
	Sigortacı	1	2,7
	Doktor	1	2,7
	Müşteri Temsilcisi	5	13,5
	Diğer	9	24,3
	Toplam	37	100,0
		Frekans	Yüzde
İnternet Kullanma Sıklığı	Haftada 1–2 Saat	3	8,1
	Haftada 4–6 Saat	6	16,2
	Her Gün 2–3 Saat	20	54,1
	Her Gün 4–6 Saat	5	13,5
	Diğer	3	8,1
	Toplam	37	100,0

Tablo 22’den da anlaşılaçağı üzere örneklem kapsamında değerdendirilmeye alınan toplam 400 kişiden 37’sinin e-belediye hizmetlerinden faydalandığı görölmektedir. Örneklemede e-belediye hizmetlerinden faydalanan kişilerin % 81,1’i erkek, % 18,9’u ise bayanlardan oluşmaktadır. Bu sonuca göre cinsiyet dağılımında e-belediye hizmetlerinden erkeklerin daha fazla yararlandığı ortaya çıkmaktadır.

Katılımcıların yaş özelliklerine bakıldığında ise, katılımcıların % 56,8’i “20-30 yaş”, % 21,6’sı “31-40 yaş”, % 16,2’si “41-50 yaş” ve % 5,4’ü ise “50 yaş ve üzeri aralığında olduğı gözlenmektedir. Bu oranlara bakıldığında ise; e-belediye faaliyetlerini en fazla genç nüfusun kullandığı görölmektedir. Bu sonuçlar, aslında araştırma örnekleminde yaş grubu dağılımının doğıru seçildiğini ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların eğitim durumu ise şöyledir; % 8,1’i lise, % 21,6 ‘sı ön lisans, % 59,5’i lisans, % 8,1’i yüksek lisans ve % 2,7’si de doktora mezunlarından oluşmaktadır. Yüzde dağılımı olarak bakıldığında, katılımcılar arasında en fazla e-belediye faaliyetlerini kullananların lisans mezunları olduğı sonrasında ise, ön lisans mezunlarının ikinci olarak kullandığı görölmektedir. Genel olarak e-belediye kullananların yüksek eğitim düzeyine sahip olduğı görölmektedir.

Katılımcıların gelir durumları dikkate alındığında ise, % 21,6’sı “asgari ücret”, 18,9’u “750–1000”, % 16,2’si “1001–1500”, % 5,4’ü “1501–2000”, % 13,5’i “2001–3000”, % 24,3’ü “3000 ve üstü” gelire sahip olduğı görünmektedir. E-belediye uygulamalarını kullananların genellikle alt gelir grubundan olanlarla üst gelir grubundan olanların kullandığı gözlemlenmektedir. Orta gelir grubundan olanların ise daha az kullandığı görölmektedir.

E-belediye faaliyetlerinden faydalananların mesleğe göre durumu ise şöyledir; % 35,1 ile kamu sektöründe çalışan memurlar en fazla faydalanan meslek grubudur. İkinci olarak ise 13,5 ile Müşteri temsilcileri oluşturmaktadır. Buradan da anlaşılaçağı üzere kamu çalışanları ve müşteri temsilcileri genel olarak masa başında çalıştıkları için e-belediye faaliyetlerinden en fazla yararlanan olmaları çok doğaldır. Bu sonuçlar anketin bir yandan da doğruluğunu göstermektedir. Son olarak e-belediye faaliyetlerinden yararlanan katılımcıların internet kullanım sıklığına bakıldığında ise, % 8,1’i “haftada 1-2 saat”, %

16,2'si ‘‘haftada 4-6 saat’’, % 54,1'i ‘‘her gün 2-3 saat’’, % 13,3'   ‘‘her gün 4-6 saat’’ ve % 8,1'i ‘‘diğ r internet kullanımı’’ olduğu g r lmektedir.

Tablo 23: Faktörlerin Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Ortalamalarının T- Testi Analiz Sonuçları

Tek Grup T-Testi						
Test Değeri: 0						
	t	sd	Anlamlılık düzeyi.(2 uçlu)	Ortalama Farkları	95% Güven Aralığında Ortalama Farkları	
					En düşük	En yüksek
E-beyanname ve e-istek (algılanan)	20,065	36	0,000	2,98311	2,6816	3,2846
E-beyanname ve E-istek (beklenen)	36,932	36	0,000	4,36486	4,1252	4,6046
Denetim ve e-şikayet (algılanan)	15,792	36	0,000	2,48649	2,1672	2,8058
Denetim ve e-şikayet (beklenen)	34,689	36	0,000	4,46847	4,2072	4,7297
E-belge alma (algılanan)	21,629	36	0,000	3,06081	2,7738	3,3478
E-belge alma (beklenen)	34,298	36	0,000	4,20946	3,9605	4,4584
Fiziksel �zellikler ve hizmetler (algılanan)	19,641	36	0,000	3,16216	2,8356	3,4887
Fiziksel �zellikler ve hizmetler (beklenen)	35,261	36	0,000	4,27703	4,0310	4,5230
Toplam Algılanan	23,835	36	0,000	2,96728	2,7148	3,2198
Toplam Beklenen	39,857	36	0,000	4,33001	4,1097	4,5503

Sonuçlara bakıldığında algılanan hizmet ortalaması ile beklenen hizmet ortalaması arasında önemli derecede bir fark vardır. %95 güven aralığında Anlamlılık düzeyi (2-uçlu) değeri de 0,05'den küçük çıkmıştır. Örneklemin algılanan hizmet ortalamasının (2,96±0,75), araştırmanın beklenen hizmet ortalamasından daha küçük olduğunu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir (t(36)=23,35; p<0,05). Genel olarak dört alt ölçekte de algılanan hizmet ortalaması ile beklenen hizmet ortalaması arasında anlamlı bir farkın olduğu ortaya çıkmıştır. Yani vatandaşların Trabzon Belediyesi'nden bekledikleri e-belediye hizmetlerin yeterince yapılmadığı, algıladıkları e-belediye hizmet boyutundan anlaşılabilmektedir.

Tablo 24: Cinsiyete Göre Algılanan E-Belediye Hizmet Boyutu

Cinsiyet	Ortalama	N	Std. sapma
Erkek	2,9614	30	0,77819
Kadın	2,9925	7	0,71614
Toplam	2,9673	37	0,75727

Algılanan hizmet boyutunun cinsiyetler arasındaki ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Her iki cinsiyetin ortalaması 3'e yakındır. Yani e-belediye hizmetlerinden algıladıkları hizmetin orta düzeyde olduğunu söylenmektedirler.

Tablo 25: Katılımcıların Cinsiyetine İle E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Ortalamalar

Cinsiyet		E-beyanname ve E-istek (algılanan)	Denetim ve E-şikâyet (algılanan)	E-belge alma (algılanan)	Fiziksel özellikler ve hizmetler (algılanan)
Erkek	Ortalama	2,9833	2,5333	3,0333	3,1500
	N	30	30	30	30
	Std. sapma	0,94728	0,96926	0,90671	1,00559
Kadın	Ortalama	2,9821	2,2857	3,1786	3,2143
	N	7	7	7	7
	Std. sapma	0,75494	0,95119	0,67259	0,92903
Toplam	Ortalama	2,9831	2,4865	3,0608	3,1622
	N	37	37	37	37
	Std. sapma	0,90435	0,95773	0,86081	0,97933

Kadın ve erkeklerin dört ölçek arasından en fazla algılanan hizmet ortalaması “fiziksel özellikler ve hizmetler” ölçeğidir. Kadınların algıladıkları hizmet ortalaması 3,21(orta) iken; erkeklerin 3,15 (orta)'dır. En az algılanan hizmet ise “denetim ve e-şikâyet” ölçeğidir. Kadınların algıladıkları hizmet ortalaması 2,28 (düşük) iken erkeklerin 2,53 (düşük)'tür. Buradan da ortaya şu sonuç çıkmaktadır; Trabzon belediyesinin e-belediye hizmetlerinde fiziksel özelliklere önem verdiği fakat denetim ve e-şikâyet uygulamalarına önem vermediği ya da bazı eksikliklerin olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Trabzon Belediyesi denetim uygulamalarına önem vermeyerek şeffaf bir belediye yönetimi olmaktan uzaklaşmaktadır.

Tablo 26: Ki-Kare Test Sonuçları

	Değeri	sd	Asimp. A.d. (2-terafli)
Pearson Ki-Kare	24,505	25	0,490
En Çok Olabilirlik Oranı	24,803	25	0,473
Doğrusal Ortaklık	0,010	1	0,922
Geçerli N	37		

Tablo 26’da görüldüğü gibi SPSS programı tarafından hesaplanan Pearson Ki-Kare değeri $\chi^2 = 24,505$ ’dir. χ^2 tablo değeri, serbestlik derecesi ($v=25$) ve anlamlılık düzeyi ($\alpha=0,05$) için tablodan 37,65 olarak bulunmuştur. $24,505 < 37,65$ olduğu için vatandaşların cinsiyetlerine göre e-belediye hizmet kalitesi algılamaları farklıdır hipotezi reddedilir. Aynı sonuca Tablo 26’daki A.d. değerlerinden de ulaşılmaktadır. Asimp. Anlamlılık düzeyi (2-terafli) değeri ($p=0,490 > 0,05$) olduğu için H_0 Kabul edilir. Sonuç olarak; yaş grupları arasında e-belediye hizmet kalitesi algılamaları homojendir.

Tablo 27: Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistik	sd1	sd2	A.d.
1,394	3	32	0,262

Varyansların homojen olup olmadığına bakan yukarıda ki tablo 27’ deki testte aradaki farkın derecesini gösteren p değeri ($p=0,262$) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, varyanslar arasında fark yoktur ve dolayısıyla varyanslar eşit dağılmıştır. Varyanslar eşit olduğuna göre Anova testi sonuçlarına bakılabilmektedir.

Tablo 28: Katılımcıların Öğrenim Durumu ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları

	Toplam Ortalama Kareleri	sd	Ortalama Kareleri	F	A.d.
F1 Gruplar arası	3,825	4	0,956	1,195	0,332
Grup içi	25,617	32	0,801		
Toplam	29,443	36			
F2 Gruplar arası	0,740	4	0,185	0,183	0,945
Grup içi	32,281	32	1,009		
Toplam	33,021	36			
F3 Gruplar arası	3,299	4	0,825	1,129	0,360
Grup içi	23,377	32	0,731		
Toplam	26,676	36			
F4 Gruplar arası	2,684	4	0,671	0,674	0,615
Grup içi	31,843	32	0,995		
Toplam	34,527	36			
Algı Gruplar arası	1,847	4	0,462	0,786	0,543
Grup içi	18,797	32	0,587		
Toplam	20,645	36			

Bu tabloda, ilk satırda gruplar arası karşılaştırma ve ikinci tabloda grup içi karşılaştırma değerleri verilmiştir. Bilindiği gibi varyans, her bir ölçüm değerinin aritmetik ortalamadan farklarının karelerinin ortalamasıdır. Gruplararası farka baktığımız ilk satırda A.d. Değeri (p değeri) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, gruplararası istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Şöyle ki, “**analiz sonuçları öğrenim gruplarına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını gösterdi ($F(4)=0,462$; $p>0.05$).**” şeklinde yorumlanmaktadır. Aynı şekilde diğer dört alt grubun da anlamlı olmadığı görülmektedir.

Tablo 29: Varyansların Homojenlik Testi

	Levene İstatistik	sd1	sd2	A.d.
Fİ1	3,057	3	33	0,042
Fİ2	0,140	3	33	0,935
Fİ3	1,485	3	33	0,237
Fİ4	2,564	3	33	0,071
Algılanan	0,540	3	33	0,658

“Yaş Gruplarıyla Algılanan Hizmet Ortalamaları” arasındaki ilişkiye bakmadan önce homojenlik testi yapılmaktadır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, aradaki farkın derecesini gösteren p değeri ($p=0,658$), 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, varyanslar arasında fark yoktur ve dolayısıyla varyanslar eşit dağılmıştır. Varyanslar eşit olduğuna göre Anova testi sonuçlarına bakılabilmektedir.

Tablo 30: Katılımcıların Yaş Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Gruplararası Anova Analizi Sonuçları

	Toplam Ortalama Kareleri	sd	Ortalama Kareleri	F	A.d.
F1 Gruplar arası	0,309	3	0,103	0,117	0,950
Grup içi	29,134	33	0,883		
Toplam	29,443	36			
F2 Gruplar arası	1,638	3	0,546	0,574	0,636
Grup içi	31,383	33	0,951		
Toplam	33,021	36			
F3 Gruplar arası	7,310	3	2,437	4,152	0,013
Grup içi	19,366	33	0,587		
Toplam	26,676	36			
F4 Gruplar arası	1,683	3	0,561	0,564	0,643
Grup içi	32,844	33	0,995		
Toplam	34,527	36			
Algı Gruplar arası	1,328	3	0,443	0,756	0,527
Grup içi	19,317	33	0,585		
Toplam	20,645	36			

Tablo 31: Katılımcıların Yaş Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları

	Ortalamalar				F	A.d.
	20-30	31-40	41-50	51 ve üstü		
E-beyanname ve E-istek	3,0595	2,9063	2,8333	2,9375	0,117	0,950
Denetim ve E-şikâyet	2,4921	2,7917	2,1111	2,3333	0,574	0,636
Fiziksel özellikler ve hizmetler	3,3929	2,9688	2,3333	2,1250	4,152	0,013
E-belge alma	3,3333	2,9375	2,8333	3,2500	0,564	0,643

Gruplararası farka baktığımız ilk satırda A.d. Değeri (p değeri) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, gruplararası istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Şöyle ki, “**analiz sonuçları yaş gruplarına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını gösterdi (F(3)=0,756; p>0.05).**” şeklinde yorumlanmaktadır. Genel olarak yaş gruplarına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Fakat fiziksel özellikler ve hizmetler alt grubunda yaş gruplarıyla algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F(3)=4,152; p<0,05). Bu farklılığın hangi yaş grubunda kaynaklandığına bakacak olursak, “20-30” yaş grubunun e-belediye hizmetlerinin fiziksel özellikler ve hizmetleri ile ilgili algılamaları “31-40”, “41-50” ve “51 ve üstü” yaş gruplarından farklıdır. “31-40”, “41-50” ve “51 ve üstü” yaş grupları benzer algılamalar göstermektedir. “20-30” yaş grubundaki kişiler (3.39) diğer yaş gruplarına göre, e-belediye uygulamalarının fiziksel özellikleri ve hizmetlerini daha yeterli bulmaktadır.

E-belediye hizmetlerinin fiziksel özellikler ve hizmetler grubunda e-belediye hizmetlerinin teknolojik altyapısı ve e-ödeme uygulamaları mevcuttur. “20-30” yaş grubunda olanların bu hizmetleri diğer yaş gruplarına göre daha iyi bulmasının nedeni bu hizmetlerin gençler tarafından algılanmasının daha kolay olması ve gençlerin online olarak ödeme yaparken hangi noktalara önem verileceğini daha iyi bilmesidir.

Tablo 32: Varyansların Homojenlik Testi

	Levene İstatistik	sd1	sd2	A.d.
Fİ1	1,948	5	31	0,115
Fİ2	1,071	5	31	0,395
Fİ3	2,215	5	31	0,078
Fİ4	1,684	5	31	0,168
Algılanan	1,322	5	31	0,281

“Gelir Gruplarıyla Algılanan Hizmet Ortalamaları” arasındaki ilişkiye bakmadan önce homojenlik testi yapılmaktadır. Homojenlik testinin sonuçlarına göre, aradaki farkın derecesini gösteren p değeri (p=0,281) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, varyanslar

arasında fark yoktur ve dolayısıyla varyanslar eşit dağılmıştır. Varyanslar eşit olduğuna göre Anova testi sonuçlarına bakılabilmektedir.

Tablo 33: Katılımcıların Gelir Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Gruplararası Anova Analizi Sonuçları

	Toplam Ortalama Kareleri	sd	Ortalama Kareleri	F	A.d.
F1 Gruplar arası	0,487	5	0,097	0,104	0,991
Grup içi	28,955	31	0,934		
Toplam	29,443	36			
F2 Gruplar arası	10,326	5	2,065	2,821	0,033
Grup içi	22,695	31	0,732		
Toplam	33,021	36			
F3 Gruplar arası	7,834	5	1,567	2,578	0,046
Grup içi	18,842	31	0,608		
Toplam	26,676	36			
F4 Gruplar arası	3,107	5	0,621	0,613	0,691
Grup içi	31,420	31	1,014		
Toplam	34,527	36			
Algı Gruplar arası	2,008	5	0,402	0,668	0,650
Grup içi	18,636	31	0,601		
Toplam	20,645	36			

Tablo 34: Katılımcıların Gelir Grupları ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları

	Ortalamalar						F	A.d.
	Asgari ücret	750-1000	1001-1500	1501-2000	2001-3000	3000 ve üstü		
E-beyanname ve E-istek	2,8750	3,0536	2,8333	3,1250	3,1750	2,9861	0,104	0,991
Denetim ve E-şikâyet	2,2083	2,6190	2,1111	4,5000	2,7333	2,2963	2,821	0,033
Fiziksel Özellikler ve Hizmetler	3,1875	3,6071	2,7083	4,2500	2,8500	2,6111	2,578	0,046
E-belge alma	2,8438	3,5714	2,7917	3,1250	3,3500	3,2778	0,613	0,691

Gruplar arası farka baktığımız ilk satırda A.d. Değeri (p değeri) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Bu da, “**Analiz sonuçları yaş gruplarına göre algılanan hizmet değerleri**

arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını gösterdi ($F(5)=0,668$; $p>0.05$).” şeklinde yorumlanmaktadır. Genel olarak yaş gruplarına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir. Fakat denetim ve e-şikayet alt grubunda, gelir gruplarıyla algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F(5)=2,821$; $p<0,05$). Buna ek olarak, fiziksel özellikler ve hizmetler alt grubunda da, gelir gruplarıyla algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F(5)=2,578$; $p<0,05$). E-belediye uygulamalarının denetim ve e-istek hizmetlerinde algılama farklılığının 1501-2000 arasında gelir elde eden gruptan kaynaklandığı görülmektedir. 1501-2000 arasında (4,5) gelir elde edenlerin diğer gelir gruplarına göre algılanan hizmetin daha fazla olduğunu söylemektedir. Fiziksel özellikler ve hizmetler alt grubunda ise denetim ve e-istek alt grubunda olduğu gibi bu hizmetteki anlam farklılığının 1501-2000 arasında gelir elde eden gruptan kaynaklandığı görülmektedir. 1501-2000 arasında (4,25) gelir elde eden grubun diğer beş gelir grubuna göre fiziksel özellikler ve hizmetlerden algıladıklarının daha fazla olduğunu söylemektedir.

1501-2000 arasında gelire sahip olanların e-belediye uygulamalarından fiziksel özellikler ve hizmetler grubunda yer alan hizmetleri diğer gelir gruplarına göre daha kaliteli bulmasının nedeni ise, düşük gelir grubunda yer alanların e-belediye uygulamalarının fiziksel özelliklerinin ve hizmetlerinin kalite boyutuyla pek fazla ilgilenmedikleri için, yüksek gelir grubunda yer alanların ise elde olan hizmet kalitesinin her zaman yetersiz olduğu düşüncesine sahip olduğundan dolayı, orta gelir grubunda yer alanlar yani 1501-2000 gelir grubundakiler, e-belediyenin fiziksel özellikler ve hizmetlerini daha kaliteli bulmuşlardır. Aynı şekilde orta gelir grubunda vatandaşlar denetim ve e-istek grubunda yer alan hizmetlerden daha fazla memnundurlar.

Tablo 35: Varyansların Homojenlik Testi

	Levene İstatistik	sd1	sd2	A.d.
Fİ1	1,210	4	32	0,326
Fİ2	1,001	4	32	0,421
Fİ3	1,190	4	32	0,334
Fİ4	1,831	4	32	0,147
ALGI	1,174	4	32	0,341

Vatandaşların internet kullanım sıklığı ile e-belediye algılanan hizmet ortalamaları arasındaki ilişkiye bakılmadan önce homojenlik testi yapılmaktadır. Homojenlik testinin sonuçlarına göre, aradaki farkın derecesini gösteren p değeri ($p=0,341$) 0,05 değerinin üzerinde olduğundan, varyanslar arasında fark yoktur ve dolayısıyla varyanslar eşit dağılmıştır. Varyanslar eşit olduğuna göre ANOVA testi sonuçlarına bakılabilmektedir.

Tablo 36: Katılımcıların İnternet Kullanım Sıklığı ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları

	Toplam Ortalama Kareleri	sd	Ortalama Kareleri	F	A.d.
F1 Gruplar Arası	8,324	4	2,081	3,153	0,027
Grup İçi	21,119	32	0,660		
Toplam	29,443	36			
F2 Gruplar Arası	5,030	4	1,258	1,438	0,244
Grup İçi	27,991	32	0,875		
Toplam	33,021	36			
F3 Gruplar Arası	6,806	4	1,701	2,740	0,046
Grup İçi	19,870	32	0,621		
Toplam	26,676	36			
F4 Gruplar Arası	4,269	4	1,067	1,129	0,361
Grup İçi	30,258	32	0,946		
Toplam	34,527	36			
Algı Gruplar Arası	4,992	4	1,248	2,552	0,058
Grup İçi	15,652	32	0,489		
Toplam	20,645	36			

Tablo 37: Katılımcıların İnternet Kullanım Sıklığı ile E-Belediye Hizmet Algılamalarına İlişkin Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama					F	A.d.
	Haftada 1-2 saat	Haftada 4-6 saat	Her gün 2-3 saat	Her gün 4-6 saat	Diğer		
E-beyanname ve E-istek	2,1667	2,9583	2,7813	3,8000	3,8333	3,153	0,027
Denetim ve E-şikâyet	1,8889	2,7222	2,3500	3,2667	2,2222	1,438	0,244
Fiziksel Özellikler ve hizmetler	2,3333	2,7083	3,0625	4,0000	2,9167	2,740	0,046
E-belge alma	3,0000	3,5833	2,9000	3,7500	3,2500	1,129	0,361

İnternet kullanım sıklığı ile e-belediye algılanan hizmet ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığına bakıldığında, gruplar arası farkın ilk satırda A.d. Değeri (p değeri) 0,05 değerinin üzerinde olduğu ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Bu da, **“Analiz sonuçları internet kullanım sıklığına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını gösterdi ($F(4)=2,552$; $p>0.05$).”** şeklinde yorumlanmaktadır. Bu sonuçlar sonucunda, alt gruplara bakıldığında ise iki alt grupta H_0 hipotezinin reddedildiği görülmektedir. “E-beyanname ve E-istek” ile “fiziksel özellikler ve hizmetler” ölçeklerinin, internet kullanım sıklığına göre algılanan hizmet değerleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ($F(4)=3,153$; $p<0,05$, $F(4)=2,740$; $p<0,05$). Yapılan Tukey testinin sonucunda, e-beyanname ve e-istek hizmetlerinde algılama farklılığına neden olan grup, haftada 1-2 saat internet kullanan katılımcılardır. Haftada 1-2 saat internet kullanan katılımcıların e-beyanname ve e-istek hizmetleri ile ilgili algılamaları diğer internet kullanım sıklık gruplarından farklıdır. Diğer internet kullanım sıklık grupları birbirleriyle benzer algılamaları göstermektedir. Haftada 1-2 saat internet kullanan (2,16) katılımcılar diğer internet kullanım sıklık gruplarına göre e-beyanname ve e-istek hizmetlerini daha fazla yetersiz bulmaktadır. Fiziksel özellikler ve hizmetler alt grubunda algılama farklılığına neden olan grup, her gün 4-6 saat kullanan katılımcılardır. Her gün 4-6 saat kullanan katılımcılar diğer internet kullanım sıklık gruplarına göre fiziksel özellikler ve hizmetlerin daha fazla yeterli olduğunu söylemektedirler. Buradan çıkan sonuç interneti daha fazla kullananların e-belediye uygulamalarının teknik altyapısından ve online ödemelerden daha memnun olduğu ortaya çıkmaktadır. Fakat interneti daha az kullananların ise, e-beyanname ve e-istek hizmetlerinden fazla kullananlara göre daha az memnun olduğu ortaya çıkmaktadır.

Trabzon Belediyesi vatandaşların e-belediye hizmetlerinden daha kapsamlı yararlanabilesi için teknik destek sağlamaktadır. Trabzon belediyesinin sağlamış olduğu bu teknik destekler ise sadece kiosk makinesidir. E-belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların teknik destek araçlarını öncelik sırasına göre sıralamaları istenmiştir. Çıkan sonuçlara bakıldığında ise sırasıyla, Kiosk makinesi (10), e-belediye bilgisayar ofisleri (11), kablosuz ağ hizmeti (16), ATM (14) ve online çağrı merkezi’den (10) oluşmaktadır. Kiosk makinesi ilk sırada tercih edilmektedir. Buradan şu yorumu yapmak mümkün olabilmektedir: Trabzon’daki e-belediye kullanan vatandaşların sadece Kiosk

makinesinden faydalanmaları onların direkt olarak kiosk makinesini ilk önceliğe koymalarına neden olmuştur. Trabzon Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini diğer teknik araçlarla da sunmaya başlaması gerekmektedir. Trabzon Belediyesine ait dört tane kiosk makinesi bulunmaktadır. Bu makineler de sağlam olarak çalışmamaktadır. Ayrıca anket sırasında sorduğumuzda vatandaşların çoğunluğunun bu makinelerden haberi yok haberi olanların da çoğu nasıl kullanıldığını bilmemektedir.

3.5. Trabzon Belediyesi'ne Gelen E-Şikayet, E-İstek ve Bilgi Edinme Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

03.01.2011-08.11.2012 tarihleri arasındaki e-belediye uygulamalardan faydalanan vatandaşları değerlendirdiğimizde Trabzon Belediyesi'ndeki bütün müdürlüklere online olarak 10936 tane şikayet-istek ve bilgi edinme işlemi yapılmıştır. Bu şikayet-istek ve bilgi edinme işlemlerini müdürlükler açısından incelersek, ilk olarak Bilgi işlem müdürlüğüne 12 tane şikayet gelmiştir ve bunlardan dokuz tanesi tamamlanmış ve üç tanesi de işlemdeyir. Belediyenin hedef tamamlama süresi 359886 dakika ve ortalama hedef tamamlama süresi 29991 dakikadır. Tamamlama süresi ise 279779 dakika ve ortalama tamamlama süresi 23315 dakikadır. Bu tamamlanan dokuz işlemin yedi tanesi hedeflenen zamandan önce tamamlanmış fakat iki tanesi ise hedeflenen zamandan sonra tamamlanmıştır. Bilgi işlem müdürlüğü kendisine gelen işlemleri ortama olarak 6676 dakika yapmaktadır. Yani hedeflenen zamandan önce yaptığı için işlemlerin daha hızlı sonuçlanmasını sağlamakta ve vatandaş memnuniyetini arttırmaktadır.

Destek Hizmet Müdürlüğü'ne gelen şikayet sayısı ise 296 olup bunların 277 tanesi tamamlanmış 19 tanesi ise işlemdeyir. Destek Hizmet Müdürlüğü'nün hedef tamamlama süre farkları ortalaması 3536 dakika ve internet üzerinden yapılan başvuruların 205 tanesi hedeflenen zamandan önce 72 tanesi de sonra tamamlanmıştır.

Destek Hizmet Müdürlüğü içerisinde bulunan ulaşım hizmetleriyle ilgili şikayet-istek ve bilgi edinme işlemlerine 169 adet başvuru gelmiştir. Gelen bu başvuruların 167 tanesi tamamlanmış 2 tanesi ise işlemdeyir. Tamamlanan 167 başvurunun 155 tanesi hedeflenen zamandan sonra 12 tanesi de önce yapılmıştır. Hedef tamamlanma süre fark ortalamalar -107391 dakikadır. Destek Hizmet Müdürlüğü'ne gelen ulaşım hizmetleriyle

ilgili şikayet-istek ve bilgi edinme işlemlerinin çözümlenmesi işlemi oldukça geç yapılmaktadır. Bu da vatandaş memnuniyetinde bir azalmaya neden olmaktadır.

Etüd Proje Müdürlüklerine gelen şikayet-istek ve bilgi edinme işlemleri ile ilgili olan 255 adet başvuru gelmiştir. Bu başvuruların 217'si tamamlanmış iki tanesi de işlemdeyir. 217 başvurunun 215 tanesi hedeften sonra 2 tanesi ise önce tamamlanmıştır. Hedef tamamlanma süresinin ortalama farkı -49828 dakikadır.

Hal Müdürlüğü'ne gelen şikayet-istek ve bilgi edinme işlemleri 36 adettir. Bu 36 işlemin hepsi de işlemde bulunmaktadır.

Hukuk İşleri Müdürlüğü şikâyet-istek ve bilgi edinme işlemlerine 17 başvuru olmuştur. Bu başvuruların 16'sı tamamlanmış ve bir tanesi de işlemdeyir. Aynı şekilde Hukuk İşleri Müdürlüğü'nde de işler zamanından sonra tamamlanmıştır. Tamamlanan işlemlerin 15 tanesi zamanından sonra tamamlanmıştır.

Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü'ne 524 şikayet-istek ve bilgi edinme başvurusu yapılmıştır. Bu işlemlerden 497 tanesi tamamlanmıştır. Tamamlanan işlemlerin 370 tanesi hedeflenen zamandan sonra 127 tanesi de önce tamamlanmıştır. Hedef tamamlanma süre fark ortalamaları ise -76825 dakikadır.

Mali Hizmetler Müdürlüğü en fazla şikayet-istek ve bilgi edinme başvurularının yapıldığı müdürlüktür. Bu müdürlüğe 2393 adet şikayet-istek ve bilgi edinme başvurusu yapılmıştır. Bu başvuruların 38 tanesi işlemde, geri kalan 2355 tanesi ise tamamlanmıştır. Tamamlanan işlemlerin 12 tanesi hedeflenen zamandan önce 2343 tanesi de sonra tamamlanmıştır. Belediyeye ulaşan şikayet-istek ve bilgi edinme başvurularının vatandaşlara geri bildirim süreleri yani işin çözümlenmesi noktasında belediye müdürlüklerinin genel olarak eksik kaldığını görmekteyiz.

Sonuç olarak; müdürlüklere yapılan şikayet-istek ve bilgi edinme işlemlerinde Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Destek Hizmet Müdürlüğü haricindeki müdürlüklerin almış oldukları online işlemleri tamamlama sürelerini aşmış olduklarını görmekteyiz. Bunun sonucunda vatandaşların memnuniyetinde bir azalma meydana gelmektedir. Diğer bir yandan ise,

vatandaşların istedikleri müdürlüğe online olarak şikayet-istek ve bilgi edinme başvurularını kolay, hızlı ve rahat bir şekilde yapmaları da memnuniyet derecelerinde bir artış sağlamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

1990 yılların başlarından itibaren, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ışığında ortaya çıkan e-devlet kavramı, kamu yönetiminde önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu kavramın ortaya çıkmasıyla birlikte; klasik kamu yönetimi kavramı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına bırakmıştır. E-devlet kavramı en genel haliyle; hizmetlerin online ortama aktarılması olarak tanımlanmaktadır.

Küreselleşme süreciyle birlikte; e-devlet kavramı ortaya çıkmış ve vatandaşlar özne olmaktan çok nesne olma konumuna geçmişlerdir. Bu doğrultuda küreselleşme; vatandaşları sistemin odak noktası haline getirmiş ve vatandaşların büyük bir çoğunluğunu sistemin içerisine çekmiştir. Bu bağlamda e-devlet modelinin başarılı olabilmesi için, bu modelin yerel boyutta da uygulanması gerektiği öngörülmekle birlikte e-belediye kavramının önemi ortaya çıkmıştır. E-belediye kavramı ise; vatandaşın katılımını teşvik eden, vatandaş ile yerel yönetim arasındaki ilişkinin daha sağlam olmasını amaç edinen, vatandaşların belediye hizmetlerine daha hızlı ve daha rahat bir şekilde ulaşmasını sağlayan ve şeffaflığı ön planda tutan bir sistemi ifade eder.

Bu kapsamda çalışmada Türkiye ve dünyadaki e-belediye uygulamalarından örnekler verilmiştir. Bunların sonucunda ise; Türkiye'deki belediyelerin e-dönüşümü tam olarak sağlayamadığı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle entegre olamadığı görülmektedir. Yabancı ülkelerdeki e-belediye uygulamalarına bakıldığında ise; belediyelerin sunmuş olduğu bütün hizmetler online olarak sunulmakta ve diğer kamu kurumlarıyla birlikte koordinasyon sağlanarak ortak hizmet sunumuna gidilmektedir. Ancak yaptığım incelemelere göre, Türkiye'deki belediyelerde böyle bir koordinasyonun sağlanmadığı görülmektedir.

Trabzon Belediyesi'nin sağlamış olduğu e-belediye hizmetleri bir noktaya kadar yeterli olmakla birlikte e-dönüşümü Türkiye'deki diğer belediyeler gibi sağlayamadığı görülmektedir. Ayrıca uygulanan hizmetlerin vatandaş tarafından kullanılma sayısı da

oldukça düşük seviyededir. Trabzon Belediyesi'nden 2011 yılında online işlem yapan toplam vatandaş sayısı 37.427 olarak, 2012 yılının ilk 10 ayında ise toplam 46.541 vatandaş işlemlerini online olarak gerçekleştirmiştir.

Trabzon belediyesinin sunmuş olduğu e-belediyecilik hizmetlerinin kalitesi ile ilgili algılamaları belirlemeyi amaçlayan araştırma sonuçlarına göre en kalitesiz algılanan hizmetlerden ilk beş tanesi ise şöyle sıralanabilmektedir;

- E-şikâyet ile doğrudan belediye başkanına ve meclis üyelerine ulaşılması,
- Belediye yönetiminin icraatlarının online bir şekilde denetlenmesi,
- Belediyenin e-istek ve e-şikâyetlere hızlı bir şekilde çözüm getirmesi,
- E-istek ve e-şikâyetlerin belediyeye hızlı bir şekilde iletilmesi,
- Belediyenin e-istek ve e-şikâyetlere önem vermesi

Vatandaşların e-belediye hizmetleriyle ilgili algılamalarının tamamı olumsuz çıkmıştır. Bu sonuçlarda en az olumsuz algılanan ilk beş hizmet ise şu şekilde sıralanmaktadır;

- E-ödeme uygulamasının sunulması,
- Cenaze ilanları, ihale ilanları ve hal fiyatlarının online olarak sunulması,
- Evlenme, imar durumu alma ve iş ruhsatı alma başvurularının online olarak yapılması,
- E-belediye uygulamalarında güvenlik önlemlerinin en üst düzeyde tutulması,
- E-ödeme sonucunda makbuz alınmasının sağlanması

Bu çıkan sonuçlara bakıldığında ise; vatandaşların en çok e-denetim, e-şikâyet ve e-istek uygulamalarından memnun olmadığı görülmektedir. Vatandaşlar belediyenin yapmış olduğu hizmetlerle ilgili belediyeye geri dönüş yapmada istekli iken; belediye yönetiminin aynı düzeyde istekli olduğu görülmemektedir. Belediye yönetiminin online olarak denetlenmesi mümkün olmakla birlikte bu hizmetin sadece görünürde olduğu ortaya çıkmaktadır. Belediye yönetiminden vatandaşlara karşı bir geri dönüşün olmadığı sonucunu ise; vatandaşların vermiş olduğu cevaplardan ulaşılmaktadır. Diğer yandan Trabzon belediyesi e-denetim, e-şikâyet ve e-istek uygulamalarının teknik altyapısını

hazırlayarak e-dönüşümü tamamlamış olmamaktadır. Bu bağlamda E-dönüşümü tamamlamak için bu hizmetlerden faydalanan vatandaşların isteklerine ve ihtiyaçlarına cevap verilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde e-belediyeçilik uygulamaları amacına ulaşmamış olacaktır.

Trabzon Belediyesi'nin e-belediyeçilik uygulamalarından en olumlu algılanan hizmetler ise genel olarak; e-ödeme, e-başvuru ve e-ilan hizmetleridir. Vatandaşlar e-ödeme işlemleri yaparken güvenliğin en üst düzeyde olduğunu söylemektedir. Bununla birlikte e-belediye hizmetlerinde güvenlik oldukça önemlidir. Trabzon belediyesinin yeteri kadar olmasa da güvenliğe önem verdiği söylenebilmektedir. Vatandaşlar rahat bir şekilde su faturasını, emlak vergisini, çevre ve temizlik vergisini ve ilan reklam vergisini ödeyebildiklerini; sonucunda da bu ödemelerle ilgili makbuz alabildiklerini söylemektedirler. Bu hizmetler sonucunda ise e-belediyeçilik hizmetlerinin kalitesi artmış olacaktır. Yapılan analizler kapsamında, Trabzon Belediyesi'nin bu uygulamalara yeterince önem verdiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Katılımcıların algılamalarına yönelik faktör analizi yapılarak dört farklı e-belediye hizmet kalitesi ölçeği belirlenmiştir. Bu hizmet kalitesi ölçekleri; “e-beyanname ve e-istek”, “denetim ve e-şikâyet”, “fiziksel özellikler ve hizmetler” ve “e-belge alma” olarak belirlenmiştir. Bu hizmetlerin; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir, meslek ve internet kullanım sıklıkları ile e-belediye hizmet algılamaları ile ilgili olan Ki-Kare ve Anova analizleri yapılmıştır. Ortaya konulan hipotezlerin hepsi reddedilmekle birlikte alt ölçek hipotezlerinden gelire göre farklılık “fiziksel özellikler ve hizmetler” ile “denetim ve e-istek” hizmet algılamalarında anlamlı bir farkın olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer alt ölçek farklılıkları ise; yaşa göre “fiziksel özellikler ve hizmetler” ve internet kullanım sıklığına göre “fiziksel özellikler ve hizmetler” ile “e-beyanname ve e-istek” hizmet algılamalarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Trabzon Belediyesi e-belediyeçilik uygulamalarıyla vatandaşın belediye yönetimine katılımını artırmayı hedeflemiştir. Bu bağlamda, e-belediye uygulamasıyla birlikte; belediyeye ait bilgi ve belgelere kolay ve sürekli erişiminin sağlanması ve vatandaşların belediye yönetimi ile daha kolay iletişimde bulunmaları amaçlanmıştır. Böylelikle de; demokrasinin etkinleştirilmesi sağlanmış olacaktır. Ancak vatandaşlar Trabzon

Belediyesine ait bilgi ve belgelere rahatça ulaşabilmekteyken; belediye yönetimiyle etkileşimin tam olarak gerçekleştiğini söylemek zordur.

Trabzon Belediyesi e-belediye hizmetlerini kullanmada oldukça yeni olmakla birlikte; online uygulamalara tam anlamıyla 2011 yılında geçmiştir. Bundan dolayı da bazı eksiklikler ve aksaklıklar ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar aşağıda ele alınmış ve bunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

Trabzon Belediyesi'nin sunduğu e-belediye teknik destek araçlarından kiosk makinesinin nasıl kullanıldığını, Trabzon halkının tam olarak bilmediği ve bu makinelerin tam olarak çalışmadığı ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda; kiosk makinesi sayısının daha fazla artırılması, vatandaşa söz konusu makinelerin nasıl kullanıldığının öğretilmesi ve Trabzon'daki her mahalleye birer tane bu cihazdan konulması gerekmektedir.

Trabzon Belediyesi'nin e-belediye sunumunda diğer teknik destek araçlarını kullanmadığı görülmüştür. E-belediye hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve vatandaşın belediye hizmetlerine daha rahat ve daha hızlı bir şekilde ulaşması amacıyla kablosuz ağ hizmeti, e-belediyeye özel bilgisayar ofisleri, ATM'ler ve e-belediye online çağrı merkezinin kurulması gerekmektedir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre Trabzon Belediyesi'ne ait mücavir alanındaki vatandaşların % 67 'sinin e-belediye hizmetlerinden haberdar olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlara bakıldığında Trabzon belediyesinin e-belediye hizmetlerini vatandaşa yeterince duyurmadığı görülmektedir. Trabzon Belediyesi bu noktada e-belediye uygulamalarının tanıtılması ve nasıl kullanıldığıyla ilgili sempozyumlar, konferanslar ve tanıtım günleri düzenleyerek vatandaşın e-belediye uygulamaları hakkında bilinçlendirilmesini sağlamalıdır.

Trabzon Belediyesi'nde karşılaşılan bir diğer sorun ise; e-belediye uygulamaları hakkında bilgi almak için Trabzon Belediyesi'nin bilgi işlem müdürlüğündeki görüşme sırasında ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda bilgi işlem servisinde çalışan personele e-belediye uygulamalarını kullanıp kullanmadıkları ile ilgili soru yönelttiğimde kullanmadıkları cevabına ulaşılmıştır. Bu sistemin altyapısını oluşturan kişilerin yani sistemin

uygulayıcılarının bile bu uygulamayı kullanmamaları ise, sisteme olan güvensizliği ve e-dönüşüme daha hazır olunmadığını ortaya koymaktadır. Trabzon Belediyesi bu sorunu ortadan kaldırmak için öncelikle e-belediye bilincini belediye içerisindeki personel ve yöneticilerde oluşturmaktadır.

Bordo-mavi masasından alınan bilgiler ışığında, Trabzon Belediyesi'nde online olarak alınan istek ve şikâyetlerin bütün birimlerde hedeflenen zaman içerisinde yapılmadığı görülmektedir. Ancak, vatandaşlar istek ve şikâyetlerini hızlı bir şekilde belediye birim müdürlüklerine iletebilmektedirler. Bu önemli bir gelişme fakat vatandaşların istek ve şikâyetlerine geri dönüşün hedeflenen zamanda yapılmaması, bu hizmetin tam olarak yerine getirilmediği ve e-dönüşümün tam olarak sağlanamadığının bir göstergesidir. Trabzon Belediyesi'nde her birimde e-belediye uygulamalarından anlayan uzman bir personele ihtiyacın olduğu anlaşılmıştır. Bunun için e-belediye hizmetlerinde uzman personel sayısı arttırılmalı, mevcut personel eğitime tabi tutulmalıdır.

Ayrıca, Trabzon Belediyesine bağlı olan vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanmaları için Trabzon belediyesi farklı bankalarla anlaşma sağlayarak online ödemeleri teşvik etmelidir.

Trabzon Belediyesi e-dönüşümü tam olarak sağlamak için vatandaşlara faydalı olacak hizmetleri online olarak sunmalıdırlar. Bu çerçevede Glasgow Belediyesinde uygulanmakta olan e-inşaat izni uygulamasını hayata geçirmelidir. Bu sayede vatandaşların inşaat ruhsat alımı için bekledikleri süre kısalmış olacaktır.

Stockholm belediyesi sokaklarda ve kamuya ait yerlerde iletişim merkezleri kurarak vatandaşların Stockholm Belediye hizmetlerinden memnun olup olmadıklarını değerlendirmektedir. Trabzon Belediyesi benzer bir uygulamaya geçerek kendi yapmış olduğu hizmetleri ve aldığı kararlar konusunda memnuniyeti tespit etmiş olacaktır.

Trabzon Belediyesi araba park yerlerine alıcılar yerleştirerek boş ve dolu park yerlerini tespit ederek; buradan elde ettiği verileri online olarak paylaşması sonucunda vatandaşların hayatlarını daha da kolaylaştırmış olacaktır. Ayrıca bu verileri şehrin belirli

noktalarına kurmuş olduğu kiosk makineleri aracılığıyla sunması durumunda uygulamanın etkinliği daha da artacaktır.

Trabzon Belediyesi toplu taşıma araçlarına alıcılar koyarak, toplu taşıma araçlarının nerede olduğunu, hangi durağa ne kadar sürede ulaşılacağı bilgilerini kullanıcılara sağlayabilirler. Bu kapsamda elde edilen verileri online ortamda ve belediye duraklarına koyacağı ekranlarla vatandaşın hizmetine sunması halinde, vatandaşlar açısından zaman tasarrufu sağlanmış olacaktır. Belediye açısından ise, toplu taşıma hizmetinin online olarak yönetilmesine imkan tanıyacak ve hizmet verimliği artacaktır.

Trabzon Belediyesi online olarak Trabzon ilinde bulunan sosyal ve kültürel etkinliklerinin ne zaman, nerede ve hangi saatte yapılacağını duyurmaktadır. Ancak söz konusu etkinliklere ait biletlerin online satışı yapılmamaktadır. Bu bağlamda Trabzon Belediyesi, Münih Belediyesi'nde olduğu gibi sosyal ve kültürel etkinliklere ait biletlerin online satışını yapmalıdır. Bu uygulamalar da e-belediye hizmet kalitesini artırıcı unsurlardır.

Genel olarak e-belediyelerle ilgili yapılacak olan önerileri ise şöyle sıralayabiliriz;

- Hizmet yönünden klasik devlet anlayışı terk edilerek, vatandaş odaklı bir yapılanma sağlanmalı,
- Diğer belediyelerle online olarak koordinasyonlu bir şekilde bilgi paylaşımı yapılmalı,
- Vatandaşların sosyal durumu ne olursa olsun belediyenin sunduğu e-belediye hizmetlerinden faydalanabileceği konusunda bilgilendirilmeli,
- Belediyeler; sunmuş oldukları internet hizmetlerinden vatandaşın daha hızlı ulaşabilmesi için teknik alt yapı hizmetlerini güçlendirmeli (Kiosk, kablosuz internet ağ, bilgisayar ofisleri, ATM ve çağrı merkezleri vb.),
- E-belediye hizmetlerinde yaşanan teknik sorunların hızlı bir şekilde çözülmesi için, teknik alt yapı alanında uzmanlaşmış elemanlar işe alınmalı ve mevcut personel eğitilmeli
- Belediyenin uygulamış olduğu programlarla diğer kamu kurumlarındaki hizmet programlarının birbiriyle koordinasyonu sağlanmalı,

- Belediyeler güvenlik önlemlerini en üst düzeyde tutmalı, vermiş oldukları hizmetlerde sayısal imza ve elektronik imza uygulamalarını kullanmalı,
- Belediyeler bilgisayar donanımlarının alımı, bakımı ve güncelleştirilmesi için bütçelerinden yeterli miktarda ödenek ayırmalı,
- E-belediye hizmetlerini daha etkin verebilmek için personel ve yöneticiler eğitilmeli,
- Belediye mevzuatında yapılan hukuki yenilikler e-belediyecilik uygulamalarına zarar vermeyecek şekilde yapılmalı,
- Belediyelerce şehir merkezlerine, belediye bina önlerine ve her mahalleye Kiosk makineleri kurarak vatandaşın e-hizmete ulaşımı kolaylaştırılmalı,
- Belediyeler şehrin merkezi yerlerine sadece e-belediye hizmetlerinden yararlanılabilecek bilgisayar ofisleri açarak vatandaşların bilgisayar kullanım imkânını artırmalıdır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Account Chambers of the Russian Federation, (2004), “E-Government projects Efficiency Evaluation Approaches”, **Report at 4. INTOSAI work seminar on Performance audit**, (1-9), Moscow: INTOSAI.
- Akay, Aslı (2007), Kuruluşundan Günümüze YerelNet: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 16 (1), 75–99.
- Akgül, Aziz ve Çevik, Osman (2003), **İstatistiksel Analiz Teknikleri**, Ankara: Emek Ofset.
- Albayrak, Ali Sait, (2006), **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Alkan, Murat (2003), “ Sayısal Uçurum ve Türkiye İncelemeleri”, **Stratejik ve Analiz E-Dergisi**, (2), 1-6, http://www.stradigma.com/turkce/mart2003/makale_11.html, (10.06.2011).
- Alodalı, M. Fatih ve diğerler, (2007), “Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye'de Belediyelerde Özerklik”, **Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi**, Yerel Ekonomiler Özel Sayısı, 1–11.
- Altınok, Ramazan ve Bensghir Kaya, Türksel (2005), “Türk Kamu Yönetiminde E-Dönüşüm Yerel Boyutu”, Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik, (Ed.), **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-1**, 1.Baskı içinde (675-715), Ankara: Nobel Yayın.
- Antonelli, Cristiano, (2003), “The Digital Divide: Understanding the Economics of New Information and Communication Technology in the Global Economy”, **Information Economics and Policy**, 15 (2), 173–199.
- Ardıç, Kadir ve diğerleri (2004). “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediye’sinde Bir Uygulama)”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, 13 (3), 63-81.

- Arifoğlu, Ali ve diğerleri (2010), **Türkiye İçin E-Devlet Yönetim Modeli'ne Doğru: Mevcut Durum Değerlendirmesi ve Öneriler**, TÜSİAD-T 2010-08/503, İstanbul: Parafrag Basım.
- Arslan, Mahmut ve diğerleri (2007), **E-iş, E-Devlet, Etik**, Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Atkinson, Robert D. ve Ulevich, Jakob (2000), “ Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government, Technology & New Economy Project’’, **Progressive Policy Institute**, 1-27, <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/digitalgovernment.pdf>, (08.12.2012).
- Baer, Walter S. (1998), “Will the Internet Transform Higher Education?’’ **Annual Review of the Institute for Information Studies**, 685, 1-24, <http://pesona.mmu.edu.my/~neomai/MME2011/RP685.pdf>, (24.11.2012).
- Banger, Gürcan (1994), “Bilgi sistemlerine genel bir bakış: Karadeniz Teknik Üniversitesi Bilgi Sistemi (KTÜBİS) örneği”, **I.Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu Bildiri Kitabı**, (1-10), Trabzon.
- Bensghir, Türksel Kaya (2010) “Bilgi Toplumu ve E-Devlet, Fırsatlar ve Tehditler,” İçişleri Bakanlığı Vali Yardımcıları ve Üst Düzey Yöneticilere Yönelik Semineri, Antalya, http://www.icisleri.gov.tr/ortak_icerik/www.icisleri/edevletantalya.pdf, (12.2.2012).
- Bovaird, Tony ve Löffler, Elke (2002), “Moving from excellence models of local service delivery to benchmarking ‘good local governance’ ’’, **International Review of Administrative Sciences**, 68 (1), 9-24.
- Brannen, Anna (2001), “Providing Services to Citizens Through the Internet”, **Spectrum**, 74(2), 6-10.
- Caldow, Janet (2004), “E-Democracy: Putting down Global Roots’’, IBM Software, www01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/edemocracy%20putting%20down%20roots.pdf, (05.11.2012)
- Çelik, Kemal (2003), “E-devlet ve Yeniden Yapılanma” **Türk İdare Dergisi**, 75 (440), 149-158.
- Çoruh, Mustafa (2009), “Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye’’, **9. Akademik Bilişim Konferansı Bildiriler Kitabı**, (213-219), Şanlıurfa.

- Çukurçayır, Mehmet Akif (2000), “Yeni Yönetim Modeli Arayışları Çerçevesinde Halkın Yönetim Süreçlerine Katılım Olanakları”, **Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildirileri Kitabı**. Ankara: TODAIE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi, 211–224.
- Delibaş, Kayhan ve Akgül, A.Erdem (2010), “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi**, 13 (1).
- Demirel, Demokan (2006), “E-devlet ve Dünya Örnekleri”. **Sayıştay Dergisi**, 61, 83-118.
- Devlet Planlama Teşkilatı (2001), **Sekizince Beş Yıllık Kalkınma Planı: Yerel Yönetimler İhtisas Komisyonu**, Ankara: DPT Yayınları, <http://ekutup.dpt.gov.tr/yereyon/oik554.pdf>, (17.07.2012).
- Devlet Planlama Teşkilatı (2011), **Bilgi Toplumu İstatistikleri**, Ankara: DPT Yayınları.
- Drucker, Peter F. (1996), **Gelecek için Yönetim: 1990’lar ve Sonrası**, (Çev.Fikret Üçcan), 4.Basım, İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Edmiston, Kelly D. (2002), “State and Local E-Government: Prospects and Challenges”, **American Review of Public Administration**, 33 (1), 20-45.
- Erdal, Murat (2002), Elektronik bilgi çağında kamu yönetimi: e-devlet, **Yayınlanmamış Ders Notları**, İstanbul.
- Erdal, Murat (2004), **Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, 1.Baskı, İstanbul: Filiz Kitabevi.
- _____ (2002), “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiri Kitabı**, (165-180), İzmit: Kocaeli Üniversitesi.
- EUROCITIES (2007), **E-Government City Models: Cases From European Cities**, Barcelona: EUROCITIES Yayınları.
- Faerberböck, Hannes ve diğerleri (2004), “E-government-Schneller, Einfacher, Drecker”, 1-12, http://www.anecon.com/downloads/E-Gov_Artikel.pdf, (27.11.2012).

- Fang, Zhiyuan (2002), “E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development”, **International Journal of The Computer, The Internet and Management**, 10 (2), 1-22.
- Gichoya, David (2005), “Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Project in Government”, **The Electronic Journal of e-Government**, 3(4), 175-184.
- Gladieux, Lawrence E. ve Swail, Watson S. (1999), The Virtual University Issues of Equity and Access for the Next Generation And Educational Opportunity, **Policy Perspectives**, No. 209170, Washington D.C.: College Board. <http://www.muenchen.de/int/en/traffic/cars-and-traffic/traffic-reports.html>, (02.11.2012).
- Government of India (2008), **Second Administrative Reforms Commission 11th Report: Promotng e-Governance the SMART Way Foward**, New Delhi: ARC, http://darpg.nic.in/darpgwebsite/cms/Document/file/promoting_egov11.pdf, (13.12.2012).
- Grönlund, Ake ve Horon, Thomas A, (2004), “Introducing e-gov: history, definitions and issues” **Communications of the Association for Information Systems**, (15), 713-729.
- Güler, Birgül Ayman ve diğerleri (2001), “Yerel Yönetimler ve İnternet Paneli”, **Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı**, İstanbul, (61), 83-109, www.inet.tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc, (11.09.2012).
- Held, David ve diğerleri (2008), “Küreselleşmeyi Yeniden Düşünmek”, David Held ve Anthony Mcgrew, **Küresel Dönüşümler Büyük Küreselleşme Tartışması**, 1. Baskı içinde (88–96), Ankara: Phonenix Yayınevi.
- Henden, H. Burçin ve Henden, Rıfkı (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 4 (14), 48-66.
- Henriksson, Anders, ve diğerleri, (2007), “Evaluation Instrument For e-Government Web Sites”, **Proceedings Internet Research 7.0: Internet Convergences Proceedings**, Australia: QUT, <http://eprints.qut.edu.au/3113/1/3113.pdf>, (02.12.2012).
- Holzer, Marc, Seang ve Tae, Kim (2005), “Digital Governance in Municipalities Worldwide”, **A Longitudinal Assessment of Municipal Web sites throughout the World, The e-Governance Institute**, <http://andromeda.rutgers.edu/egovinst/Website/researchpg.htm>, (18.10.2012).

- Howard, Mark(2001), “E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government?”, **Government Finance Review**, August, 6-9, <http://www.gfoa.org/downloads/eGovGFRAug01.pdf>, (13.07.2012).
- İnce, Murat (2001), “Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Ankara: DPT Yayınları.
- İnce, Mehmet ve Şahin, Murat (2010), “Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği”, **Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2010, 1-22, http://www.iibf.selcuk.edu.tr/iibf_dergi/dosyalar/901348089689.pdf, 12.10.2012.
- Johanson, Henry ve diğerleri (1993), **Business Process Reengineering: Breakpoint Strategies For Market Dominance**, 1.Baskı, England: John Wiley and Sons, [http://www.amazon.com/Business-Process-Reengineering-Breakpoint Strategies/dp/0471938831](http://www.amazon.com/Business-Process-Reengineering-Breakpoint-Strategies/dp/0471938831), (12.12.2012).
- Johnson, Amy H, (1999), “A Simple Plan”, **CIO Magazine**, 12 (10), 1-40.
- Karabıçak, Mevlüt (2002), “Küreselleşme Sürecinde Gelişmekte Olan Ülke Ekonomilerinde Ortaya Çıkan Yönelim Ve Tepkiler” **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, 7 (1), 115–131.
- Kırçova, İbrahim (2002), **İnternette Pazarlama**, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi
- Kösecik, Muhammet ve Karkın, Naci (2004), “E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, (Ed.), **E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar**, 1.Baskı içinde (97-129), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kumar, Ajay (2002), “E-government and Efficiency, Accountability and Transparency”, **ASEAN**, 1-6, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN013644.pdf>, (14.11.2012).
- Larrain, Claudio Orrego (2001), “Chile's Government Procurement E-System: Transparency, Efficiency and PPP”, 1-17, http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/7024781129947675846/orrego_eProcurement.pdf, (10.06.2012).
- Lee, Hee Duk (2007), “E-goverment and Dijial city in Korea” **ICU**, 1-45, http://digitalinclusion.typepad.com/digital_inclusion/Documentos/korea.pdf, (13.11.2012).

- Legislative, Audit Bureau, (2001), “The Reasons of E-Government”, **State of Wisconsin**, www.auditor.leg.state.mn.us/ped/2002/pe0208htm, 22.12.2003.
- Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, (2012), **2011 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu**, Ankara: MİGM, [http://www.migm.gov.tr/Dokumanlar/2011MAHALLI IDARELER GENELFAALİYETRAPORU.pdf](http://www.migm.gov.tr/Dokumanlar/2011MAHALLI%20IDARELER%20GENELFAALİYETRAPORU.pdf), (09.09.2012).
- Maraş, Gökçe (2011), ‘Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demeokrasi İlişkisi’, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 37, 121-144.
- McDonald, Douglas C. ve diğerleri (1999), Telemedicine Can Reduce Correction Health Care Costs: An Evaluation of a Prison Telemedicine Network, **National Institute of Justice Report**, No. NIJ 175040, Washington D.C.: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Natioanl Institute of Justice. of the Institute for Information Studies, 1-24, [http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/reprints /2005/RP685.pdf](http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/reprints/2005/RP685.pdf), (19.11.2012).
- Monga, A. (2008), “E-government in India: Opportunities and challenges”, **Journal of Administration and Governance**, 3 (2), 52-61.
- Oğurlu, Yücel (2010), **İdare Hukukunda “E-Devlet” dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti**, 1. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Olçay, Dilek (2006), **E-Ticaretin Temelleri**, 1.Baskı, İstanbul: Pusula Yayınevi.
- OMB (2002), **E-Government Strategy**, Washington D.C.: OMB
- Öğüt, Adem (2003), **Bilgi Çağında Yönetim**, 1.Baskı, Ankara: Nobel Basımevi.
- Özgen, B. Ferhat (2008), “İnternet-Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21, 195–214.
- Roy, J. (2006), **E-Governmnet in Canada: Transformation İf or Digital Age**, 1.Baskı, Ottawa: University of Ottawa Press.
- Sağsan, Mustafa (2001) “E-Devlet Toplamların Yeni Umut Isığı mı”, **Stratejik Analiz Dergisi**, 2 (19), 89–100.
- Saki, Harun (2011), “Avrupa Yerel Yönetim Özerklik Şartı”, **Dış Denetim Dergisi**, Nisan-Mayıs-Haziran, 67–72.

- Saygılıoğlu, Nevzat ve Arı, Selçuk (2003), **Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**, Ankara: Sabancı Üniversitesi.
- Smith, Alastair G. (2001), “Applying Evaluation Criteria To New Zealand Government Web Sites”, **International Journal of Information Management**, 21 (2), 137-149.
- Stephen, Barr (2001) “President Searching for a Few Good E-Government Ideas,”, **Washington Post**, 2.
- Steyaert, Jo (2000) “Local Governments Online and the Role of the Resident”, **Social Science Computer Review**, 18 (1), 3-16.
- Stockholm Municipality (2010), **E-Services in Stockholm: Living in Stockholm should be e-asy**, Stocholm: The Executive Office, www.stockholm.se, (13.11.2012).
- Stockholm Municipality (2010), **e-sthlm: The City of stockhol’s strategy for e-services and the technology of future**, Stocholm: The Executive Office, <http://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=esthlm&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CD4QFjAD&url=http%3A%2F%2Finternational.stockholm.se%2FPageFiles%2F201231%2Fe-strategy%2520City%25>, (13.11.2012).
- Sungur, Onur (2005), “Güvenilirlik Analizi”, Şeref Kalaycı (Ed.), **SPPS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, 1.Baskı içinde (403–419), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Şahin, Ali ve diğerleri (2004), “Türkiye’de demokrasiden E-demokrasiye geçiş sürecinde karşılaşılan sorunlar”, **3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, 25–26 Kasım, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, 343–356.
- Şahin, Ali (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 29, 161-189.
- Tat, Alfred ve Ho, Kei (2002), “Reinventing Local Government and the E-Government Initiative” **Public Administration Review**, 62 (4), 434-444.
- Tecim, Vahap (2008), **Coğrafi Bilgi Sistemleri: Harita Tabanlı Bilgi Yönetimi**, 1. Baskı, Ankara: Renk Form Ofset Matbaacılık Ltd. Şti.

- Tecim, Vahap ve Tarhan, Çiğdem (2004), “Türkiye’de İdeal Kent Bilgi Sistemi Oluşturma Kistasları Ve Yapılmakta Olan Çalışmaların Değerlendirilmesi”, **3. Coğrafi Bilgi Sistemler Bilişim Günleri Bildiriler Kitabı**, (1-575), İstanbul: Fatih Üniversitesi.
- The Economist (1997), “Big sister is watching you: telemedicine,” **The Economist**, 342 (7999) , 27.
- Torres, Lourdes ve diğerleri (2005), “E-Government Developments on Delivering Public Services among EU Cities”, **Government Information Quarterly**, (22), 217-238.
- Törenli, Nurcan (2003), “Post-Modern Pazarlama Stratejisi Olarak E-Devlet”. **Elektrik Mühendisliği**, 417, 33–37.
- TUSİAD ve TBV (2007), **eDevlet yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması 2007**, İstanbul: Deloitte.
- Uçkan, Özgür (2003), **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, 1. Baskı, İstanbul: Literatür Yayınları.
- Uğur, A. Atilla ve Çütçü, İbrahim (2009), E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, 1 (2), 1-20.
- Ulusoy, Ahmet ve Çobanoğulları, Gökhan (2011), “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi” **Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı**, (2115–2130), İstanbul: BEYKON.
- URL, <http://english.seoul.go.kr/> (10.10.2012).
- URL, <http://eski.gumruk.gov.tr/tr-TR/euygulamalar/Sayfalar/gimop2.aspx> (12.09.2012)
- URL, <http://www.altindag.bel.tr/> (16.11.2012).
- URL, <http://www.ankara-bel.gov.tr/> (22.11.2012).
- URL, <http://www.bcn.cat/> (18.06.2012).
- URL, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr> (23.10.2012).
- URL, <http://www.cityofchicago.org/city/en/chicagogovt.html> (21.09.2012).
- URL http://www.egm.gov.tr/site_bilgi/projeler.html#1 (06.09.2012).
- URL, <http://www.etimesgut.bel.tr/> (25.08.2012).
- URL, <http://www.glasgow.gov.uk/> (10.11.2012).

- URL, <http://www.gumrukticaret.gov.tr/kategori/478/uygulamalar.htm> (12.09.2012).
- URL, <http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Pages/AnaSayfa.aspx> (06.10.2012).
- URL, <http://www.kayseri.bel.tr/web2/> (17.12.2012).
- URL, <http://www.muenchen.de/> (09.10.2012).
- URL, <http://www.muenchen.de/int/en/traffic/cars-and-traffic/traffic-reports.html> (09.10.2012).
- URL, <http://www.newcastle.gov.uk/> (18.10.2012).
- URL, <http://www.nilufer.bel.tr/> (14.12.2012).
- URL, http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html (12.10.2012).
- URL, <http://www.sanliurfa.bel.tr/> (07.11.2012).
- URL, <http://www.sariyer.bel.tr/Mudurluk/2/Faaliyet/70/ilk-kablosuz-internet-uygulamasi-sariyer-merkezde-hayata-gecti.aspx> (19.08.2012).
- URL, <http://www.stockholm.se/> (10.10.2012).
- URL, <http://www.turkpoint.com/iletisim/wap.asp> (05.11.2012).
- URL, <http://www.uyap.gov.tr/tanitim/asamalar.html> (03.10.2012).
- Usta, Resul ve Memiş, Levent (2010), “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun belediyesi Örneği”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 15 (2), 333–355.
- Uyan, Cengiz ve Akçin, Hakan (2007), “Türkiye’ de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Satışına Yönelik Bir Uygulama“, **Harita Dergisi**, (137), http://www.hgk.msb.gov.tr/dergi/makaleler/137_3.pdf, (12.06.2012).
- Waisanen, Bert (2002), “The Future of e-Government: Technologi-Fueled”, **Management, Public Management**, 84 (5), 6-12.
- West, Darrell M. (2007), Global E-Government, **Digital Government: Technology and Public Sector Performance**, Princeton: Princeton University Press, <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>, (03.12.2012).
- Worm, v. Peter (2005), “Archivische Aufgaben der Kommunen im digitalen Zeitalter” **Archivpflege in Westfalen-Lippe**, (63), 55-57.

- Yavaş, A.Altuğ (2012), Vergi Dairesi Otomasyon Projesi'nin (VEDOP) Bilgi güvenliği Yönetim Sistemi, http://www.emo.org.tr/ekler/e5186bca8f75fca_ek.pdf, (07.08.2012).
- Young, Donna (2001), "E-filing saves time, money", **Government Computer News**, 7 (4), <http://gcn.com/articles/2001/03/28/efiling-saves-time-money.aspx>, (14.11.2012).
- Zorluoğlu, Murat (2011), "Yeni Yerel Yönetim mevzuatı ve Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı", **İdarecinin Sesi Dergisi**, Temmuz-Ağustos, 47–49.

EKLER

EK-1

TRABZON BELEDİYESİ ELEKTRONİK BELEDİYE ANKET FORMU

Bu araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Maliye Anabilim dalı Yüksek lisans Programı kapsamında yürütülen bir tez çalışması için yapılmaktadır.

Bu ankette sizlere Trabzon Belediyesinin sunmuş olduğu e-belediye hizmetleriyle ilgili sorular sorulmaktadır. Yapılan çalışmanın doğru sonuçları verebilmesi için lütfen soruları sadece kendi duygu ve düşüncelerinizi yansıtacak şekilde cevaplandırınız.

Ankete verilen cevaplar toplu olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle anket üzerine isim yazmanıza gerek yoktur.

Araştırmaya katıldığınız ve katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

GÖKHAN
ÇOBANOĞULLARI
Karadeniz Teknik Üniversitesi Maliye Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı
(gokhancobanogullari@hotmail.com)

KİŞİSEL BİLGİLERE İLİŞKİN SORULAR

1. CİNSİYETİNİZ:

☐ ERKEK ☐ BAYAN

2. YAŞINIZ:

☐ 20–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ 51 VE ÜSTÜ

3. ÖĞRENİM DURUMUNUZ:

☐ İLKOKUL VEYA ORTAOKUL ☐ LİSE ☐ ÖN LİSANS (2 YILLIK YÜKSEKOKUL)

☐ LİSANS

☐ YÜKSEK LİSANS

☐ DOKTORA

4. MEZUN OLDUĞUNUZ BÖLÜM:

☐ SOSYAL BİLİMLER ☐ FEN BİLİMLERİ ☐ SAĞLIK BİLİMLERİ ☐
DİĞER.....

5. AYLIK GELİRİNİZ?

☐ ASGARİ ÜCRET ☐ 750–1000 ☐ 1001–1500 ☐ 1501–2000 ☐ 2001–3000 ☐
☐ 3001 VE ÜSTÜ

6. ŞU AN YAPMAKTA OLDUĞUNUZ GÖREVİNİZ?

☐ ÜST DÜZEY YÖNETİCİ (BAŞKAN, BAŞKAN VEKİLİ, GENEL SEKRETER, GENEL MÜDÜR, GENEL SEKRETER, YARDIMCISI, GENEL MÜDÜR YARDIMCISI)
☐ DAİRE BAŞKANI
☐ KAMU KURULUŞUNDA ÇALIŞAN MEMUR
☐ BELEDİYE DE ÇALIŞAN MEMUR
☐ ŞUBE MÜDÜRÜ
☐ ÖĞRENCİ
☐ BİR SİVİL TOPLUM KURULUŞU YÖNETİCİSİ

- ☐ ESNAF
☐ DİĞER.....

BİLGİSAYAR VE İNTERNET KULLANIMI İLE İLGİLİ SORULAR

7. BİLGİSAYAR KULLANIYOR MUSUNUZ?

- ☐ EVET ☐ HAYIR

8. İNTERNET KULLANIYOR MUSUNUZ?

- ☐ EVET ☐ HAYIR

9. BİR ÖNCEKİ SORUYA ‘EVET’ CEVABINI VERENLER CEVAPLAYACAKTIR. İNTERNETİ NE SIKLIKTA KULLANIYORSUNUZ?

- ☐ HAFTADA 1-2 SAAT
☐ HAFTADA 4-6 SAAT
☐ HER GÜN 2-3 SAAT
☐ DİĞER.....

NOT: 8. SORUYA ‘EVET’ CEVABINI VERENLER AŞAĞIDAKİ SORULARI CEVAPLAYACAKTIR.

E-BELEDİYE UYGULAMALARI İLE İLGİLİ SORULAR

10. TRABZON BELEDİYESİNİN UYGULAMIŞ OLDUĞU E-BELEDİYE (ELEKTORNİK BELEDİYECİLİK) UYGULAMALARINDAN FAYDALANIYOR MUSUNUZ?

- ☐ EVET ☐ HAYIR

11. BİR ÖNCEKİ SORUYA ‘HAYIR’ CEVABINI VERENLER BU SORUYU CEVAPLAYACAKTIR. E-BELEDİYE UYGULAMALARINDAN NEDEN FAYDALANMIYORSUNUZ?

- ☐ HABERİM YOK
☐ GÜVENLİ BULMUYORUM
☐ FAYDALI OLDUĞUNU DÜŞÜNMÜYORUM
☐ E-BELEDİYE UYGULAMALARINI DUYDUM. FAKAT BİLGİ EKSİKLİĞİM VAR.
☐ DİĞER.....

12. TRABZON BELEDİYESİ E-BELEDİYE HİZMETLERİNDEN DAHA KAPSAMLI YARARLANABİLMEK İÇİN TEKNİK DESTEĞİ SAĞLAMALIDIR. AŞAĞIDAKİ TEKNİK DESTEK ARAÇLARINI ÖNCELİK SIRASINA GÖRE 1’DEN 5’E KADAR SIRALAYINIZ.

- | | |
|--|--|
| ☐ KİOSK MAKİNESİ | ☐ BİLGİSAYAR OFİSLERİ |
| ☐ KABLOSUZ AĞ HİZMETİ | ☐ ATM ☐ ONLİNE ÇAĞRI MERKEZİ |

	<i>Lütfen her soruyu dikkatlice okuyarak, cümlede verilen ifadeye ne derecede katılıp katılmadığınızı ilgili kutuya (X) ile işaretleyiniz.</i>	Beklenen Hizmet Boyutu					Algılanan Hizmet Boyutu				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
F1	Trabzon Belediyesi hizmet sunarken modern bilgi teknolojilerinden faydalanır.										
F2	Trabzon Belediyesi hizmetleri online ortamda sunarken (e-belediye) Kiosk makineleri, bilgisayar ofisleri ve Atm gibi araçların kullanımını sağlar.										
F3	Trabzon Belediyesi e-belediye uygulamalarında gelişmiş internet yazılımlarını kullanır.										
F4	Trabzon Belediyesi e-belediye uygulamalarında güvenlik önlemlerini en üst düzeyde tutmaya çalışır.(Örn. Sayısal imza ve elektronik imza)										
Ö5	Trabzon Belediyesi e-ödeme(su tahsilât ve tahakkuk, emlak, çevre ve temizlik ve ilan reklam vergisi) uygulamalarına yeterince önem verir.										
Ö6	Trabzon Belediyesi e-ödeme sonucunda makbuz alınmasına olanak sağlar.										
BA7	Trabzon Belediyesi evlenme, imar durumu alma ve iş ruhsatı alma başvurularının internet ortamında sunulmasına yeterince önem verir.										
BA8	Trabzon Belediyesi internet ortamında imar durumu alma uygulamasıyla vatandaşların arsa ve arazilerine ait imar bilgilerini alabilmelerine önem verir.										
BE9	Trabzon Belediyesi e-beyanname (emlak beyanı, çevre temizlik beyanı ve ilan reklam beyanı) ile vatandaşların daha kolay beyanname vermesini sağlar.										
BE10	Trabzon Belediyesi e-beyanname ile işlemlerin daha hızlı ve doğru olmasına önem verir.										
T11	Trabzon Belediyesi e-takip uygulamasıyla vatandaşların dilekçelerini takip etmesine önem verir.										
T12	Trabzon Belediyesi e-takip uygulamasıyla işlem sonuçlarına daha hızlı bir şekilde ulaşılmasına önem verir.										
İŞ13	Trabzon Belediyesi e-istek ve e-şikâyet ile belediyeye ilişkin istek ve şikâyetlerin anında hızlı bir şekilde belediyeye iletilmesini sağlar..										
İŞ14	Trabzon Belediyesi e-istek ve e-şikâyetleri önemli derecede dikkate alır.										
İŞ15	Trabzon Belediyesi e-istek ve e-şikâyetlere hızlı bir şekilde çözüm önerileri getirir.										
Bİ16	Trabzon Belediyesi meclis kararlarını internet ortamında sunmaya önem verir.										
Bİ17	Trabzon Belediyesi cenaze ilanları, ihale ilanları ve hal fiyatlarını internet ortamında sunarak vatandaşa kolaylık sağlamaya önem verir.										
D18	Trabzon Belediyesi halkın online ortamda belediye yönetiminin icraatlarının denetlenmesine imkan veren bir sistem kurar.										
D19	Trabzon Belediyesi e-şikâyet ile doğrudan belediye başkanına ve meclis üyelerine ulaşımı sağlar.										

NOT: Aşağıdaki E-belediye hizmetleriyle ilgili sorulara 13. soruya "EVET" cevabını verenler cevaplayacaktır.
DEĞERLENDİRME DERECEİ: 1: Çok Düşük, 2: Düşük, 3: Orta, 4: Yüksek, 5: Çok Yüksek

-F: fiziksel özellikler ve hizmetler

-Ö: e-ödeme

-BA: e-belge alma

-BE: e-beyanname

-T: e-takip

-İŞ: e-istek ve e-şikâyet

-Bİ: e-bilgi

-D: e-denetim

ÖZGEÇMİŞ

Gökhan ÇOBANOĞULLARI, 1988 yılında Mersin-Silifke’de doğdu. İlk, Orta ve Lise öğrenimlerini Silifke’de tamamladı. 2009 yılında, Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü’nden mezun oldu. 2009 yılından beri aynı üniversitenin Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine devam etmekte olan ÇOBANOĞULLARI, halen Erciyes Üniversitesi İİBF Maliye bölümünde Araştırma Görevlisi olarak çalışmaktadır. İngilizce bilmektedir.