



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI KAPSAMINDA
DİJİTALLEŞME ÇABALARI: SAMSUN BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Leyla DOĞAN

Danışman: Doç. Dr. Ahmet GÜVEN

TOKAT-2023

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	iv
ÖNSÖZ	v
ÖZET	vi
ABSTRACT.....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLER VE TARİHSEL GELİŞİMİ. 5	
1.YEREL YÖNETİM KAVRAMI	6
2. OSMANLI DEVLETİNDEN TÜRKİYE CUMHURİYETİNE YEREL YÖNETİMLERİN YAPISI.....	8
2.1. Tanzimat Öncesi Dönem	8
2.1.1. Kadılar	9
2.1.2. Vakıflar	10
2.1.3. Loncalar	10
2.2. Tanzimat Sonrası Dönem.....	11
2.2.1. Belediye Yönetimi	11
2.2.2. İl Özel İdaresi.....	13
2.2.3. Köyler	14
3. CUMHURİYET DÖNEMİNDEN GÜNÜMÜZE YEREL YÖNETİM YAPILANMASI.....	14
3.1. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yapısı.....	15
3.2. Cumhuriyet Dönemi İl Özel İdareleri	17
3.3. Cumhuriyet Dönemi Köyler	18
4. DİJİTAL ÇAĞDA YEREL YÖNETİMLER.....	18
4.1. Dijital Belediyeler.....	19
4.2. Dijital İl Özel İdareleri.....	21
4.3. Dijital Köyler	23
BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE DİJİTAL DÖNÜŞÜM.....	25
1. KLASİK YÖNETİMDEN İNTERAKTİF YÖNETİME GEÇİŞ	25
2. E-DEVLET UYGULAMASI VE UYGULAMANIN AŞAMALARI.....	27
2.1. Bilgi Aşaması.....	27
2.2. Etkileşim Aşaması	27
2.3. İşlem Aşaması.....	28
2.4. Dönüşüm Aşaması	28
3. E-DEVLETEN E-BELEDİYEYE.....	28
4. YERELDE E-BELEDİYE	33
5. E-BELEDİYENİN YEREL YÖNETİMLERDEKİ YERİ VE ÖNEMİ	36

6. PANDEMİNİN YÖNETİMLERİN DİJİTALLEŞMESİNE OLAN ETKİLERİ	37
7. E-BELEDİYE İÇİN ÖNEMLİ OLAN ALTYAPI UNSURLARI VE YAPILMASI GEREKENLER	39
7.1. Teknolojik Altyapı.....	40
7.2. Vatandaşların ve Çalışanların Niteliği	40
7.3. Liderlik.....	41
7.4. Standartlara Uygun Olma	41
7.5. Hukuki Temellere Dayandırılma	41
8. E-BELEDİYENİN SÜREÇLERİ	41
8.1. Tek Yönlü Bilgi Verme Süreci	42
8.2. Karşılıklı Olarak Çift Yönlü İletişim Süreci.....	42
8.3. Çevrimiçi (online) İşlem Süreci.....	42
9. E-BELEDİYE UYGULAMASININ YÖNETİMLERE VE VATANDAŞLARA SAĞLADIĞI FAYDALAR	42
10. E-BELEDİYE UYGULAMASI KULLANIM KILAVUZU	44
11. E-BELEDİYE MODÜLLERİ.....	46
11.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Nasıl Kullanılır?	48
BÖLÜM 3: SAMSUN ŞEHRİNİN E-BELEDİYE UYGULAMASINA BAKIŞI ...	53
1.ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	53
2.ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ.....	54
3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	54
4. SAMSUN'DA E-BELEDİYE PROJESİNİN GELİŞİMİ	55
4.1. Çalışanların ve Yöneticilerin Gözünden E-Belediye.....	56
4.1.1. Çalışanların ve Yöneticilerin Gözünden Genel Bir Değerlendirme ve Tespit Edilen Sorunlara Yönelik Çözüm Önerileri.....	64
4.2. Vatandaşın Gözünden E-Belediye	66
4.2.1. Verilerin Analizi ve Bulgular	66
5. ARAŞTIRMALAR SONUCUNDA ELDE EDİLEN VERİLER KAPSAMINDA ÇALIŞMA HİPOTEZLERİNİN ANALİZİ.....	86
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	87
KAYNAKÇA.....	90

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Doç. Dr. Ahmet GÜVEN danışmanlığında hazırlamış olduğum **“Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları Kapsamında Dijitalleşme Çabaları: Samsun Büyükşehir Belediyesi Örneği”** adlı Yüksek Lisans tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

27/02/2023
Leyla DOĞAN

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın planlama, araştırma, yürütme ve oluşturma süreçlerinin her aşamasında engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım değerli danışman hocam Doç. Dr. Ahmet GÜVEN'e, araştırmanın uygulamasına katkıda bulunan kıymetli katılımcılara, yüksek lisans eğitimim boyunca üzerimde emeği geçen tüm değerli hocalarıma ve tüm eğitim hayatım boyunca benden maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen her zaman yanımda olan sevgili aileme sonsuz minnet ve şükranlarımı sunarım.



ÖZET

TÜRKİYE’DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI KAPSAMINDA
DİJİTALLEŞME ÇABALARI: SAMSUN BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

DOĞAN, Leyla

Yüksek Lisans, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ahmet GÜVEN

Şubat 2023, xiii + 108 sayfa

Günümüzde bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte tek yönlü iletişimin esas olduğu, hizmet sunumunda hantallığın ve verimsizliğin hakim olduğu, dışa kapalı, devlet odaklı yönetimin benimsendiği klasik yönetim anlayışından uzaklaşmış, daha şeffaf, hesap verebilir, hizmet sunumunda etkinlik ve verimliliğin esas olduğu, vatandaş odaklı bir yönetimin benimsendiği modern yönetim anlayışı ön plana çıkmaya başlamıştır. Modern yönetim anlayışının en temelinde yer alan unsur bilgi ve iletişim teknolojileridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri modern yönetimin yegane amacı olan kamu hizmetlerinde kalite, etkinlik ve verimlilik sağlanmasında oldukça önemli bir etkidir. Kamu kurumları ve yerel yönetimler bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardan yararlanarak kamu hizmeti sunumunda kalite ve verimliliği artırmaya çalışmaktadırlar. Bu kapsamda uygulamaya koyulan çalışmalardan biri kamu hizmetlerinin birçoğunun artık internet ortamında sunulabilmesine imkân tanıyan e-devlet uygulamasıdır. Devletin vatandaşa en yakın hizmet veren birimi olan yerel yönetimler e-devlet uygulamasını kendi yöntemleriyle bütünleştirerek e-belediye adı verilen dijital bir platform geliştirmişlerdir. Bu çalışmada, yerel yönetimlerde bilgi ve iletişim teknolojileriyle birlikte yaşanan tarihsel gelişim ve bu gelişmelerin sonucunda oluşturulan e-belediye uygulamalarının yerel yönetimlerdeki yeri ve önemi üzerinde durularak uygulamada karşılaşılan sorunlar ortaya konmuştur.

Ayrıca çalışmada Samsun ili ve çevre ilçelerinde yaşayan vatandaşlar ve belediye çalışanları ile anket tekniğinden faydalanılarak yüz yüze görüşmeler yapılmış ve yapılan görüşmeler sonucunda belediyelerin bir çoğunda uygulama modüllerinin yalnızca bir kaçının kullanıldığı ve vatandaşların uygulama hakkında yeterli bilgiye

sahip olma oranının düşük olduğu gör÷lm÷ştür. Bu sonuçlara dayanarak Samsunda e-belediye kültürünün henüz tam olarak gelişim gösteremediğı anlaşılmış ve yapılan analizler sonucunda e-belediye kültürünün gelişmesi için neler yapılabileceğı konusunda somut örnekler verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-belediye, Dijital Dönüşüm, E-hizmet, Korelasyon Analizi



ABSTRACT**DIGITALIZATION EFFORTS WITHIN THE SCOPE OF E-MUNICIPALITY
APPLICATIONS IN TURKEY: THE CASE OF SAMSUN METROPOLITAN
MUNICIPALITY**

DOĞAN, Leyla

Master's Thesis, Public Administration Scientific

Advisor: Doç. Dr. Ahmet GÜVEN

February 2023, xiii + 108 pages

Today, with the developments in information technologies, one-way communication is essential, clumsiness and inefficiency dominate in service delivery, a more transparent, accountable, citizen-oriented administration, which is more transparent, accountable, efficiency and efficiency in service delivery, has been moved away from the outward, state-oriented administration. The modern management approach adopted has begun to come to the fore. The most fundamental element of modern management approach is information and communication technologies. Information and communication technologies are a very important factor in ensuring quality, efficiency and productivity in public services, which is the sole purpose of modern management. Public institutions and local governments are trying to increase the quality and efficiency in the provision of public services by making use of the opportunities offered by information and communication technologies. One of the studies put into practice in this context is the e-government application, which allows many of the public services to be offered on the internet. Local governments, which are the closest service unit of the state to the citizens, have developed a digital platform called e-municipality by integrating the e-government application with their own methods.

In this study, the historical development experienced with information and communication technologies in local governments and the place and importance of e-municipality applications created as a result of these developments in local governments are emphasized and the problems encountered in practice are revealed.

In addition, face-to-face interviews were conducted with the citizens living in Samsun and its surrounding districts by using the survey technique, and as a result of the interviews, it was seen that only a few of the application modules were used in most

of the municipalities and the rate of citizens having sufficient information about the application was low. Based on these results, it has been understood that the e-municipality culture in Samsun has not yet fully developed and as a result of the analyzes, concrete examples are given about what can be done for the development of e-municipality culture.

Key Words: E-government, E-municipality, Digital Transformation, E-service, Correlation Analysis



KISALTMALAR LİSTESİ

E-Belediye: Elektronik Belediye

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

E-Devlet: Elektronik Devlet

İİBF: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

RUBİS: Ruhsat Bilgi Sistemi

SBE: Sosyal Bilimler Enstitüsü

SPSS: Statistical Packoge For The Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)

SYTS: Sosyal Yardım Takip Sistemi

ss: Sayfa Sayısı

TAKPAS: Tapu ve Kadastro Sistemi

TL: Türk Lirası

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. E-Belediye Ana Sayfa Ekran Görünümü	49
Şekil 3. Evrak Oluşturma Ara Yüzü	50
Şekil 2. EBYS Modülü Ara yüzü	50



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. E-Devlet Aşamaları.....	28
Tablo 2. E-Belediye Uygulamasının İşlevleri	37
Tablo 3. Klasik Yerel Yönetim Anlayışı ve Modern Yerel Yönetim Anlayışı Karşılaştırması	43
Tablo 4. Samsun Belediyeleri Tarafından E-Devlet Üzerinden Sunulan E-Belediye Hizmetleri	55
Tablo 5. Korelasyon Aralığı ve İlişki Şiddeti	66
Tablo 6. Ankete Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri	67
Tablo 7. Katılımcıların Bilgisayar Kullanma Durumu	69
Tablo 8. Katılımcıların İnternet Kullanım Durumu	69
Tablo 9. Katılımcıların Evlerinde Bilgisayar veya İnternet Bulunma Durumu	69
Tablo 10. Katılımcıların İnternet Kullanımına Ayırdığı Zaman	70
Tablo 11. Katılımcıların İnterneti Kullanım Amaçları	70
Tablo 12. Katılımcılar Tarafından İnternet Üzerinden İşlem Yapılan Site ve Uygulamalara Duyulan Güven	71
Tablo 13. Katılımcıların Bulundukları Yerdeki Kurumların İnternet Sitelerini Ve Sosyal Medya Hesaplarını Takip Etme Durumu	72
Tablo 14. Samsun İl Sınırlarında Bulunan Kurumların İnternet Sitelerinin Sunulan Hizmetler ve Yaşanılan Yer İle İlgili Yeterli Bilgi Sağlama Durumu	72
Tablo 15. Katılımcıların E-Devlet Şifresine Sahip Olma ve Son 1 Yıl İçerisinde E- Devlet Üzerinden İşlem Yapma Durumu	73
Tablo 16. E-Devlet Üzerinden Sunulan Hizmetlerden Faydalanma Durumu.....	73
Tablo 17. E-Devlet Üzerinden Sunulan Online Hizmetlerden Memnun Kalma Durumu	75
Tablo 18. Katılımcıların E-Belediye Uygulaması Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu	75
Tablo 19. E-Belediye Uygulaması Hakkında Bilgiye Ne Aracılığı İle Ulaşıldığı	76
Tablo 20. E-Belediye Uygulamasının Diğer Uygulamalara Göre Güvenilirlik Durumu	76
Tablo 21. Katılımcıların E-Belediye Kapsamında Sunulan Online Hizmetlerden Faydalanma Durumu.....	77

Tablo 22. Belediye Web Sayfalarının E-Hizmet Sunumu İçin Elverişli Olma Durumu	78
Tablo 23. Katılımcıların E-Belediye Kapsamında Sunulan Online Hizmetlerden Memnun Kalma Durumu	79
Tablo 24. E-Devlet Ve E-Belediye Gibi Elektronik Uygulamaların Yönetimlerin Ve Halkın Üzerindeki Etkisi	79
Tablo 25. Katılımcıların Dijital Ortam Yerine Birebir Kurumlara Gitmeyi Tercih Etme Nedeni	80
Tablo 26. Katılımcıların Gelecekte E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarını Kullanma Durumu	81
Tablo 27. E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Kullanımının Yaygınlaştırılma Durumu	81
Tablo 28. Katılımcılara Göre E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Önündeki En Büyük Engel	82
Tablo 29. Eğitim Durumu İle E-Belediye Hakkında Bilgi Sahibi Olunması Arasındaki İlişki	83
Tablo 30. Bilgisayar Kullanımı ile Kurumların İnternet Sitelerinin Takip Edilmesi Arasındaki İlişki.....	84
Tablo 31. Kurumların İnternet Sitelerinin Takip Edilmesi İle E-Belediye Hakkında Bilgi Sahibi Olunması Arasındaki İlişki	84
Tablo 32. Katılımcıların E-Devlet ve E-Belediye Uygulamaları Üzerinden İşlem Yapma Yönelimi İle Elektronik Uygulamaların Yaygınlaştırılmasını İsteme Yönelimi Arasındaki İlişki.....	85

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojileri kapsamında gelişen teknoloji, vatandaşların bireysel ve toplumsal hayatında bir takım değişimlere neden olurken, devletin de yönetimde birtakım yenilik arayışlarına girmesine neden olmuştur. Günümüz teknoloji çağında vatandaşların yönetimlerden beklentileri artmıştır. Bu beklentiler vatandaşların yaş, eğitim, gelir düzeyi vb. çeşitli özellikler nedeniyle kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Tüm bu farklılıklara rağmen yönetimlerin eşit ve dengeli bir şekilde hizmet sunumu gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bu kapsamda vatandaşların farklı beklentilerinin dengeli ve eşit bir şekilde karşılanabilmesi için yeni kamu yönetimi anlayışından hareketle yeni bir yerel yönetim anlayışı uygulanmaya başlanmıştır. Bu anlayışla beraber yerel yönetimler tarafından daha kaliteli, şeffaf ve dengeli hizmet sunumunun gerçekleştirilebilmesi için Vatandaş Odaklı Hizmet sunumu benimsenmeye başlanmıştır.

Belediyelerin üstlenmiş olduğu görevlerin pek çoğunun halkın günlük hayatını ilgilendiren konulardan oluşması nedeniyle halka hizmet sunumu denildiğinde ilk olarak akla belediyeler gelmektedir. Ayrıca yöneticileri demokratik yollarla başa geldiğinden dolayı vatandaşın ihtiyaçlarını dikkate almak, halkın sürekli olarak beğenisini, güvenini ve desteğini sağlamak yöneticilerin iktidarının devamlılığını sağlaması için oldukça önemlidir (Pektaş, 2011).

Bu çalışmanın ilk bölümünde literatür taraması yapılarak Türk yerel yönetim yapısının ortaya çıktığı günden bugüne analizi yapılmış ve çalışmanın asıl ana konusu olan günümüz yerel yönetim yapısının en önemli unsuru olan e-belediye uygulaması öncesi yerel yönetimlerin yaşadığı değişimler ele alınmıştır. Literatürde faydalanan çalışmalardan bir kaçının yerel yönetim konusunu ele alış biçimleri şöyledir:

- Ahmet Güven tarafından 2017 yılında literatüre kazandırılan “Osmanlıdan Günümüze Yerel Hizmet Sunan Klasik Kurumların Dönüşümü” adlı çalışmada günümüzdeki modern yerel yönetimlerin üstlendikleri görevlerin 1850’li yıllara kadar kadı, vakıf ve loncalar tarafından yerine getirildiği belirtilmiştir. Osmanlı Devletindeki yerel hizmetleri sunmakta olan idari yapımız, modernleşme kapsamında batının modern yerel yönetim anlayışına paralel olarak ve genellikle Fransa örnek alınarak şekillendirilmiştir. Bu şekillenme batıdaki aksine halkın talebi doğrultusunda değil, merkezi hükümetin yerel hizmet sunan kurumlardan beklentisi üzerine oluşmuştur. Bu beklenti sonucunda

başlayan yerel idarelerin yaygınlaştırılması faaliyetleri zamanla yerel yönetimlerin temelini oluşturan yerelleşme, özerklik, katılım gibi ilkelerin benimsenerek günümüzdeki modern yerinden yönetim sistemlerinin kurulmasına öncülük etmiştir.

- Yeter Çiçek, 2014 yılında hazırladığı “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler” adlı çalışmasında; geçmişte Türkiye’deki yerel yönetimlerin ne şekilde olduğunu, yerel hizmetlerin kimler tarafından yerine getirildiğini ve bu yapıların oluşumunda batılı ülkelerden nasıl etkilenildiğini açıklamıştır. Çalışmaya göre Türkiye’de modern yerel yönetimler 19.yüzyılda Fransa’dan esinlenilerek oluşturulmuştur. Bu dönemde yerel yönetimlere merkezi hükümete yardımcı olmak üzere kurulan kuruluşlar gözüyle bakıldığı ve batıda yerel yönetimlerin merkezi hükümet üzerinde büyük bir güce sahip olmasına karşılık Türkiye’de yerel yönetimlerin hemen hemen her dönemde merkezi hükümetin ağır denetimi altında olmasından dolayı merkezi hükümete bağımlı olarak varlıklarını sürdürdükleri üzerinde durulmuştur.

İnternet ve bilgi teknolojilerinin özelde olduğu gibi kamu yönetiminde de yaygın bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla beraber e-devlet kullanan merkezi yönetim kuruluşları gibi yerel yönetimlerde de e-uygulamalara yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Böylece merkezi yönetimin e-devlet modelinden yola çıkılarak yerel yönetimler alanında da e-belediye uygulaması geliştirilmiştir. Bu kapsamda çalışmanın ikinci bölümünde çeşitli araştırmacıların yapmış olduğu araştırmalar ışığında e-belediye ve e-devlet gibi dijital uygulamaların ortaya çıkış serüveni anlatılarak uygulamaların kavramsal çerçevesi çizilmiştir. Bu kapsamda e-devlet ve e-belediye uygulamalarına yönelik yapılan bazı çalışmalara değinmekte fayda olacaktır.

- Ethem Kadri Pektaş, 2011 yılında yapmış olduğu “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması” adlı çalışmasında; e-belediye uygulamasının bir hizmet alanı değil, bir hizmet sunumu yöntemi olduğu üzerinde durmuştur. Bu çalışmada e-devlet ve e-belediye gibi uygulamaların vatandaş memnuniyetinin sağlanmasında yerel yönetimler için vazgeçilmez bir aracı olduğu belirtilmiştir. Çalışmanın sonucunda e-devlet ve e-belediye projelerinin bilgi toplumunun oluşmasında, hizmet sunumunda etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasında, yerel demokrasinin güçlenmesinde oldukça büyük bir öneme sahip olduğu vurgulanmıştır.

- Mehtap Yeşilorman ve Firdevs Koç, 2012 yılında hazırladıkları “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel Demokrasiye Katkıları” adlı çalışmada; e-devlet uygulamalarının gerek ülke gerekse yerel düzeyde demokrasinin gelişmesine büyük katkılarının olduğu düşüncesiyle yola çıkılmış ve yapılan araştırma sonucunda e-devlet uygulamalarının yerel demokrasinin gelişmesine önemli katkılarının olduğu saptanmıştır. Ayrıca yapılan incelemeye göre yerel demokrasinin artırılması için yerel yönetimlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yönetimde şeffaflığı ve katılım imkanını artırdığı da çalışmada belirtilmiştir.

- Ahmet Ulusoy ve Gökhan Çobanoğulları’nın 2013 yılındaki “Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları” adlı çalışmalarında Trabzon Belediyesi örnek alınarak belediyede e-belediye uygulaması üzerinden sunulan hizmetlerin değerlendirmesi yapılarak tespit edilen yetersizlikler üzerinde durulmuştur. Çalışmada vatandaşların e-belediye konusunda yeterince bilgi sahibi olmaması tespit edilen en büyük yetersizlik olarak belirtilmiştir. E-belediye uygulamasının vatandaşlar tarafından yeterince bilinmesi ve vatandaşların bu konuda eğitilerek e-belediye kullanımına teşvik edilmesinin oldukça önemli olduğu vurgulanmıştır.

- Ali Şahin, 2007 yılında yapmış olduğu “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği” adlı çalışmasında dünyada ve Türkiye’de e-belediye uygulamaları kapsamında yapılan çalışmaların hem dünya ülkelerinde hem de Türkiye’de yeterli mali kaynağa, uzman personele, teknik altyapıya sahip olan belediyelerde e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettikleri belirtilmiştir. Araştırma kapsamına alınan Konya ilinde yer alan belediyelerin web sayfalarının e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü bilgi aktarımı görünümünde oldukları, belediyelerin e-dönüşüm sürecinde teknolojik altyapılarının yetersiz olduğu ve teknolojik altyapının geliştirilmesi için gereken bütçeyi ayırmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmadan elde edilen bulgulara göre belediye çalışanlarının e-belediye hakkında yeteri kadar bilgilendirilmesinin yapılmadığı bu nedenle de çalışanların e-belediye uygulamasını kullanma yeterliliğine sahip olmadığı belirtilmiştir. E-dönüşümün başarılı olabilmesi için vatandaşların taleplerine zamanında ve hızlı cevap verebilecek bir altyapı ve e-kültür anlayışının yaygınlaştırılması gerektiği üzerinde durulmuştur.

- Mehmet Mecek tarafından 2017 yılında hazırlanan “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi” adlı çalışmada belediye web sayfalarının işlevsellik düzeyi ile e-belediye uygulamalarına erişim durumlarının analizi yapılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre web sayfalarının işlevsellik açısından yetersiz olduğu ve Büyükşehir Belediyeleri dışındaki belediyelerin web sayfalarının düzensiz, erişim ve içerik yönünden zayıf olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca e-belediyecilik modülleri ile belediye web sayfalarının ara yüzlerinin birbirlerinden oldukça farklı olduğu ve bu durumun belediye ile ilişkili olan paydaşların e-belediye kullanma alışkanlığı edinmeleri üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu da çalışmada ortaya konan bir başka sonuçtur.

- Canan Çakır, 2015 yılında hazırlamış olduğu “E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri” adlı çalışmada e-belediyenin faydalarının ve e-belediye uygulamasında karşılaşılan sorunların üzerinde durmuş ve yaşanan sorunların nasıl çözüme kavuşturulabileceği hakkında önerilerde bulunmuştur. Bu kapsamda e-belediye uygulamasının başlıca sorunlarının; uzman personel sayısının azlığı, yöneticilerin yeniliklere karşı olumsuz yaklaşımları, veri güncellemelerinin gecikmesi, ilk maliyetlerin yüksekliği, bürokratik engeller vb. olduğu çalışmada belirtilmiştir. Bu sorunların ortadan kalkması için ise; belediyelerin bilgisayar donanımlarının alımı, bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli bir şekilde kullanılabilmesi için kaynak ayırmaları, bürokratik engellerin ortadan kaldırılması, belediye personellerinin yeni teknolojik uygulamalar hakkında gereken eğitimleri almalarının sağlanması gibi çözümlerin uygulanmasının gerekliliği üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın son bölümünde ise; yerel yönetimlerin dijitalleşmesinin ilk ayağı olarak geliştirilen e-belediye uygulamasına yönelik, çalışanların ve vatandaşların fikir ve görüşleri çerçevesinde, uygulamanın amacına ulaşabilmesi için yapılması gerekenler belirlenmiştir.

Bu çalışma, günümüzde hizmet sunumu anlamında ilk sırada yer alan belediyelerin sunmuş olduğu elektronik hizmetler hakkında yerel vatandaşların bilgi ve farkındalık seviyesinin tespit edilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

BÖLÜM 1: TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLER VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Çalışmanın ilk bölümünde yerel yönetimler alanında araştırmacıların yapmış olduğu çalışmalardan yola çıkılarak yerel yönetimlerin tanzimat öncesi dönemden günümüz dijital çağına kadar yapısal olarak yaşamış olduğu değişimler genel bir çerçeve ile ele alınmıştır.

Yerel yönetimler, insanların mahalli nitelikte olan ortak ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için merkezi yönetimlere yardımcı olmak amacıyla oluşturulan kurumlardır. Bir devletin sınırları içerisinde hukuki bir düzene sahip anayasal kuruluşlar olan yerel yönetimler ülkemizin yönetsel yapısı içerisinde 1864 yılından sonra yer almaya başlamıştır (Çiçek, 2014). Dolayısıyla Türkiye’de yerel yönetimlerin kökeninin batıda olduğu gibi çok eskilere dayanmadığını, modern anlamda yerel yönetimlerin ülkemizde 19. Yüzyıl ile birlikte ortaya çıkarak gelişme gösterdiğini söyleyebiliriz.

Türkiye tarihinde Tanzimat dönemine kadar modern anlamda yerel yönetimlerden bahsetmek oldukça güçtür. Yerel yönetim kavramı çok eski bir kavram olmamakla birlikte daha çok Tanzimat sonrası dönemde kendine yer bulmaya başlamıştır. Tanzimat sonrası dönemde nüfusun hızla artmasıyla artan yerel nitelikli ihtiyaçların karşılanmasında merkezi yönetim yetersiz kalmıştır. Bu nedenle toplumun ihtiyaçlarının yakından takip edilebilmesi ve halkın taleplerinin karşılanabilmesi için yerel yönetim birimleri oluşturulmuştur. Ancak bu ifadeden Osmanlı Devletinde yerelde hizmetlerin sunulmasını sağlayan merkezi yönetime yardımcı unsurların olmadığı çıkarımında bulunulmamalıdır. Çünkü Osmanlı Devletinde Tanzimat Dönemi öncesinde yerel nitelikteki ihtiyaçların karşılanmasında merkezi yönetime yardımcı olan kadılar, loncalar ve vakıflar vardı. Kadılar, merkezi yönetim tarafından kaza adı verilen yerleşim yerlerine atanan ve kazalarda mülki idare amirliği ve yerel yönetici görevlerini yerine getiren kamu görevlisidir. Loncalar, merkezi yönetim ile halk arasında aracılık rolü üstlenerek merkezi yönetimin taşra teşkilatına yardımcı olmaktadır. Vakıflar ise, insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan sosyal yardımlaşma müesseseleridir (Güven, 2017). Bu tür yapılanmalar her ne kadar batının modern yerel yönetim anlayışına denk olmasa da yerel halka hizmet etme gayesinde olmaları nedeniyle batının yerel yönetim anlayışı ile bir takım benzer özellikler de taşımaktadır. Türkiye’de yerel

yönetimlerin tarihsel gelişimine geçmeden önce yerel yönetim kavramına değinmekte fayda olacaktır.

1.YEREL YÖNETİM KAVRAMI

Günümüzde yaşadığımız alanın küresel bir köy olduğu ifade edilmektedir. Bu duruma neden olan etmen ise teknolojik gelişmeler sonucu artan kişiler ve kurumlar arası ilişkilerin yoğunluğunun küresel boyutlarda olmasıdır. Kişiler ve kurumlar arasındaki etkileşimin yoğunluğunun arttığı koşullar altında kamu hizmeti sunumunun tek bir merkezden tüm topluma eşit bir şekilde ulaştırılması artık olanaksız hale gelmiştir. Bu durumun sonucu olarak kamu hizmetlerinde eşitliğin sağlanabilmesi, hizmet sunumunda ulus devletlerin yükünün azaltılması ve hizmet sunumunun vatandaşa yakın kurumlar tarafından gerçekleştirilmesi için yerel yönetimler oluşturulmuştur. Yerel yönetimler, yerel halkın seçmiş olduğu kişiler tarafından idare edilen, mali açıdan özerkliğe sahip, tüzel kişiliği olan yönetim kurumlarıdır (Güler, 2006, s.44). Merkezi yönetimden ayrı olarak vatandaşların mahalli müşterek ihtiyaçlarını belirlemek ve karşılamak için oluşturulan kamu tüzel kişileri olan yerel yönetimlerin ilk ortaya çıktıkları tarihten bugüne kadar ekonomik, toplumsal ve kültürel alanlarda çok önemli işlevleri olmuştur (Güven, 2011, s.285). Küreselleşmenin etkisiyle gücünü giderek kaybeden ulus-devlet, egemenliği yerel ve bölgesel yönetimlerle paylaşmak zorunda kalmıştır. Günümüz dünyasında küreselleşmenin etkisiyle beraber değişime ayak uyduramayan, verimsiz, hantal, katı hiyerarşik yapıya sahip olan geleneksel kamu yönetimi yapılanmasının yerine değişimlere karşı kendini yenileyebilen, esnek yapıda etkin ve verimli çalışmayı hedefleyen yeni yönetim anlayışları ön plana çıkmaya başlamıştır. Günümüzde demokratikleşmeyle beraber vatandaşın hükümetten beklentileri giderek artmakta bu nedenle de kamu kurum ve kuruluşlarının görev ve sorumlulukları çoğalmaktadır (Berkün, 2017). Artan görev ve sorumluluklar nedeniyle kamu yönetimi verimsizlik, hantallık, katı hiyerarşik yapı ve değişime kapalılık gibi yaşadığı sorunlar yönünden eleştirilmiş bu nedenle de kamu yönetiminde değişime ayak uydurulabilmesi ve verimli çalışılabilmesi için yeni ilkeler ve yönetim yaklaşımları benimsenmesi ihtiyacı doğmuştur (Yılmaz ve Ökmen, 2004, s.2).

Demokrasinin yaygınlaşmasıyla beraber sorumluluk alanı genişleyen devletin daha hızlı ve daha etkin hizmet sunabilmesini sağlamak amacıyla yeni kamu yönetimi

anlayışları oluşturulmuştur. Birçok ülkede olduğu gibi yeni kamu yönetimi anlayışıyla beraber Türkiye’de de kamu yönetimi reformları kapsamında merkezi yönetimin faaliyet alanları daraltılmış, yerel yönetimlere hizmet sunumunda daha fazla yer verilmeye başlanmıştır. Bu kapsamda hizmet sunumunda halka en yakın birim olan yerel yönetimlerin yetki ve sorumluluk alanları genişletilmiştir (Berkün, 2017).

Merkezi yönetimlerin hedeflerine ulaşabilmesinde yerel yönetimler etkin bir rol üstlenmektedirler. Hem merkezi yönetim hem de yerel yönetimlerin hedeflerine ulaşabilmeleri birbirleriyle etkileşimli ve işbirliği içerisinde hareket etmelerine bağlıdır (Yeşilorman ve Koç, 2012, s.769). Demokratik bir toplum yapısı merkezi yönetimlerin ve yerel yönetimlerin birbirleriyle koordineli çalışmasını gerekli kılmaktadır. Çünkü demokrasinin temelinde halk vardır ve halkın yönetimlerde söz sahibi olması ve beklentilerinin etkin olarak karşılanabilmesi demokrasi derecesi üzerine etki etmektedir. Halka yakın olması nedeniyle yerel yönetimler merkezi yönetimin yereldeki uzantısı konumunda olduğundan dolayı bu iki yönetimin işbirliği içerisinde olması doğal olarak demokrasinin de güçlenmesine katkı sağlamaktadır.

Yerel yönetimler denince akla ilk gelen yönetim olan Belediyeler, vatandaşlara kaliteli yaşam olanaklarını sunmakla görevli olan, bulunduğu bölgenin bilgilerini etkin olarak kullanan ve bu bilgilerle birlikte elde ettiklerini kamuoyuyla paylaşması gereken kurumların başında gelmektedirler. Abonelik, imar, vergi vb. daha pek çok konuda insanların uğrak noktası olan yerler belediyelerdir. Vatandaşların bu tür işleri nedeniyle yollarının belediyeye düşmesi vatandaşları sürekli belediyeler ile karşılıklı etkileşim içerisine itmektedir. Ülkemizde yoğun bir tempoyla hizmet veren ve vatandaşların en çok başvurduğu kurumların başında gelen belediyeler hizmetlerinde verimliliği ve kaliteyi artırmak amacıyla günümüzün teknolojik imkanlarından yararlanma yoluna sıkça gitmeye başlamışlardır. Bu kapsamda klasik belediyeçilik anlayışının artık sağlıklı işleyememesinden dolayı klasik belediyeçilik anlayışından uzaklaşmaya ve bunun yerine günümüzün teknolojisine uygun olarak dijital bilgiye dayalı, vatandaşların katılımına imkan tanıyan ve şeffaflığı artırıcı etkileri olan kaliteli ve sağlıklı hizmet üretme arayışları başlamıştır (Geymen ve Karaş, 2006, s.1).

2. OSMANLI DEVLETİNDEN TÜRKİYE CUMHURİYETİNE YEREL YÖNETİMLERİN YAPISI

2.1. Tanzimat Öncesi Dönem

Osmanlı Devletinde yerel yönetimlerin gelişiminin Tanzimat ile birlikte başladığı bilinmektedir. Modern anlamda ülkemizde yerel yönetimlerin temeli her ne kadar Tanzimat dönemine dayandırılıyor olsa da Tanzimat öncesi Selçuklu ve Osmanlı Devletlerinde Adem-i merkeziyetçilik ağır basıyor olmasına rağmen yerel yönetim görevi üstlenen yapıların varlığından söz etmek mümkündür. Bu duruma örnek olarak Anadolu Selçukluları döneminde vilayetlerin tıpkı yerel yönetimler gibi özerk olarak yönetilmiş olmaları verilebilir. Vilayet yönetimlerine verilen bu özerklik zamanla Anadolu Selçuklu Devletinde merkeze bağlılığı azaltmış ve bu nedenle devlette parçalanmalar yaşanmıştır. Yaşanan parçalanma sonucunda Selçuklu döneminde yerel yönetim anlayışından uzaklaşmış ve merkeziyetçilik temelli Osmanlı İmparatorluğu kurulmuştur (Çiçek, 2014, s.56).

Osmanlı Devletinin merkeziyetçi anlayış temelinde kurulması nedeniyle ilk belediyenin kurulduğu tarihe kadar yerel hizmetler klasik kurumlar tarafından yerine getirilmeye çalışılmıştır. Osmanlı Devletinde yerel halkın kendi ihtiyaçlarının karşılanması konusunda merkezden görevlendirilen personellerin görev alıyor olması Osmanlı Devletinde yerel demokrasi anlayışının da yeterli olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla yerel demokrasinin olmadığı yerde sağlıklı bir yerel yönetim yapılmasından da bahsedilemeyeceği açık bir gerçektir.

Tanzimat'tan önceki dönemde Osmanlı İmparatorluğunda kent hizmetleri geleneksel ve kendine özgü şehir yönetimlerince yerine getirilmiştir. Bu dönemde geleneksel şehir yönetimi merkezi otoritenin iktidar alanına giren kamusal bir iş olduğu için şehirler merkezden atanan görevliler tarafından yönetilmiştir (Ulusoy ve Akdemir, 2010, s.219). Osmanlı devletinde yerel ihtiyaçları karşılayacak olan temsilciler halk tarafından değil merkezi yönetim tarafından belirlenmekteydi. Yerel hizmet sunumunda merkezi yönetim tarafından görevlendirilen temsilcilere örnek olarak kadılar, vakıflar, loncalar, muhtesipler ve valiler verilebilir (Güven ve Dülger, 2017). Kısaca bu temsilcilere değinmekte fayda olacaktır.

2.1.1. Kadılar

Bir kazaya ya da sancağa atanan kadılar ilk zamanlarda görev alanlarına giren şehir, kasaba ve köylerde bir takım görevleri yerine getirmek için görevlendirilmişlerdir (Çiçek, 2014). Kadıların asıl görevi şer-i mahkemelerde yargılama yapmaktır. Ancak bunun yanında kadılar bulundukları yerin güvenliğini sağlamaktan, nikah kıymaktan, pazarlarda narh ve fiyat kontrolü yapmaktan, okul, cami, vakıf ve esnafları denetlemekten de sorumludurlar (Güven ve Dülger, 2017).

Kadırlara verilen bu geniş görev alanında yardımcı olmakla görevli bazı görevliler bulunmaktaydı. Kadı, kazalara bağı olan her nahiyenin başına naib adı verilen görevli tayin ederdi. Naibler nahiyelerde kadı adına davalara bakmakla ve denetim yapmakla görevliydi (Ünal, 2011). Kadıların naiplerden sonra kazaların yönetimindeki en büyük yardımcıları mahallelerin başında duran imamlardı. İmam mahallede kadının temsilcisiydi ve kadı tarafından kontrol edilmekteydi. Günümüz yerel yönetim yapısında imamların mahalle yönetiminde pek bir fonksiyonu kalmamıştır.

Kadırlara kazaların yönetiminde yardımcı olan naib ve imam dışında muhtesip ve subaşı gibi görevliler bulunmaktaydı. Muhtesip bugünkü belediye zabıtalарının yerine getirdiğı çarşı ve pazarları denetleme ve tartı ve ölçü aletlerini kontrol etmekle görevliydi. Subaşı ise şehrin güvenliğini sağlamaktan sorumluydu (Güven ve Dülger, 2017). Şehir yönetiminde görev alan bu yetkililer devlet memuru sayılmaktaydılar ve halktan toplanan vergi ve cezalarla maaşları ödenmekteydi (Ünal, 2011).

Tarihe Vaka-i Hayriye olarak geçen Yeniçeri Ocağının kaldırılması olayından sonra kadının kolluk görevini yerine getirmesinde ona yardımcı olacak yardımcı kalmadı ve bu nedenle şehirde kadıların kolluk görevi zayıfladı. Bunun üzerine şehir yönetiminde etkin denetimin sağlanması ve vergilerin toplanmasının sağlanması için İstanbul'da İhtisap Nazırlığı, eyaletlerde ise İhtisap Müdürlükleri kurulmuştur. Bu yönetim unsurlarının kurulması ile birlikte kadının yalnızca yargı organı görevi ve vakıf denetçisi görevi kalmıştır (Ortaylı, 1973). Kadıların görevlerini zamanla kötüye kullanmaya başlamaları nedeniyle halkın şikayetleri artmış ve 1836 yılında Evkaf Nazırlığı'nın kurulmasıyla birlikte kadıların görevleri elinden alınarak yalnızca yargılama görevi yapar hale getirilmişlerdir (Çiçek, 2014). Tanzimat sonrası dönemde

kurulan Nizami Mahkemelerden sonra ise kadılar yalnızca şer'i yargıç durumuna düşmüştür (Ünal, 2011).

2.1.2. Vakıflar

Osmanlıda şehir hizmetlerinin sunulmasında kadınların yanı sıra Vakıflarında önemli rolleri vardı. Osmanlıda vakıflar günümüzdeki vakıfların işleyişiyle benzerlik taşımaktadır. Bir kimsenin halktan birinin eğitim, sağlık, sosyal hayat gibi alanlarda ihtiyaç duyduğu eksikliklerin giderilmesi için Allah rızası amacıyla karşılıksız olarak kendi mülkiyetinde bulunan mallarının bir kısmını bağışlamasına vakıf denmiştir (Güven ve Dülger, 2017).

Vakıflar sadece bir alanda değil, toplumun her alanında ihtiyaç duyduğu eksikliklerin giderilmesi için hizmet etmişlerdir. Vakıflar birtakım yerel hizmet görevlerini Modern anlamda belediyelerin kurulmasından sonrada devam ettirmişler ve hatta günümüzde de halen varlığını sürdüren nadir kurumlardan biri olma özelliğine de sahiptirler (Ünal, 2011).

2.1.3. Loncalar

Osmanlıda yerel bazda hizmetlerin sunulmasında görev alan bir başka yapılanma Lonca Teşkilatıdır. Anadolu Selçukluları döneminde Ahilik olarak karşımıza çıkan bu yapı Osmanlı Devleti Döneminde Lonca adını almıştır. Loncalar hiyerarşik bir düzen içerisinde yapılanmış esnaf birlikleridir. Bu açıdan bakıldığında günümüz Yerel Sivil Toplum Örgütlerine benzemektedirler (Ünal, 2011).

Loncalar esnaflar için nitelikli personel yetiştirmek ve halkla devlet arasında köprü vazifesi görme işlevlerini yerine getirmişlerdir. Osmanlı Devletinde pek çok yerel hizmet bu kurumlar tarafından yerine getirilmeye çalışılmış ancak zamanla yaşanan gelişmeler sonucunda bu alanda reform kaçınılmaz olmuştur.

Tanzimat öncesi dönemde Osmanlı şehir yönetimi başta kadınlar olmak üzere vakıflar, loncalar ve mahalle örgütleri tarafından yürütülmekteydi. Fakat bu kuruluşların merkezden bağımsız bütçeleri, karar organları ve personeli olmadığı için bu dönemde modern anlamda mahalli idare teşkilatı olduğu söylenemez (Ulusoy ve Akdemir, 2010, s.221). Modern anlamda ayrı bütçesi, organları ve görevlileri olan yerel yönetimler, Tanzimat'tan sonra batılılaşma dönemiyle yönetim yapımıza dahil edilmiştir (Ökmen ve Elma, 2013, s.18).

2.2. Tanzimat Sonrası Dönem

Osmanlı Devleti topraklarında yaşayan gayrimüslimlere yönelik eşitlik ve teminat sağlanması için batılı devletlerin Osmanlı'ya uygulamış olduğu baskılar sonucunda Osmanlı Devletinde ekonomik, sosyal, kültürel, idari, askeri ve teknolojik alanlarda reforma gidilmesinin zemini hazırlanmıştır ve bu kapsamda 1839 yılında Tanzimat Fermanı ilan edilmiştir (Şahin, 2008, s.21). Tanzimat, Türk siyasi, idari ve ekonomik yapısında topyekûn bir değişme ve yeniden yapılanma anlamındadır.

Genel olarak devletler krizlerin ve belirsizliklerin yaşandığı dönemlerde riskleri azaltmak ve varlıklarını sürdürebilmek adına sorunlarını çözmede kendisine yardımcı olabileceğini düşündüğü başarılı kurum veya yapıları taklit ederler. Osmanlı Devleti de bunalımlı dönemlerini aşabilmek için Batının başarılı yönetim süreçlerini benimseyerek taklit etme yolunu seçmiştir. Bu kapsamda batının yönetim kurumları benimsenmiş ve Osmanlı yönetim yapısında yeniden yapılanmaya gidilmiştir.

Tanzimat dönemi ve sonrasında yapılan bütün reform hareketleri, Osmanlının dağılmasını önlemek ve merkeziyetçi yapının güçlendirilerek devletin içinde bulunduğu durumdan nasıl kurtarılacağı üzerine yoğunlaşmıştır (Şahin, 2008, s.23). Türkiye’de batılı tarzda yerel yönetim anlayışı 20. Yüzyılın başlarında kendini göstermeye başlamıştır. 20. yüzyıl batıda benimsenmiş olan yerel yönetim yapısına göre oldukça geç başlayan bir tarih olsa da Tanzimat ile birlikte ülkemizde yaşanan modernleşme hareketleri sonucunda yerel yönetimlere verilen değer artmış ve bu alanda pek çok yenilik girişimi yaşanmaya başlamıştır. Ancak bu dönemde oluşturulan yerel yönetimler merkezi yönetim temelli oluşturulduğundan dolayı merkeziyetçi bir yapıya sahip olmaktan alıkoyulamamıştır. Bu durum günümüze yakın bir tarihe kadar böyle devam etmiştir (Ünal, 2011). Tanzimat’tan Cumhuriyet dönemine kadar geçen süreçte yerel hizmetler Belediye yönetimi, İl Özel İdareleri ve Köy yönetimi tarafından sunulmaya çalışılmıştır.

2.2.1. Belediye Yönetimi

1836 yılında Evkaf Nazırlığı’nın kurulması ile birlikte kadıların pek çok yetki ve görevine son verilmiş geriye sadece yargı organı görevi kalmıştır. Kadıların üstlenmiş oldukları günümüzde belediyeler tarafından yürütülen görevler ellerinden alındıktan sonra bu görevleri yerine getirecek yeni bir yönetim arayışı içerisine girilmiştir (Güven

ve Dölger, 2017). Bu kapsamda ilk defa 1855 yılında batılılaşmanın etkileriyle İstanbul'da Şehremaneti (Belediye) kurulmuştur.

Modern anlamda belediye yönetiminin ilk örneği olan Şehremanetinin kurulmasında Kırım Savaşı döneminde Osmanlı Devleti ile müttefiklerinin ilişkilerinin etkisi büyüktür. Çünkü Kırım Savaşı döneminde İstanbul'da yüz binlerce yabancı uyruklu insan yaşamaktaydı. Avrupalı devletler tarafından bu yabancı uyruklu insanların batılı tarzda, temizlik ve aydınlatmaya önem veren, modern bir şehirde yaşamaları yönündeki beklentileri Şehremanetinin kurulmasını hızlandırmıştır (Ünal, 2011). Kurulan belediyenin karar ve yürütme organları şehremini ve şehir meclisi olarak iki yapıdan oluşmuştur. O dönemde Şehremini, merkezi hükümet tarafından atanan şehremanetinin başında bulunan yetkilidir (Çiçek, 2014). Şehremaneti, şehrin zorunlu ihtiyaçlarını karşılamakta, yollar ve kaldırımlar yapmakta, şehrin temizlik işlerini yürütmekte ve esnafın kontrolünü sağlamaktaydı. Fakat maddi imkansızlık ve yeterli personele sahip olunmaması gibi olumsuzluklar nedeniyle başarısız bir modern belediyeçilik girişimi olmuştur. Başarısızlığın ardından Paris'in belediye teşkilat yapısı örnek alınarak İstanbul'da Altıncı Daire-i Belediye kurulmuştur. Bu belediye dairesinin yürütme organı daire müdürü, karar organı ise daire meclisiydi. Her iki organda atamayla oluşmaktaydı (Karakılçık, 2013, s.151). 1868 yılında ise Dersaadet Belediye İdaresi Nizamnamesi yürürlüğe konmuş ve belediye örgütü tüm İstanbul'a yaygınlaştırılmıştır. 1870 yılında çıkarılan İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi ile bu belediye yapılanmasının tüm yerel yönetimlerde kurularak uygulanması kararı alınmıştır (Güven ve Dölger, 2017).

İlk anayasal düzenleme olan 1876 tarihli Kanuni Esasi ile belediyelere tüzel kişilik öngörölmüş ve belediye meclis üyelerinin seçimle belirlenmesi, görev ve usullerin bir yasayla düzenlenmesi belirtilmiştir. Danıştay İstanbul için Dersaadet Belediye Kanunu Tasarısı, diğer yerler için ise Vilayet Belediye Kanunu Tasarısı hazırlamış, tasarı kabul edilmiş ve İstanbul Belediyesi daire sayısı 20'ye çıkarılmıştır. Şehremaneti yeniden kurulmuştur (Karakılçık, 2013, s.152). 1912'de Dersaadet Teşkilatı Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkat yasası çıkarılmıştır. Yasaya göre Belediye daireleri kaldırılarak yerine belediye şubeleri kurulmuştur. Bu sistem 1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Kanununa kadar devam etmiştir (Çiçek, 2014). Günümüzde

1930 ve 1580 sayılı Belediye Kanunlarının yerine 5393 Sayılı Belediye Kanunu ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu yürürlüğe konmuştur.

2.2.2. İl Özel İdaresi

Osmanlı da Tanzimat'la birlikte modernleşme temelinde İl Özel İdareleri ortaya çıkmıştır. Osmanlının eyalet sisteminden vilayet sistemine geçmesini sağlayan 1864 Vilayet Nizamnamesi ile Fransa'nın yönetim teşkilatı yapısından yararlanılarak Nis, Siliste ve Vidin eyaletleri birleştirilmiş ve bir vilayet oluşturulmuştur (Azaklı ve Tek, 2016). 1864 tarihli Vilayet Nizamnamesiyle birlikte Valinin başkanlığında olan İl Genel Yönetimi ile birlikte her sancaktan seçilen dört kişiden oluşan bir İl Özel Yönetimi de kurulmuştur (Çiçek, 2014). Bu yönetimin çalışma şekli ise şöyledir: Valiler yönetim toplantısını bir ay öncesinden sancak yöneticilerine duyurur ve toplantıya katılacakların belirlenmesini isterdi. Belirlenen kişilerle yılda bir defaya mahsus olmak üzere toplanılır ve 40 gün boyunca gündeme dair konular görüşülür ve alınan kararlar hükümete sunulurdu. Yönetimin aldığı kararları onaylama ve uygulamaya koyma yetkisi olmadığından dolayı görüşmelerde alınan kararlar hükümete sunulurdu (Ünal, 2011). Bu vilayet sisteminin başarılı olması sonucunda sistemi yaygınlaştırmak amacıyla 1867 yılında yeni bir Vilayet Nizamnamesi hazırlanmıştır (Azaklı ve Tek, 2016).

Bu düzenlemelerin ardından 1871 yılında 1864 ve 1867 yılında çıkarılmış olan Nizamnamelerin eksik taraflarını tamamlamak ve kötü yanlarını iyileştirmek için İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi yürürlüğe konmuştur (Çiçek, 2014). Bu nizamname ile ayrıca illerde Vilayet İdare Meclisi ve Vilayet Umumi Meclisi kurulmuştur (Azaklı ve Tek, 2016).

1876 yılında çıkarılan Kanun-i Esasi ile vilayetlerin yönetimi yetki genişliği ve görevler ayrılığı ilkelerine dayandırılmıştır. Kanun-i Esasi ile önceki Vilayet Nizamnamesinde kurulmuş olan idare meclisi ve umumi meclisi yapıları anayasal güvence altına alınmıştır. Ayrıca kanun ile ilde genel ve özel idare şeklinde ikili bir yapının temelleri atılmıştır (Güler, 2004). 1913 yılında çıkarılan İdare-i Umumiye-i Vilayet Geçici Kanunu ile İl Özel Yönetimleri yeniden düzenlenmiştir (Çiçek, 2014). Bu kanun ile il özel idarelerine tüzel bir kişilik kazandırılmıştır (Azaklı ve Tek, 2016). İl Özel İdareleri 1921 yılından itibaren ise pek çok değişikliğe uğramıştır. İl Özel Yönetimi, Cumhuriyetin ilanına kadar geçen süreçte yetki alanında bir takım

değişiklikler geçirmiş olsa da Cumhuriyetin ilanından sonra da varlığını sürdürmeye devam etmiştir. İl Özel İdareleri, 1987 yılına çıkarılan 3360 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunuyla yeniden düzenlenmiştir. İl Özel İdarelerine 2005 yılında çıkarılan 5302 sayılı yasayla son şekli verilmiştir (Güven ve Dülger, 2017). Bu alanda yaşanan değişimlere Cumhuriyet sonrası dönemde İl Özel İdareleri konusunda değinilecektir.

2.2.3. Köyler

Köyler Osmanlı Devletinin kuruluş yıllarından bu yana varlıklarını sürdürmektedirler. Tanzimat dönemi öncesinde kadılara görevlerinde yardımcı olmakla görevli olan imamların bir takım görevleri bulunmaktaydı. İmamların en temel görevi köylerde vergilerin toplanması ve köyde güvenliğin sağlanmasıydı. Fakat imamlar zamanla bu görevleri yerine getirme konusunda yetersizleşmeye başladığından dolayı bu alanda düzenleme yapılması ihtiyacı doğmuş ve 1829 yılında köy muhtarlıkları oluşturulmuştur (Güven ve Dülger, 2017).

Köyler 1858 yılında gerçekleştirilen idari reform çalışmaları sonucunda ilk defa idari birim kimliği kazanmışlardır (Kavruk, 2004, s.55).

1864 yılında çıkarılan Vilayet Nizamnamesi ile köye yerel yönetim birimi kimliği kazandırılmış ve yine aynı nizamnamede köyün organları ile görev ve yetkileri de belirlenmiştir. Bu dönemde köyün ihtiyar heyeti ve muhtar olmak üzere iki organı bulunuyordu. Köylerle ilgili Cumhuriyetin ilanından sonra 1924 yılında çıkarılan 442 sayılı “Köy Kanunu” na kadar bu düzen devam etmiş ve bu alanda herhangi bir değişiklik yapılmamıştır (Ünal, 2011).

3. CUMHURİYET DÖNEMİNDEN GÜNÜMÜZE YEREL YÖNETİM YAPILANMASI

Cumhuriyet Dönemi bilindiği üzere yeni bir devletin temellerinin atıldığı dönemdir. Kapsamlı bir şekilde ilk olarak Tanzimat döneminde başlayan kamu yönetiminde batılılaşma temelli reform süreci Cumhuriyet ile birlikte daha farklı bir zeminde ele alınmıştır. Bu kapsamda Cumhuriyetin kurucuları, Tanzimat Döneminde ortaya konulan yönetim hareketlerini yeterli bulmamışlar ve toplumun her alanında batıya uyum sağlayacak bir değişim ve dönüşümü benimsemişlerdir (Şahin, 2008, s.24).

3.1. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yapısı

Osmanlı Devletinden yeni kurulan devlete 389 belediye devredilmiştir. Devralınan bu belediyelere bakıldığında sadece 20 tanesinde içme suyu, 4 tanesinde elektrik tesisatı, 29 tanesinde ise park ve bahçe olduğu görülmüştür (Yörükoğlu, 2009:8). Buradan da anlaşılabacağı üzere Osmanlı Devletinden devralınan belediyelerde tam bir altyapı varlığından söz etmek mümkün değildir.

He ne kadar 1921 tarihli Teşkilat-ı Esasiye Kanununda yerel yönetimlerden bahsedilmiş olsa da Cumhuriyetin bu kuruluş yıllarında yeni biten bir savaşın yol açtığı yıkım ve bulaşıcı hastalıklar nedeniyle yerellikten uzaklaşmış ve merkeziyetçilik ön plana çıkmıştır (Yörükoğlu, 2009). Cumhuriyetin kuruluş yıllarında merkeziyetçilik anlayışının artmasının yanı sıra bazı yerelleşme çalışmalarının ve girişimlerinin olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu kapsamda bakacak olursak eğer Ankara'nın başkent olmasıyla birlikte şehrin adı "Ankara Şehremaneti" olarak değiştirilmiştir. 1924 yılında çıkarılan 417 sayılı Kanun ile başkent Ankara için özel bir yönetim biçimi benimsenmiştir. Kanuna göre Ankara İçişleri Bakanlığı tarafından atanan bir şehremini tarafından yönetilecek ve bu yönetimde de bir Encümeni Emanet ile 24 üyeden oluşan bir Cemiyet-i Umumiye-i Belediye Cemiyeti olacağı belirtilmiştir. Ayrıca Ankara Şehremanetinin bütçesinin 24 üyeden oluşan bu cemiyet tarafından belirleneceği ve İçişleri Bakanlığının onayı ile kesinleşeceği ifadeleri de kanunda yer alan diğer hususlardandır (Yörükoğlu, 2009).

Ankara'da uygulanan belediye yapılanması 1580 sayılı Belediye Kanunu'na temel oluşturmuştur. 1930 yılında yürürlüğe giren 1580 sayılı "Belediye Kanunu" ile 1593 sayılı "Umumi Hıfzıssıhha Kanunu" ve 1933 yılında yürürlüğe giren 2290 sayılı "Belediyeler Yapı ve Yollar Kanunu" belediye yönetimi alanında pek çok önemli düzenlemeyi de beraberinde getirmişlerdir. 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ile Vilayet ve Dersaadet Belediye Kanunları ile 1924 tarihli Ankara Şehremaneti Kanunu yürürlükten kalkmıştır (Yörükoğlu, 2009).

Belediye yönetimi alanında bu tür gelişmelerin yaşandığı dönemde tüm dünyayı olduğu gibi Türkiye'yi de etkileyen 1929 Dünya Ekonomik Buhranı (Kara Perşembe) yaşanmıştır. Yaşanan buhranın etkisiyle Türkiye 1923 yılında İzmir İktisat Kongresi ile benimsemiş olduğu liberal ekonomi politikasından uzaklaşmış ve ekonomide devlet müdahalesi meşrulaştırılmıştır (Yörükoğlu, 2009).

1930 yılında çıkarılmış olan 1580 sayılı Belediye Kanunu ile 2000 üzerinde nüfusu olan yerlerde belediye kurulması gerektiği kabul edilmiştir (Tortop, Yayman, Aykaç ve Özer, 2006, s.38).

1580 sayılı Belediye Kanunu, çok partili hayata geçiş dönemine kadarki tek parti yönetimi döneminde, idarenin siyasi işlev üstlenmesinde ve siyasi kararlar almasında etkili olmuştur. Bu etki nedeniyle yerel yönetimler tek parti döneminde merkeze bağlı birimler olmanın ötesine geçememişlerdir. Tek parti döneminde çıkarılan yasalar, yerel yönetimlerin özerkleştirilmesine yetmemiş tam tersine onları merkezi yönetimin organları haline getirmiştir (Karakılçık, 2013, s.153).

İkinci Dünya Savaşı, yerel yönetimler açısından iki önemli sonuca yol açmıştır. Birincisi birçok kent tahrip olmuş ve belediye hizmetleri önem kazanmış, imar ve planlama konuları öne çıkmıştır. İkincisi ise totaliter ülkeler savaşı kaybetmiş ve demokrasi önem kazanmıştır (Karakılçık, 2013, s.153). II. Dünya Savaşı'ndan sonra devletin fonksiyonlarının çeşitlenmesi ve çoğalması nedeniyle kamu yönetiminde etkinliğin ve verimliliğin daha fazla artırılması ihtiyacı doğmuştur (Şahin, 2008, s.25). Türkiye'nin batı bloğunda yer alması merkezi ve yerel yönetimlerde batı tarzlı yeni arayış ve uygulamaların ortaya konulması gerekliliğine neden olmuştur. Bu dönemde ayrıca Türkiye Bretten Woods Anlaşması, devalüasyon ve dünyanın belirlediği sistemin gereklilikleri ile karşı karşıya kalmıştır. Yerli uzmanların yetersiz olması nedeniyle Türk kamu yönetiminde gerekli olan düzenlemelerin yapılabilmesi için yabancı uzmanlardan yardım alınmış ve uluslararası kuruluşlar tarafından çeşitli raporlar hazırlanmıştır. Neumark Raporu, Barker Raporu, Gruber Raporu ve Podol Raporu bunlardan bazılarıdır (Şahin, 2008, s.25).

Türkiye'nin katı devletçi anlayışı zayıflamış ve daha liberal ve dışa bağımlı bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu dönemde karayollarına ağırlık verilmesi makineleşmeyi ve göç olgusunu doğurmuştur. Göç nedeniyle kentlerde yığılmalar meydana gelmiştir. Bu durum belediyeleri zora sokmuştur (Karakılçık, 2013, s.154). Çok partili dönemle birlikte yerel yönetimlerin güçlendirilmesi beklenirken tam tersi gerçekleşmiş ve yerel yönetimler daha çok merkeze bağlı ve zayıf birimlere dönüşmüşlerdir. Bu dönemde belediyelerin görev, yetki ve kaynaklarının çoğu merkezi birimlere aktarılmıştır (Karakılçık, 2013, s.154).

3.2. Cumhuriyet Dönemi İl Özel İdareleri

İl Özel İdareleri Cumhuriyet dönemi boyunca anayasalarla, kamu yönetimi reformuna yönelik hazırlanan raporlarla ve çeşitli mevzuatlarla pek çok değişiklik yaşamıştır. 1921 yılında kabul edilen Teşkilat-ı Esasiye Kanunu ile yerel yönetimlere ve bunun yanında İl Özel İdarelerine de özerklik verilmiş, ayrıca hukuki açıdan da yerinden yönetim ilkesi benimsenmiştir (Azaklı ve Tek, 2016). 23 maddeden oluşan bu kanunun 12 maddesinde yerel yönetimlere yer verilmiştir (madde 10-21). 1924 Anayasası ise genel olarak merkeziyetçilik temelli bir anlayışla oluşturulduğundan bu Anayasada İl Özel Yönetimlerine çok kısa olarak değinilmiştir.

1961 Anayasasında yerel yönetimlere çok geniş kapsamlı olarak yer verilmiş ve yönetim, yerinden yönetim ve merkezden yönetim olmak üzere iki ayrı yapıda ele alınmıştır. 1982 Anayasası, 1961 Anayasasında yer alan yerel yönetimlerle alakalı maddeleri benzer olarak ele almış ve yerel yönetimlerin kuruluş esaslarının kanunla yapılacağı hükmü getirilmiştir.

1982 Anayasasının 127. maddesinde İl Özel İdareleri, ilde yaşayan vatandaşların yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, kuruluşu yasa ile belirtilen ve karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileri olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere İl Özel İdarelerine altından kalkamayacağı çoğunlukta görev ve sorumluluk yüklenmiştir. İl Özel İdareleri hem idari yetersizlikleri hem de mali sıkıntıları nedeniyle verilen görevleri yerine getirmede zorluklar yaşamıştır. Bu nedenle İl Özel İdarelerine bazı durumlarda komşu illerle ortak hizmetler yürütebilme yetkisi de verilmiştir (Ökmen ve Elma, 2013, s.27). 1913 yılında çıkarılmış olan İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanunu Muvakkat Kanunu'nda 1930-1987 yılları arasında pek çok yeni düzenleme yapılmıştır. 1987 yılında 3360 Sayılı İl Özel İdare Yasası çıkarılmış ve İl Özel İdarelerinin işleyiş esaslarında bir takım değişiklikler yapılmıştır (Azaklı ve Tek, 2016).

Kentleşme olgusunun artmasıyla beraber vatandaşların artan ihtiyaçları ve karmaşılaşan kent yapısı nedenleriyle İl Özel İdarelerinin görev alanları ile ilgili düzenleme yapılması ihtiyacı doğmuştur. Bu kapsamda 2005 yılında 5302 Sayılı İl Özel İdareleri Kanunu çıkarılmış ve bu kanunla İl Özel İdarelerinin görev alanlarında sınırlamaya gidilmiştir (Ökmen ve Elma, 2013, s.27). Bu düzenleme ile yerel yönetim ilkesinin güçlendirilmesi, yerel nitelikli sorunların ve ihtiyaçların yerinde çözüme

kavuşturulması ve karşılanması, ayrıca katılımcı ve hesap verebilir bir yönetim oluşturularak kaynakların etkin kullanılması amaçlanmıştır (Azaklı ve Tek, 2016). 5302 sayılı Kanuna göre İl Özel İdaresinin organları; İl Genel Meclisi, İl Encümeni ve Vali olmak üzere üç yapıdan oluşmaktadır (m.3).

İl Özel Yönetimleri alanında 2005 yılında çıkarılmış olan 5302 sayılı İl Özel Yönetimi Kanunu ile köklü bir değişikliğe gidilmiş ve İl Özel Yönetimi günümüzdeki durumuna gelmiştir (Güven ve Dülger, 2017). 5302 sayılı bu kanun yerleşme, hesap verebilirlik ve katılım konusunda günümüzün ihtiyaçlarına uygun nitelikte hazırlanmıştır (Azaklı ve Tek, 2016).

3.3. Cumhuriyet Dönemi Köyler

Yerel yönetimlerde Cumhuriyet döneminde düzenleme yapılan ilk alan köylere aittir. 1924 yılında kabul edilen 442 Sayılı Köy Kanunu ile köylere ilgili bugüne kadar geçerliliğini koruyan köklü düzenlemeler yapılmıştır (Çiçek, 2014). Çıkarıldığı dönemde ülke nüfusunun %85’lik kısmının ikamet ettiği köylere bu kanunla birlikte demokratik bir yönetim kazandırılmaya çalışılmıştır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017).

Köyler bu kanun ile her ne kadar demokratik bir yönetim yapısına kavuşturulmuş olsa da köylere götürülecek olan hizmetlerin merkezi yönetim tarafından üstlenilmiş olması nedeniyle köy yönetimlerinin merkezden bağımsız olarak güçlendirilmesi girişiminde bulunulmamıştır. Bu durum günümüze kadar böyle devam etmiştir. Ancak günümüzün teknoloji ve bilgi çağı gereklerine köy alanında yapılmış olan 442 Sayılı Köy Kanunu yeterli gelmemektedir. Bu alanda çok geç kalınmadan yeni düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

4. DİJİTAL ÇAĞDA YEREL YÖNETİMLER

Özellikle 20. yüzyılın sonlarından itibaren hızla büyüyen, gelişen ve kentleşen dünyanın etkileriyle insanların ihtiyaç ve istekleri artmıştır. Bu durum, görevi insanların ihtiyaçlarını ve taleplerini karşılamak olan yönetimlerin iş yükünü artırmıştır. Artan iş yükü karşısında yönetimler etkin ve verimli çalışabilmek adına pek çok yenilik ve düzenlemeyle karşı karşıya kalmışlardır. 21. yüzyıl ile birlikte yerel yönetimler, küreselleşmenin ve uluslararası örgütlerinde katkılarıyla artık tüm dünyada işlevini artırarak güçlenmeye başlayan ve çeşitlenen ihtiyaçları karşılamak için farklı örgüt

yapıları ile giderek genişleyen ve yerel taleplerin karşılanmasında merkezi yönetimlerin önüne geçerek ilk sırada yer alan modern yönetimler haline gelmiştir (Çiçek, 2014).

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle beraber pek çok araştırmacı tarafından dijital çağ olarak adlandırılan bir dönem içerisinde yaşamaktayız. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi gerek kamuda gerekse özelde yönetim şekillerini değiştirici etkilerde bulunmuştur. Halka hizmet sunumunda en önde gelen yerel yönetimlerde bu değişimlerden payına düşeni almıştır ve almaya devam etmektedir. Halkın en fazla etkileşimde bulunduğu kurumların başında gelen yerel yönetimler, genişleyen hizmet alanlarında verimliliğini artırmak ve sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmek için bilgi teknolojilerinin imkanlarından faydalanmaktadırlar.

Dijital çağ öncesi dönemlerde kendi içerisinde gelişim sağlamaya çalışan yerel yönetimler, dijital çağa birlikte internet sayesinde hem kendi geliştirdiği uygulamalar hem de dünyada yerel yönetimlerde uygulanan ve başarı gösteren modellerden kendine uygun olan uygulamalar sayesinde elinde bulunan kıt kaynakları ile nasıl etkinlik ve verimlilik sağlayabileceğine kolaylıkla ulaşabilmektedir (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Dijital çağa birlikte bir yerel yönetim sınırı içerisinde yaşayan tüm bireyler cep telefonu, tablet, bilgisayar veya kamunun vatandaşların kullanımına sunduğu internet kullanım merkezleri aracılığıyla yerel yönetimlerle ilgili her türlü bilgiye bir tıkla ulaşabilmekte, çalışanlar ile iletişim kurabilmekte, internet üzerinden yapılan konferanslar ve sohbet kanalları aracılığıyla pek çok konuda diğer bireylerle etkileşimde bulunarak ortak sorunları dile getirebilmekte ve çeşitli fikirler ortaya koyarak yönetimleri harekete geçirebilmektedirler.

Günümüz Türkiye'sinde işlevsel olarak modern anlamda yerel hizmetleri yerine getiren üç yapı vardır. Bunlar; Belediyeler, İl Özel İdareleri ve Köylerdir (Güven ve Dülger, 2017). Dijitalleşmenin etkisiyle Belediyelerde, İl Özel İdarelerinde ve Köylerde Cumhuriyetle birlikte pek çok gelişme yaşanmıştır.

4.1. Dijital Belediyeler

Cumhuriyet döneminde 1930 yılında çıkarılan 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile Türkiye’de modern belediyenin temelleri atılmıştır. 1980 yılında yaşanan darbe sonrası 1580 Sayılı Kanunda önemli değişiklikler yapılmıştır. 1984 yılında 3030 Sayılı Kanun ile Belediyelere ek olarak Büyükşehir Belediyesi ve İlçe Belediyeleri de eklenmiştir (Ökmen ve Elma, 2013, s.33).

2000’li yıllara gelindiği dönemde küreselleşmenin etkileriyle yerel yönetimlere ilişkin özellikle Belediye yönetimlerinde çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda 2005 yılında 5393 Sayılı Belediye Kanunu çıkarılmıştır (Yörükoğlu, 2009). Bu kanun ile birlikte 1930 yılından bu yana Belediye alanında temel kanun sıfatıyla varlığını sürdüren 1580 Sayılı Belediye Kanunu ömrünü tamamlayarak yürürlükten kaldırılmıştır. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nun 3.maddesinde “Belediye, belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmaktadır.

Türkiye’de belediyeler tekli bir yapıya sahip değildir. Büyükşehir Belediyeleri ve Belediyeler olmak üzere ikili bir yapı mevcuttur. Bir yerin Büyükşehir Belediyesi mi olacağı yoksa Belediye mi olacağı nüfus kriterine göre belirlenmektedir. Nüfusu 750 binin altında olan yerler Belediye olurken, nüfusu 750 bin ve üzeri olan yerleşim yerler de Büyükşehir Belediyesi olarak varlığını sürdürmektedir. Günümüzde Belediyeler 2005 yılında yürürlüğe giren 5393 Sayılı Belediye Kanununa tabi iken, Büyükşehir Belediyeleri 2004 yılında yürürlüğe giren 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununa göre halka hizmet sunmaktadırlar (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017).

2012 yılında çıkarılan 6360 Sayılı “On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ve Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile daha önce kurulmuş olan Büyükşehir Belediyelerine ek olarak 13 ilde daha Büyükşehir Belediyesi kurulması kararı alınmıştır. Son olarak 2013 yılında Ordu ilinin de büyükşehir statüsüne kavuşturulması ile ülkemizde Büyükşehir Belediyesi sayısı 30’a yükselmiştir. Bu kanun ile de 5216 Sayılı Kanunda pek çok yeni düzenleme yapılmıştır.

5393 Sayılı Belediye Kanunu ile 1580 Sayılı Yasada yer alan Belediye kurulması için gerekli olan 2000 nüfus kriteri değiştirilmiş ve 5.000 ve üzerinde nüfusu olan yerleşim yerlerinde Belediye kurulabileceği öngörülmüştür. Ayrıca yine aynı kanunda nüfus kriterine bakılmaksızın il ve ilçe merkezlerinde Belediye kurulması zorunlu hale getirilmiştir (m.4). Belediyelerin organları; Belediye Başkanı, Belediye Meclisi ve Belediye Encümeninden oluşmaktadır. Belediyeler, bu üçlü teşkilat yapıları ile kendilerine verilen kaynaklar ve imkanlar dahilinde yerel halkın sağlıktan altyapıya

kadar tüm gereksinimlerini karşılamaya çalışan yerel yönetim örgütlenmeleridir (Güven ve Dülger, 2017).

Yerel yönetimlerin özellikle Belediyelerin günümüzde çözüme kavuşturması gereken dört ana sorun vardır. Bunlar kaynak yetersizliği, eldeki kaynakların etkinsiz ve verimsiz kullanılması, özerkliğin tam olmaması ve hizmet sunumunda sürdürülebilirliğin sağlanamamasıdır (Çoruh, 2010, s.503). Dijitalleşme ile birlikte Belediyelerin günümüzde yaşamakta olduğu 4 temel sorununun çözüme kavuşturulması adına belediyelerde kaynakların etkin ve verimli kullanılarak vatandaşa kaliteli hizmet sunulabilmesine yönelik bir takım yeni uygulamalar geliştirilmiştir ve geliştirilmeye devam etmektedir. Devletin dijitalleşme kapsamında 2008 yılında uygulamaya koyduğu e-devlet uygulamasının başarısından yola çıkılarak yerel yönetimlerde de kullanılmak üzere benzer bir uygulama geliştirilmiştir.

Bu sorunlardan üçünü Belediyelerin kendi başına çözüme kavuşturması mümkün değildir. Fakat kaynakların etkinsiz ve verimsiz kullanımını önlemek belediyelerin kendi başına çözebileceği bir sorundur. Bu sorunun çözümü uzun vadede diğer üç sorununda çözümüne katkı sağlayacaktır. Kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak için günümüzün teknolojik imkanlarından yararlanmak gerekir. Bu kapsamda yerel yönetimlerde etkin kaynak kullanımı ve verimli hizmet sunumunu gerçekleştirmek adına teknolojik altyapıyla oluşturulan e-belediye uygulaması yürürlüğe konmuştur. E-belediye adı verilen bu uygulama sayesinde yerel yönetimlerin sorunları çözüme kavuşturulmaya çalışılmaktadır. E-belediye, temelde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha şeffaf, etkin, verimli, vatandaşa daha yakın ve vatandaşın katılımını artıran bir yapılanmayı ifade etmekle birlikte kamu hizmetlerinin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasını ifade etmektedir. İlerleyen bölümlerde bu uygulama üzerinde detaylı olarak durulmuştur. Sonuç olarak günümüz dijital çağında belediyelerin vatandaşlara daha kaliteli ve etkin hizmet sunabilmesi adına geliştirilen elektronik uygulamalar sayesinde belediyelerin yaşadığı sorunlar çözüme kavuşturulmaya çalışılmaktadır.

4.2. Dijital İl Özel İdareleri

İl Özel İdaresi, il sınırları içerisinde kendine özgü bütçesi ve tüzel kişiliği ile mahalli hizmetlerin sunumunda görev alan bir diğer yerel yönetim örgütlenmesidir (Güven ve Dülger, 2017). Günümüz İl Özel İdareleri 2005 yılında çıkarılan 5302 Sayılı

İl Özel İdaresi Kanununa tabi olarak çalışmaktadırlar (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Belediyeler ve köyler bulundukları bölgenin coğrafi sınırları içerisinde hizmet sunmakla görevli iken İl Özel İdareleri ilin mülki sınırları içerisinde hizmet sunmaktadırlar. Buradan anlaşılacağı üzere İl Özel İdarelerinin görev sınırları Belediye ve köye göre daha geniş bir alanı kapsamaktadır.

1982 Anayasası'nın 127.maddesinde İl Özel İdareleri "İlin yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan ve kuruluş esasları kanun ile belirtilen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi" olarak tanımlanmaktadır.

Tarihi kökeni oldukça eskilere dayanan İl Özel İdarelerinin kuruluş amacı, il sınırları içerisinde yaşayan vatandaşların, yerel ve ortak olan ihtiyaçlarını karşılamak ve ülkenin mahalli yönetimine katkı sağlamaktır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). İl Özel İdareleri hem devletin amacına ve işlerine yönelik görevleri hem de yerel nitelikteki görevleri nedeniyle ikili görev sorumluluğuna sahiptir. Bu yönüyle İl Özel İdareleri ilde hem devleti hem de yerel halkı temsil etmektedir (Çetin, 2009). İl Özel İdareleri kendilerine verilmiş olan bu geniş görev alanı içerisinde pek çok sorun yaşamaktadır.

İl Özel İdarelerinin İl Genel Meclisi, İl Encümeni ve Vali olmak üzere üç organı bulunmaktadır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Vali, İl Özel İdaresinin başıdır ve merkezi yönetim tarafından atanmaktadır. İl Özel İdaresinin karar organı İl Genel Meclisidir. Yürütme organı ise İl Encümenidir (Çetin, 2009). İl Genel Meclislerinde alınan kararlar Valiye gönderildikten sonra yürürlüğe girmektedir. Vali, kendisine gönderilen kararları her defasında geri iade etme yetkisine sahiptir (Ökmen ve Demir, 2013). Bu durum İl Özel İdarelerinin yönetimi üzerinde merkezi vesayetin halen daha devam ettiğinin en büyük göstergesidir. Ayrıca halkın seçtiği kişilerin almış olduğu kararlar üzerinde atama yoluyla göreve gelen Valinin söz sahibi olması yerel demokrasiye aykırı bir durumdur. Vali, ilde devletin taşra teşkilatının temsilcisidir. Yerel yönetim birimi olan İl Özel İdareleri ile mülki idari yönetiminin temsilcisi olan Vali arasındaki görev ve yetki çatışmaları günümüzde oldukça fazladır. Bu alanda yaşanan sorunların temelinde yerel yönetim unsuru olan İl Özel İdaresi ile Valinin görev alanlarının birbiriyle çatışması vardır.

Dijital çağla birlikte hayatımızda yer edinen internet sayesinde yerel halk pek çok bilgiye bir tıkla ulaşma imkanı elde etmiştir. Önceden halk seçtiği kişiler hakkında pek fazla bilgi sahibi olamazken günümüzde internet teknolojisi sayesinde seçeceği yöneticiler hakkında her türlü bilgiye ulaşabilmektedir. İl Özel İdarelerinde de tıpkı Belediyeler gibi web sayfaları oluşturulmuştur. Halk bu web sayfaları aracılığıyla İl Özel İdaresi ile ilgili pek çok bilgiye ve hizmete ulaşım sağlayabilmektedir. Türkiye’de ilk resmi İl Özel İdaresi internet web sitesi Samsun İl Özel İdaresi tarafından halkın kullanımına açılmıştır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Ancak 2012 yılında çıkarılmış olan 6360 sayılı kanunla birlikte Büyükşehir Belediyesi kurulan illerdeki İl Özel İdarelerinin kaldırılması kararı alınmıştır. Bu nedenle Türkiye’de İl Özel İdaresi alanında ilk dijitalleşme örneği olan Samsun İl Özel İdaresi Samsun ilinin Büyükşehir olması ile birlikte kapatılmıştır. Ülkemizde toplamda 30 ilde Büyükşehir Belediyesi vardır. Bu illerin dışında bulunan 51 ilde ise İl Özel İdareleri varlıklarını sürdürmektedirler. 51 ilde bulunan İl Özel İdareleri dijital dönüşüm ile birlikte oluşturulmuş olan web siteleri aracılığıyla vatandaşlara hizmet sunumu gerçekleştirmekte ve bu web siteleri aracılığıyla halkın İl Özel İdareleri ile ilgili her türlü bilgiye kısa sürede ulaşması sağlanmaktadır.

4.3. Dijital Köyler

Yerel yönetim unsurlarından olan İl Özel İdareleri ve Belediyeler, yönetim hayatımıza Tanzimat’la birlikte gelişme gösteren yenilik hareketleri ile girmiştir. Ancak Köyler, Türk toplumu var olduğundan beri siyasi, sosyal ve idari bir gereksinme olarak varlığını sürdürmüştür. Köyler günümüzde var olan yerel yönetim birimleri içerisinde kökeni Tanzimat tan öncesine dayanan tek yerel yönetim birimidir (Ünal, 2011).

Köylerde nüfus az olduğundan dolayı halkın birbiriyle olan etkileşim ve ilişkileri daha sıcak ve yoğundur. Köyde köy halkının ortak olan gereksinimlerinin karşılanması için Muhtar, İhtiyar Heyeti ve Köy Derneği bulunmaktadır (Güven ve Dülger, 2017). Bunlar köy yönetiminin organlarıdır. Köyün karar organı İhtiyar Heyeti ve Köy Derneğidir. Köy Derneği, köyde ikamet etmekte olan tüm seçmenlerden oluşmaktadır. Köyün yürütme organı ise Muhtardır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Köyler 1924 yılında yürürlüğe konulan 442 Sayılı Köy Kanununa göre yönetilmektedirler (Ökmen ve Elma, 2013, s.53).

Yerel yönetim birimleri içerisindeki en küçük birim köy yönetimidir. 2012 yılında çıkarılmış olan 6360 sayılı kanun ile Büyükşehir Belediyesi olan illerde yer alan köylerin tüzel kişiliği kaldırılmış ve bunlar mahalleye dönüştürülmüştür. Bu durum yerelleşme kavramına ters bir durumdur. Çünkü bu gelişme ile hizmet sunumunda yerellik ve yakınlıktan uzaklaşmıştır. Köyden mahalleye dönüşen yerde ihtiyaçların karşılanması için muhatap alınacak olan yönetimler artık ilçe yönetimleri değil il merkezinde bulunan Büyükşehir Belediye yönetimleridir. Köylerin mahalleye dönüştürülmesiyle yerellik kavramının hizmet sunumunda vatandaşa yakınlık ilkesi ihlal edilmiştir.

Köyler internet teknolojisi kullanımı açısından bakıldığında diğer yerel yönetim birimlerinin gerisinde kalmaktadır. Köylerin İl Özel İdareleri ve Belediyeler gibi kendilerine ait web sayfaları yoktur (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017). Ancak köyde yaşayan ve köy derneğinin üyesi olan vatandaşların köy adına açmış olduğu sosyal medya hesapları aracılığıyla köyden çeşitli nedenlerle göç etmiş olan ve köy hakkında bilgi edinmek isteyen vatandaşlar köy hakkındaki bir takım bilgilere ulaşabilmektedirler. Köyde yaşayan halk bu sosyal medya platformları aracılığıyla köyle ilgili pek çok konudan haberdar olabilmektedirler.

Dijital çağ olarak adlandırdığımız günümüz yaşantısında İl Özel İdaresi, Belediye ve Köy olmak üzere üçe ayrılan yerel yönetim birimleri insanların yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere merkezden bağımsız olarak kurulan, karar organları seçmenler tarafından seçilerek iş başına gelen, idari, mali ve personel açısından özerkliğe sahip demokrasi temelli kurumlar olarak varlıklarını devam ettirmektedirler. Yerel yönetimlerde zamanla farklılaşan insan hayatının artan ihtiyaçları ve değişen dünya koşullarına ayak uydurma çabaları nedeniyle pek çok sorunla karşılaşılrsa da yerel yönetimler, her zaman vatandaş ile devlet arasında köprü vazifesi görmektedirler.

BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Bu bölümde hizmet sunumunda ön planda yer alan yerel yönetimlerde dijital çağın bir gereği olarak Klasik Kamu Yönetimi Anlayışı yerine benimsenen Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı kapsamında geliştirilen yeni elektronik uygulamaların ortaya çıkışı ve geliştirilen uygulamaların yönetimlere ve toplumlara getirdiği fayda ve zararların neler olduğu açıklanmıştır.

1. KLASİK YÖNETİMDEN İNTERAKTİF YÖNETİME GEÇİŞ

Kamu yönetimi kavramı devamlı olarak kendini yenilemesi ve değişen dünya koşullarına uyum sağlaması gereken bir disiplindir (Hazman, 2005). Tarihsel süreç içerisinde bunu başaramayan yönetimlerin yok olmaya yüz tuttuğu açık bir gerçektir. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması konusunda temel alınan özelliklerin başında yönetimlerin şeffaflığını artırmak ve hesap verebilirliğini güçlendirmek vardır. Öyle ki bu iki özellik için bazı yasal düzenlemeler bile yapılmıştır (Hazman, 2005). Günümüzde Klasik Kamu Yönetimi Anlayışında ciddi, gözle görülebilir değişimler yaşanmaya başlamıştır. Bu değişimleri körükleyen unsur, hiç şüphesiz bilgisayar ve enformasyon teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması ve buna bağlı olarak ta devletin yeniden yapılanma içerisine girmiş olmasıdır.

Dünyada yaşanan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yönetim şekillerini de değiştirmiştir. Söz konusu teknolojik gelişmeler yalnızca kurumsal olarak yönetimleri etkilememiş aynı zamanda bireyin, toplumun ve devletin üzerinde de pek çok değişikliğin yaşanmasına neden olmuştur (Odabaş, 2009, s.11). Merkezi yönetimler gibi yerel yönetimlerde teknolojiyi takip ederek e-devlet gibi dijital uygulamaların imkanlarından yararlanma yoluna gitmektedirler (Hazman, 2005). Küreselleşme ile birlikte yerel yönetimler ve kentler önem kazanmaya başlamıştır. Üzerine yüklenen önemin artması nedeniyle yerel yönetimler geleneksel tarzda yönetim anlayışıyla etkin ve verimli hizmet sunamaz hale gelmiştir. Ayrıca küreselleşen dünyaya hakim konuma gelen bilgi teknolojilerinin yaygınlık kazanması yerel yönetimlerde uygulanan geleneksel yöntemlerin artık etkin olarak işleyememesine, vatandaşların artan taleplerinin etkin olarak karşılanamamasına yol açmıştır. Bu nedenle küreselleşen dünyanın bir gereği olarak yönetimde etkinliğin sağlanabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojisi ile donatılmış bir yerel yönetim yapılanmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Yerel yönetimlerin, etkin ve verimli kaynak kullanımı ile vatandaşlarının kültürel, ekonomik ve sosyal hayatlarında kaliteli yaşama kavuşabilmelerini sağlayabilmesi için öncelikle demokratik, şeffaf, hesap verebilir, güvenli ve teknolojinin imkanlarından tam olarak faydalanması gerekmektedir (Çoruh, 2010, s.505). Demokratikleşme çabası içerisinde olan toplumlarda yerel yönetimler bilgi ve iletişim teknolojisi ile birlikte uygulamaya konulan e-devlet uygulaması kapsamında e-belediye projesini geliştirmiş ve böylece yerel yönetimlerde yeni bir süreç başlamıştır (Yeşilorman ve Koç, 2012, s.770). Yerel yönetimlerin demokratikleşmesi, bürokrasiden arındırılması ve vatandaşın ihtiyaçlarına daha hızlı ve güvenli şekilde cevap verebilmesi için klasik yönetim anlayışının dışına çıkılarak yeni bir yerel yönetim anlayışı benimsenmelidir.

Teknolojik gelişmelerle birlikte Belediyeler tarafından sunulan pek çok belediye hizmetinin internet ortamına taşınması ile yönetimde yeni bir anlayış oluşmaya başlamıştır. Bu yeni yönetim anlayışı ile kaynakların etkin ve verimli kullanımının sağlanabileceği öngörülmektedir. Yeni yönetim anlayışının etkin olabilmesi için özellikle belediyelerin bilişim sistemine, geliştirilen e-belediye uygulamasına ve Kablosuz Belediye İnternet Ağına yapılacak olan yatırımların artırılması ve bunların hayata geçirilmesi gerekmektedir (Çoruh, 2010, s.505). Kısacası belediyeler, kaynakların etkin ve verimli kullanılabilmesini sağlayabilmek için bilgi ve internet teknolojilerinden faydalanmalıdır.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de vatandaşlara kesintisiz hizmet sunmayı amaç edinmiş ve halk tarafından da en çok başvuru yapılarak etkileşim içerisine girdiği kurumlardan biri olan yerel yönetimlerin hızlı nüfus artışı ile birlikte hizmet alanları genişlemiştir. Genişleyen bu hizmet alanlarına daha kaliteli hizmet götürülebilmesi ve sunulan hizmetlerde verimliliğin artırılması için yerel yönetimler eskiye oranla artık çağa ayak uydurarak bilgi teknolojilerine daha fazla yatırım yapar hale gelmişlerdir. E-Devlet uygulaması gibi yerel yönetimlerin çağın gereği olan teknolojiyi kullanarak, klasik belediyeçilik anlayışından yeni belediyeçilik anlayışına doğru yani bir diğer ifade ile İnteraktif Belediyeçilik Anlayışına doğru yol aldığı söylenebilir. İnteraktif Belediyeçilik Anlayışı kapsamında e-belediye uygulaması geliştirilmiş ve uygulamaya koyulmuştur. Bu uygulama ile Belediyelerin vatandaşlarına daha kaliteli, hızlı ve sürekli bir şekilde hizmet sunması ayrıca karar alma süreçlerine vatandaşların

katılımının artırılması amaçlanmıştır. Bu tür elektronik uygulamaların en büyük avantajı, bilgiye ulaşmanın kolay ve açık olmasını sağlamalarıdır (Geymen ve Karaş, 2006, s.2).

2. E-DEVLET UYGULAMASI VE UYGULAMANIN AŞAMALARI

E-devlet, yönetimde etkinlik ve verimliliği artırmakta, hizmetlerin elverişli olarak sunulmasını sağlamakta, halkı bilgiye daha kolay ulaştırmakta ve yönetimleri vatandaşlara karşı daha hesap verebilir kılmaktadır (Wescott, 2011). E-devlet uygulaması internet veri tabanı sayesinde hizmet sunabilmektedir. E-devlet uygulamalarında bilgi ve internet teknolojilerinin kullanılması kaliteli hizmet sunumunu sağlamakta ve internet bağlantısı sayesinde vatandaşların devlet ile olan ilişkileri sağlamlaştırmaktadır (Netchaeva, 2001).

E-devlet uygulamasının belirli aşamaları vardır. Bu aşamalar her kurumda eş zamanlı olarak gerçekleşmeyebilir. Kamu kurum ve kuruluşlarının bu aşamalardan hangisinde yer alacakları ve hangi aşamalarda başarı sağlayacakları, e-devlet uygulamasına ayırdıkları bütçeleri, yönetim anlayışları ve uygulamaya kazandırdıkları işlevsellik ile doğru orantılı olarak belirlenecektir (Ateş, 2009). Bahsi geçen aşamalar şunlardır:

2.1. Bilgi Aşaması

Kurum ile ilgili bilgiler ve faaliyetler tek yönlü olarak vatandaşlara sunulmaktadır. Bu aşamada yalnızca bilgi akışı olmakta, vatandaşların kurumla herhangi bir etkileşimi olmamaktadır. Örneğin, belediyelerin web sayfalarında bulunan resimler ve iletişim bilgileri gibi bilgiler tek yönlü olarak vatandaşa sunulan bilgi aşamasında yer alan uygulamaya örnektir.

2.2. Etkileşim Aşaması

Bu aşamada kurumlar vatandaşlarla karşılıklı iletişim kurabilmektedirler. Örneğin; vatandaşların kurumlara e-posta gönderebilmeleri, vergi borçlarını sorgulayabilmeleri, kurumlara dilekçe verebilmeleri bu aşamaya örnektir. Bu aşamada vatandaşlar ve ilgili kurum karşılıklı olarak iletişim kurabilmekte ve birbirlerine bilgi aktarımı yapabilmektedirler.

2.3. İşlem Aşaması

Vatandaşların çevrimiçi(online) olarak bazı işlemleri yerine getirebilmelerine imkan tanıyan aşamadır. Bu aşamada vatandaşlar vergi ödeme, sosyal yardım başvurusunda bulunma ve kurum ihalelerine katılma gibi işlemleri internet üzerinden online olarak halledebilmektedirler (Uçkan, 2003, s.259).

2.4. Dönüşüm Aşaması

Bu aşamada tüm kamu yönetimi unsurları genel bir ağ üzerinden birbirine bağlanmakta ve kesintisiz olarak hizmet sunumu sağlanabilmektedir. Vatandaşlar ve kurumlar portal adı verilen tek bir ağ üzerinden tüm hizmetlere ulaşım imkanı elde etmektedirler. Dönüşüm aşaması ile beraber vatandaşlar hizmetlere ulaşma imkanının yanı sıra geliştirilmiş katılım platformu sayesinde yönetimleri izleme ve denetleme imkanı elde edeceklerdir. Tüm bu aşamaları bir tablo ile özetleyecek olursak eğer;

Tablo 1. E-Devlet Aşamaları

E-Devlet Aşamaları	İletişim Yönü	İşlevler
Bilgi Aşaması	Tek Yönlü	Belediyelerin web sayfalarında bulunan resimler ve iletişim bilgileri
Etkileşim Aşaması	Çift Yönlü	Kurumlara e-posta gönderme, Vergi borcu sorgulayabilme vb.
İşlem Aşaması	Çevrimiçi(online)	Vergi Borcu ödeme, kurum ihalelerine katılabilme vb.
Dönüşüm Aşaması	Çevrimiçi(Portal)	Tek bir portal üzerinden diğer üç aşamada yer alan işlemleri yapabilmenin yanı sıra katılım imkanı sayesinde yönetimlerin izlenmesi ve denetlenmesi

Günümüzün e-devlet uygulaması ilk üç aşamayı başarılı bir şekilde aşmıştır. Fakat bir takım eksiklikler nedeniyle dördüncü aşamanın uygulanmasında sorunlar yaşanmaktadır. Tüm kurumların tek bir platform üzerinde birleştirilmesi için yeni uygulamalar geliştirilmesine rağmen kaynak yetersizliği, personel eksikliği gibi nedenlerden dolayı bu aşama sağlıklı bir şekilde yürütülememektedir.

Yerel yönetimlerde dönüşüm kapsamında e-belediye uygulaması geliştirilmiş ve uygulamaya konmuştur. Uygulamanın e-devlet gibi başarı gösterip göstermeyeceğini ilerleyen zamanlar bizlere gösterecektir.

3. E-DEVLETEN E-BELEDİYEYE

Son zamanlarda artan teknolojik imkânlar çalışma hayatında da kendini göstermeye başlamıştır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte insanlar artık ihtiyaçlarını düşük maliyetle ve hızlı olarak karşılayabilecek yönetimlere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu

kapsamda yönetimler vatandaşlara sunduğu hizmetleri elektronik ortamda online olarak yerine getirme girişimlerinde bulunmaktadırlar. E-Devlet uygulaması bu girişimlerin başında gelmektedir. İnsanlar e-devlet sayesinde artık T.C. Kimlik Numaraları ile birlikte istediği pek çok bilgiye ve hizmete kolayca ve düşük maliyetle ulaşma imkanı bulmaktadırlar (Güven, 2019, s.34). Kamu yönetimi alanında internet ortamından; kişileri ve grupları birbirine bağlama, hizmet sunumu, şeffaflık, hesapverebilirlik ve hizmette etkinlik sağlama amacıyla faydalanılabilmektedir. Tüm bunların ortak bir noktadan sağlanabilmesi için dijital devlet olarak tasvir edilen e-devlet uygulaması geliştirilmiş ve kullanılmaya başlanmıştır. E-devlet, klasik devlet modelinin içerisinde bulunduğumuz çağa uydurulabilmesi için günümüz teknolojik imkanları kullanılarak yeniden yapılandırılmış halidir. E-devlet, kamunun sunduğu bilgi ve hizmetlere erişimi kolaylaştırmak ve vatandaşların kamusal hizmetlere katılımını arttırmak için her türlü bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı bir yapılandırma (Odabaş, 2009 s.7).

E-devlet, vatandaş merkezli olan, görevi vatandaşa hizmet sunmak olan kamu çalışanını verdiği bilgiden ve yaptığı işlerden sorumlu tutan, çalışanların performans ölçümünü yaparak kaliteli performansı ödüllendiren yetersiz olan performansları ise yeterli hale getirmeye çalışan, hizmet sunma sürecini sadece kamu ile sınırlandırmayıp özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da bu sürece dahil eden bir teknolojik yaklaşımdır (Polat, 2016, s.4). Dijital devlet, elektronik devlet, akıllı devlet gibi adları da olan e-devlet kavramı, devletin hem kendi iç işleyişinde hem de sunacağı hizmetlerde bilgi ve enformasyon teknolojilerini kullanması olarak tanımlanabilir (Güven, 2019, s.35). Diğer bir ifadeyle e-devlet, kamu yönetiminde vatandaşların ve işletmelerin kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonları ile etkileşimlerinin elektronik ortamda sürdürülmesi ve pek çok işlemin birebir ve aracısız olarak kurumlara gitmeden elektronik ortamda yerine getirilebilir hale gelmesidir. Sürekli bir gelişim gösteren bilgi teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet sunma gereksinimlerine cevap verebilmekte ve bu yönetimlere yeni ufuklar çizerek sorunların daha uygun tekniklerle çözüme kavuşturulmasına olanak tanımaktadır (Geymen ve Karaş, 2006, s.11).

İnternetin hayatımızdaki yerinin artması ve e-ticaret uygulamalarının özel sektörde göstermiş olduğu üstün başarısı, kamu sektörü tarafından sunulan hizmetlerinde elektronik ortama taşınmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle kamu

sektörünün elektronik ortamda hizmet sunumunu sağlayacak bir uygulama geliştirilmiştir. E-devlet uygulaması ile kamu yönetimleri özel sektördeki gibi internetin imkanlarından faydalanarak hem vatandaşa sunulan hizmetlerde etkinlik ve hız olanağı sunmakta hem de kamu kurumlarının birbirleriyle olan ilişkilerini basitleştirmektedir (Şahin, 2007, s.162).

E-devlet uygulamasını basit bir şekilde ifade edecek olursak eğer e-devlet, kamu hizmetlerinin üretilmesinde ve vatandaşlara bu hizmetlerin sunulmasında iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2007, s.164). Bilgiye olan ulaşım ister kamu ister özel hangi sektörde olursa olsun yöneticilerin hem zaman ve maliyet tasarrufu sağlamasında hem de etkin kararlar alabilmesinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Geç ulaşılan bilgi pek çok zaman gereksiz ve işe yaramaz hale gelirken bir takım sorunlara da yol açabilmektedir. Dolayısıyla bilgiye ne kadar hızlı ulaşırsa o kadar etkinlik sağlanmaktadır. Ancak elde edilen bu bilgiler doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir de olmalıdır.

E-devlet kavramını yalnızca bilgi teknolojilerinin kullanımıyla sınırlandırmamak gerekir. E-devlet bilgi teknolojilerinin kullanımının yanı sıra vatandaşların yönetim süreçlerine etkin olarak katılımını sağlayan, yönetimlerin vatandaşlar tarafından denetimine imkan tanıyan devlet ile vatandaş arasındaki iletişimin otomasyon yöntemiyle güçlenmesini sağlayan bir uygulamadır (Güven, 2019, s.36). Türkiye Bilişim Derneğinin e-devlet için yapmış olduğu “Devletin vatandaşlara karşı yapmakla yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı yerine getirmesi gereken görev ve sorumlulukların karşılıklı ve kesintisiz olarak yürütüldüğü elektronik ortam” tanımı bu durumu destekler niteliktedir (Odabaş, 2009, s.8). E-Devlet klasik yönetim ile karşılaştırıldığında hem vatandaş açısından hem de yönetimler açısından oldukça etkili bir uygulamadır. E-devlet ile birlikte klasik yönetimin aksine yönetimde hantallıktan uzaklaşmış hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik esas olmaya başlamıştır.

E-Devlet, kamu yönetimi içerisinde yer alan vatandaşlar, çalışanlar ve devletin birbirleriyle olan etkileşimlerinin elektronik olarak internet ortamına taşınması ve her türlü faaliyetin birebir ve aracıya ihtiyaç duyulmadan ulaşılabilir hale gelmesidir. E-devlet uygulaması sonrası bu uygulamayla bağlantılı olarak; e-sağlık, e-eğitim, e-hizmet ve e-belediye gibi elektronik kavramlar da sıklıkla karşımıza çıkmaya başlamıştır. Bahsi

geçen bu elektronik uygulamalar e-devletin alt dallarını oluşturan kurum ve kuruluşlar tarafından kullanılmaktadır.

E-Devletin ortaya çıkmasında bir takım çevresel, yönetsel ve siyasal etmenler etkili olmuştur. Dünya ekonomisinde yaşanan fiziksel ve somut gelişmelerden uzaklaşarak daha çok bilgi merkezli soyut gelişmelere yönelme eğilimi ve internet teknolojisinin yaygınlık kazanması, e-devlet uygulamasının önünü açan çevresel etkenlere örnek olarak verilebilir. Siyasal açıdan bakıldığında ise daha şeffaf ve hesap verebilir yönetimlerin oluşturulmasında e-devletin olumlu etkileri gözlemlenmiş ve e-devlet uygulamasının halkın siyasete katılım ve güvenini artırdığı anlaşılmıştır. Ayrıca klasik kamu yönetiminde hakim olan katı bürokratik yapının sona erdirilmesi ve vatandaşa sunulan hizmetlerde etkinlik ve verimlilik sağlanabilmesi için başlatılan yeni kamu yönetimi anlayışı da e-devlete temel oluşturmuştur. E-devlet uygulamasıyla devlet tarafını ifade eden kamu sektörü de artık özel sektör gibi internetin imkanlarından faydalanarak, hem vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlamak hem de kurum ve kuruluşların birbirleriyle olan ilişkilerini basitleştirmektedir (Kaypak ve Bimay, 2022).

E-Devletin başarı sağlamasında uygulamayı kullanan bireylerin esnek yapıda olması oldukça önemlidir. Çünkü birey yeni fikir ve dönüşümlere ne kadar açık olursa e-devlet uygulamasının sunduğu hizmetlere ilgisi de o kadar fazla olacaktır. Bu durum e-devlet uygulamasının kullanımını artıracaktır.

Küreselleşen dünya ile beraber ülkemizde de yerel yönetimlere düşen sorumlulukların artması nedeniyle merkezi yönetimin pek çok görev ve yetkisi yapılan yasal düzenlemelerle yerel yönetimlere aktarılmaya başlanmıştır. Yerel yönetimlerinde artan görev ve sorumluluklarını yerine etkin bir şekilde getirebilmeleri için e-devlet temelli bir dönüşüm ve bilgi teknolojisi ile tanıştırılarak kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bu kapsamda oluşturulmuş olan e-belediye uygulaması ile yerel yönetimlere düşen görevlerde yerel yönetimlerin iş yükünün hafifletilmesi ve sunulan hizmetlerde etkinlik ve hız amaçlanmaktadır (Şahin, 2007).

Vatandaşların yönetimlerden beklentileri teknolojinin gelişmesi ile birlikte her geçen gün hızla artış göstermektedir. Vatandaşlar yönetimden daha kaliteli ve verimli hizmet sunumu beklemektedir. Bu nedenle e-devlet uygulamasının uygulamada göstermiş olduğu başarılar sonucunda yerel yönetimler de vatandaşların memnuniyet

düzeylerini yükseltebilmek için bilgi teknolojisi ile hazırlanmış e-belediye uygulamasını vatandaşların kullanımına sunmuştur.

Günümüzde yaşanan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yönetimlerin değişimlere ayak uydurma ihtiyacını beraberinde getirmiştir. İnternetin kamuda yaygınlaşması ile beraber merkezi yönetimin dışında yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamasına yönelik çalışmaları artırmıştır. İnternet alanında yaşanan bu gelişmeler insanların, kamu hizmeti sunan kurumlardan beklentilerini artırmıştır (Yeşilorman ve Koç, 2012). Yerel yönetimler hizmet sunacakları alanların genişlemesi ve kendilerine verilen yetkilerin artmasıyla beraber vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunabilmek ve demokrasiyi gerçekleştirebilmek adına vatandaşın yönetime katılımını artırmak amacıyla e-devlet uygulamalarını kullanma ihtiyacı duymuştur. Bu kapsamda yerel yönetimler alanında da e-devlet temelinde bir e-uygulama oluşturulmuş ve adı e-belediye olmuştur.

Enformasyon çağının getirdiği teknolojik yenilikler insanların yönetimlerden beklentilerini artırmıştır. İnsanların beklentilerinin en çok arttığı yönetimler ise hiç şüphesiz hizmet sunumunda en ön sırada yer alan yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimlerin artan ihtiyaçlara cevap verebilmesi ve etkin bir şekilde çalışabilmesi için enformasyon çağına ayak uydurması zorunlu bir hal almıştır. Bu nedenle de 2008 yılından bu yana uygulamaya konulmuş olan e-devlet uygulamasının başarısından yola çıkılarak yerel yönetimler alanında da e-belediye uygulaması tasarlanmış ve yürürlüğe koyulmuştur. Yerel yönetimler gerek halka yakınlık açısından gerekse de küçük yapılanış biçimlerinden dolayı e-devlet projesinin uygulanabilme durumu bakımından avantajlıdır (Yeşilorman ve Koç, 2012). E-devletin vatandaşların katılımıyla bir anlam kazandığı düşünüldüğünde vatandaşla en fazla iletişim kuran, yerel bazlı ihtiyaçların analizini en doğru şekilde yaparak en etkin çözüm yollarıyla çözüme kavuşturan yerel yönetimlerdir. Bu nedenle e-devlet uygulamasının yerelde uygulanması daha kolay ve etkili olabilmektedir. Yerelde uygulanmak istenen bu tür elektronik uygulamayı hayata geçirmek kolay değildir. Bunun için yönetimlerin teknik açıdan yeterli personele sahip olması, teknik altyapının yeterli olması, maddi yönden yeteri kadar imkanın olması ve bürokratik olarak karşılaşılabilecek engellerin aşılması gerekmektedir (Akdoğan, 2004).

E-Belediye, yerel yönetimlerin hizmetlerinde ve faaliyetlerinde bilgi teknolojilerini kullanmalarına, vatandaşlara ve diğer sektör işletmelerine online olarak

etkin hizmet sunumuna ve kurum içinde yer alan birimlerin ortak ağ ile entegrasyonu yapılarak dış birimlerle bu ağ üzerinden iletişim sağlanmasına olanak tanımaktadır (Polat, 2016, s.4). E-belediye uygulaması sadece yönetsel mekanizmaya etki etmekle kalmayıp, pek çok konuda tasarruf sağladığından dolayı çevrenin korunmasına da katkıda bulunmaktadır. Bu tür elektronik uygulamalar sayesinde vatandaşlar vergi borçlarını kuruma gitmeye gerek kalmadan ödeyebilmekte ve talep ve şikayetlerini bilgisayar ortamında kuruma iletebilmektedirler. Böylece hem zaman tasarrufu sağlanmakta hem de kırtasiyecilik dediğimiz kağıt israfı azalmaktadır.

E-Belediye, zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın belediyelerin elektronik ortamda sunduğu hizmetlere erişim olarak adlandırılabilir (Çakır, 2015). E-belediyenin temel prensibi “vatandaş odaklı hizmet” anlayışıdır. Pek çok araştırmacıya göre her türlü hizmet sunumunda vatandaş temel alan bu anlayış ile belediye yönetiminin etkinliğinin ve şeffaflığının artırılacağı üzerinde durulmaktadır.

Yerel yönetim unsurları içerisinde vatandaşa en yakın hizmet sunumunu yerine getiren belediyelerdir. Bu nedenle e-dönüşüm kapsamında en büyük etken olan internet, yerel yönetim birimleri içerisinde en çok belediyelerde ön plandadır (Şahin, 2007). Belediyelerde kaynakların etkin ve verimli olarak kullanılmasını sağlamak için Belediye Bilişim Sistemlerinin kurulması ve vatandaşa sunulan hizmetlerin e-belediye uygulaması ile internete taşınması gerekir. İnternet ortamına taşınan hizmetlerden vatandaşların tam olarak faydalanabilmeleri için ise internet kullanımı yaygınlaştırılmalı ve Kablosuz İnternet Ağları belediyelerin altyapısına kurulmalıdır.

4. YERELDE E-BELEDİYE

Günümüzde hemen hemen tüm belediyelerde kullanılmaya başlanan e-belediye uygulaması ile internet teknolojisi kullanılarak, klasik belediye anlayışından modern belediye anlayışına geçiş hız kazanmıştır (Çakır, 2015).

Belediyelerde e-belediye uygulaması kapsamında web siteleri üzerinden sunulmaya başlayan hizmetlerde bağlantı hızının düşük olması, donanım ve yazılım maliyetlerinin yüksekliği, nitelikli yetişmiş personel sayısının azlığı gibi nedenlerden dolayı da bir takım sorunlar yaşanabilmektedir (Karataş, 2014).

Ülkemizde yerel yönetim sayısı oldukça fazladır. İstanbul ve Ankara gibi gelişmiş Büyükşehir Belediyelerinin kendi e-devlet uygulamalarını geliştirebilecek kaynakları mevcuttur. Fakat bu belediyelerden daha küçük olan belediyelerin kendi

imkanlarıyla e-hizmet uygulamaları oluşturarak uygulamaya koymaları oldukça zordur. Bu nedenle ortak oluşturulmuş olan e-hizmet platformlarının kullanılması uygun olacaktır. E-belediye uygulaması bu noktada İçişleri Bakanlığının yerel yönetimlere sunduğu bir hizmet olarak görülebilir. E-uygulamalar konusunda yeterli bütçesi olmayan yerel yönetimler Bakanlığın hazırlayıp ortak kullanıma sunduğu e-belediye uygulaması sayesinde bu eksikliklerini giderebilmektedirler.

Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu, kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve sürekli ilerleme anlayışları Türkiye’de yerel yönetimlerin hedefleri arasında yer almaktadır (Güven, 2019, s.153). Yerel yönetimler bu hedeflerine ulaşabilmek için çeşitli uygulamalar geliştirmekte ve farklı araçlardan yararlanmaktadırlar. Vatandaş Odaklı Yönetim Anlayışı kapsamında katılımcı, şeffaf ve hesap verilebilirlik ilkesini temel alan yönetişim kavramı hayata geçirilmeye çalışılmaktadır. Yönetişim kavramı e-belediye uygulaması sayesinde katılımcı, şeffaf ve hesap verilebilirlik özelliğine kavuşabilmektedir. Vatandaşlar e-belediye uygulaması sayesinde hizmetlerin sunulması sürecine aktif olarak katılabilmekte ve yerel yönetimleri denetleyebilmektedirler. E-devlet uygulamasının bir kolu olan e-belediye uygulaması ile günümüzün vazgeçilmezi olan internet ortamında bir yönetim uygulamasının vatandaşın kullanımına sunulması sonucunda belediye ile yerel halk arasında karşılıklı olarak iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanmasıyla kaliteli bir hizmet sunumunun gerçekleştirilebilmesi ve halkın katılımının artırılarak yerel demokrasinin de geliştirilmesi düşünülmektedir. Fakat e-belediyenin demokrasiyi tam olarak gerçekleştirebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm topluma eşit ve adaletli olarak yayılması, teknoloji kullanımı konusunda altyapının tüm bireylere eşit biçimde sağlanması dijital uçurumun ve bölünmenin oluşturulmaması varsa da ortadan kaldırılması gerekmektedir.

E-Belediye, ülkemizdeki dijital dönüşümün yerel bazlı ayağıdır. Belediyelerin internet teknolojileri yardımıyla hizmet sunumu yaparak sunulan hizmetleri halkın ayağına götürmesine E-belediye hizmeti denmektedir. E-belediye uygulaması ile vatandaşlar belediyelerin karar alma süreçlerine katılabilmekte, talep ettikleri hizmetleri kişiselleştirebilmekte, yönetimlerin çalışmaları hakkında daha fazla bilgiye sahip olabilmekte, yasalar ve mevzuat hakkında bilgi edinebilmekte ve seçimle kendi hür iradeleri ile seçtikleri temsilcilerinin davranışlarını gözlemleyerek onlara geri bildirim gönderebilmektedirler(Acılar, 2012).

Yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerinden yararlanılması pek çok faydayı beraberinde getirmektedir. Bunlardan bazıları (Çoruh, 2010, s.507):

- Halk ve Belediyeler, Belediye hizmetlerinin sunumunda ve bu hizmetlerden yararlanmada zamandan ve paradan tasarruf sağlamaktadırlar.
- Kent kaynaklarının tüm paydaşlar tarafından daha etkin ve verimli kullanımı sağlanmaktadır.
- Yerel firmalar daha rekabetçi hale gelmekte ve verimli çalışmak adına yeni fikirler üretmeye başlamaktadır.
- Kentlerin yönetimi daha şeffaf, hesapverebilir ve demokratik hale getirilmektedir.
- Devlet ve halk tarafından belediyelerin denetimi kolaylaşmaktadır.
- Turist ve yatırımcıların kente çekilmesi için tanıtımın kolaylaşması sağlanmaktadır.

Bunlar ve benzeri gibi daha pek çok fayda bilişim teknolojileri sayesinde yerel yönetimlere kazandırılmıştır.

E-Belediye uygulamasının yerelde varlığını etkin olarak sürdürebilmesi için web sitelerine ihtiyaç vardır. Yerel halkın yönetimlere kolayca ulaşabilmesi için her yönetimin kendini vatandaşlara karşı tanıttığı ve vatandaşın yönetimlerle ilgili aradığı bilgilere ulaşabildiği bir web sitesi olmalıdır. Yerel yönetimlerin web sitelerinde ne kadar çok bilgi yer alırsa yerel halkta o ölçüde devletin yönetim performansını takip edebilir ve böylece demokratik bir yönetimin gereği olan yönetimde saydamlık ve şeffaflık artırılmış olur.

E-Belediye uygulamasının Belediyelerin web sayfalarına entegre edilerek internet üzerinden vatandaşa hizmet sunulmaya başlanmasıyla beraber 7 gün 24 saat esasına dayalı olarak Belediyelerin sunduğu hizmetlere ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Ülkemizdeki Belediyelerin web sayfaları incelendiğinde genel olarak e-belediye kapsamında sunulan bazı online hizmetler şunlardır:

Nikah başvurusu, online borç sorgulama ve ödeme, tahakkuk ve tahsilat işlemleri, vergi ve harç beyanı verme, ruhsat işlemleri, online istek, şikayet, görüş ve önerilerin iletilmesi, sicil işlemleri, bina birim değerleri sorgulama, arsa ada/parsel nosu ile imar durumu sorgulama, su borcu ve kullanımı ile ilgili sorgulama yapma, trafik, hava durumu ve nöbetçi eczaneler hakkında bilgi alma vb. pek çok online hizmet belediyelerin web siteleri aracılığıyla 7/24 vatandaşın erişimine açıktır.

5. E-BELEDİYENİN YEREL YÖNETİMLERDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Günümüzde yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri uygulamalarının kullanımının giderek artması nedeniyle yerelde e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır. E-Belediye (Elektronik Belediye) ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu sağlanmakta ve kurum içi birimlerin internet ağları ile entegrasyonu sonucunda da dış birimlerle ağ üzerinden hızlı iletişim kurulabilmektedir (Karakaya, 2006, s.4).

E-Belediye yerel yönetimler açısından bütünsel bir dönüşüm hareketinin adıdır. Bu dönüşüm hareketinin odak noktasında Belediye bünyesindeki bütün departman ve dairelerin, internet teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır. Bu nedenle e-belediye uygulamasının başarı göstermesinde, Belediyenin bütün birimlerinin teknolojiyi özümsemeleri ve çalışanlarında teknolojik donanımlarını artırmaları oldukça önemlidir.

İnternet teknolojileri kullanımının hızla yaygınlaşması sonucunda alışveriş, banka işlemleri ve iletişim vb. her türlü ihtiyacını internet üzerinden gerçekleştirmekte olan insanlar, genelde e-devlet uygulaması ile çevrimiçi olarak devletin sunduğu birçok işlemi internet üzerinden yapabildiği gibi yerelde de belediye hizmetlerini aynı şekilde alma talebinde bulundukları için yerelde e-devletin bir uzantısı olan e-belediye uygulaması geliştirilmiştir (Karakaya, 2006, s.6).

E-belediyeyi gerekli kılan bazı nedenler şunlardır:

- Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri,
- Belediye hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlanmak istenmesi,
- Daha düzenli ve sağlıklı bir çevre oluşturma isteği
- Vatandaşın abonelik işlemlerinde ve vergi ödemelerinde zaman kaybını önleyerek hızlı bir şekilde işlemlerin yapılma isteği,
- Afet ve acil durumlar halinde hızlı, etkin ve yararlı müdahale edebilme,
- Vatandaşların imar iş ve işlemlerinde hızın artırılması,
- Yetkili kişilere istek ve sorunlarını elektronik olarak hızlıca anlatabilme ve yetkili kişilere ulaşabilme gibi nedenler e-belediyenin gerekliliğini ortaya koymaktadır (Henden, 2005).

Yerel yönetimlerin e-belediye kullanımının altında yatan bazı amaçlar vardır. Bunları şu şekilde özetlemek mümkündür.

- Yerel yönetimler, genel olarak yapmış oldukları faaliyetlerinin tüm kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak takip edilmesini sağlamak adına e-belediye kullanmaktadırlar. Bu sayede Belediyenin hem ulusal bazda hem de uluslararası ölçekte düşük maliyetle etkin şekilde tanıtımı yapılabilmektedir.
- İnternet teknolojileri kullanılarak Belediye ile vatandaş arasındaki ilişkilerde daha etkileşimli bir ortam oluşturulabilmekte ve böylece vatandaşların talep ve beklentileri yakından takip edilebilmektedir.
- Kent ile ilgili gündemin web sitesi aracılığıyla vatandaşlar tarafından takip edilmesine imkan tanınabilmektedir. Böylece vatandaşlar yaşamakta oldukları şehirlerle ilgili güncel bilgilere erişim imkanı elde etmektedirler.
- Ayrıca e-belediye uygulaması aracılığıyla yerel yönetimler, vatandaşlara sunulacak olan hizmetlerde etkinlik ve verimlilik elde edebilmektedirler.

E-belediye uygulamasının Belediye ve vatandaşlar açısından bir takım işlevleri vardır. E-belediye uygulamasının belediyeler ve vatandaşlar açısından işlevleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2. E-Belediye Uygulamasının İşlevleri

Belediyeler Açısından İşlevleri	Vatandaşlar Açısından İşlevleri
- Hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlanabilmesi	- Vatandaş Odaklı Hizmet anlayışı kapsamında 7/24 hizmete ulaşma imkanı elde etme
- Vergide adaletin sağlanması	- Saydam ve hesap verebilir yönetimler sayesinde karşılıklı güven ortamının oluşması,
-Bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının oluşması	- Yönetimlerin karar alma süreçlerine katılımı artırması
- Performans ölçümü yapılabilmesi	- Vatandaşların daha kaliteli hizmet sunumu ile karşılaşmasını sağlaması
- Yönetimde modernleşmeyi sağlaması	

6. PANDEMİNİN YÖNETİMLERİN DİJİTALLEŞMESİNE OLAN ETKİLERİ

Dijitalleşme, kurum ve kuruluşların performanslarını artırmak ve işlerini daha etkin olarak yürütmek için kullanabilecekleri teknolojik varlıkların kullanımını ve bu teknolojilerin örgüte olan etkilerini ölçebilmektir. Dijital dönüşüm, üretkenliği ve sosyal refahı artırmak için güncel teknolojilerin benimsenmesiyle ortaya çıkmaktadır. Dijital

dönüşüm, gelişmiş teknolojiler ile iş süreçlerinin dijital bir yapıyla entegre edilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Nalbantoğlu, 2021).

Dünyada yaşanan büyük çaplı doğal afet veya insan kaynaklı afetler karşısında toplumları yöneten devletlerin neler yapabilecekleri üzerine yapılan araştırmaların kökeni çok eskilere dayansa dahi, son zamanlarda giderek artan ve etkisi küreselleşen afetler (volkan patlamaları, depremler, seller, terör olayları sonucu yaşanan göçler, salgın hastalıklar vb.) sebebiyle bu tür araştırmalar yoğunlaşmıştır. Ancak, 2020 yılı başlarından itibaren küresel bir pandemiye dönüşen Koronavirüs (Covid-19) salgınıyla birlikte mevcut bilgi birikimi ve kurumsal yapı ile yeni durumla baş edilemeyeceği anlaşılmış ve tüm siyasal-yönetimsel örgütlenmeler (yerel ve bölgesel yönetimler, ulus-devletler vb.) durumlarını gözden geçirmek zorunda kalmışlardır (Ömürgönülşen, 2021).

Dünyanın her tarafında Covid-19 pandemisinin varlığı nedeniyle kent yönetimleri büyük baskılar altında kalmış, bu baskılar karşısında özellikle büyük şehirlerdeki yönetimler daha yenilikçi uygulamalar geliştirmeye başlamışlardır. Türkiye’de bulunan belediyeler ve özellikle büyükşehir belediyeleri pandemiyle mücadele konusunda farklı çalışmalar yürütmüşlerdir (Yıldırım, 2021). Kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için bu hizmetlerin çağın gereklerine uygun olarak dijitalleşmesi gerekmiştir (Çaptuğ, 2021). Pandemi dönemiyle önemi artan mesafe kavramı nedeniyle mevcut dijital kamu hizmetlerinin kullanım yoğunluğu artmış ve yeni dijital kamu hizmetleri hayatımızda yer almaya başlamıştır.

Covid-19 salgını öncesinde de varlığını sürdüren fakat pandemi döneminde giderek daha fazla talep edilen dijital uygulamalara yönelme bu dönemde zirve denebilecek bir noktaya ulaşmıştır. Pandeminin ortaya çıkardığı mesafe anlayışı nedeniyle elektronik dönüşüm artık daha yoğun olarak hissedilecektir. Öncesinde her türlü işlemini kurumlara giderek halleden vatandaşlar kalabalık ortamlarda bulunmamak için yönetimler tarafından elektronik ortamda sunulan hizmetler hakkında bilgi sahibi olacak ve işlemlerini elektronik olarak çevrimiçi ortamda halledebileceklerdir. Böylece e-uygulamalar daha fazla vatandaşın ilgisini çekecek ve gelişim gösterecektir.

Pandemi döneminde yapılacak olan işlemlerin aciliyet gerektirmesi nedeniyle hızlı karar alma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Kararların hızlıca alınabilmesi için merkezi yönetimler tek başına karar almak durumunda kaldığından dolayı karar alma süreci

merkezileşmeye başlamıştır. Karar alma süreçlerinde devlet başkanı, vali ve belediye başkanı gibi tekil makamlar ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu durum Türkiye de dâhil pek çok ülkede demokrasi ve merkeziyetçilik tartışmalarını artırmıştır (Ömürgönülşen, 2021).

Pandemi ile mücadele sürecinde halka en yakın hizmet kuruluşları olan belediyelerin merkezi yönetim tarafından alınan kararların yerelde uygulanmasında etkili bir rol üstlendiği görülmektedir. Şehirlerde bulunan tüm ortak kullanım alanlarının temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi, ihtiyaç sahibi ailelere gıda ve temizlik malzemesi yardımı yapılması, kalabalık olarak bulunan ortamlarda (çarşı, pazar, toplu ulaşım araçları vb.) sosyal mesafe kurallarına uyulup uyulmadığının denetlenmesi ve vefa sosyal destek gruplarının faaliyetlerine destek verilmesi gibi hizmetler pandemi döneminde belediyeler tarafından sunulan hizmetlerden yalnızca birkaçıdır. Pandemi sürecinde yerel yönetim kolu olan belediyelerin farklı türde hizmetler sunmaya başlamış olmaları vatandaş ile belediyelerin daha fazla yakınlaşarak aralarındaki işbirliğinin artması ve dayanışma ortamının oluşması sağlanacaktır. Belediyelerin pandemi dönemi boyunca yerel kesimin ihtiyaçlarını gidermesi, su, elektrik, katı atık gibi yerel nitelikteki hizmetlerin sunulmasına daha fazla özen göstermesi, merkezi yönetimlerin yükünü hafifletecek ve merkezi yönetimler daha stratejik konulara yönelebilecektir (Bilgili, 2020).

İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen yerelde dijitalleşmenin en büyük göstergesi olan e-belediye uygulamasında yer alan EBYS modülü sayesinde merkezi yönetimler tarafından alınan kararlar anında yerel yönetimlere ulaştırılabilmüş ve yerinde uygulama işlemi etkin bir şekilde yürütülmüştür. Pandemi döneminin en yoğun yaşandığı ve merkez tarafından tam kapanma kararı alınan dönemde e-belediye uygulaması sayesinde belediye çalışanları evden çalışmaya devam etmiş böylece kamu hizmeti sunumunda kesinti yaşanmamıştır.

7. E-BELEDİYE İÇİN ÖNEMLİ OLAN ALTYAPI UNSURLARI VE YAPILMASI GEREKENLER

Yerel yönetimlerin elektronik uygulamaları geliştirme ve uygulamaya koyma sürecinde karşılaştıkları en büyük engel, ekonomik yetersizliklerdir. Bu engelin aşılması için merkezi yönetimlerin yerel yönetimleri mali olarak desteklemesi şarttır. Merkezi yönetimler e-yönetim için yerel yönetimlere mali açıdan destek vermelidir. E-belediye

uygulamasının kurumlarda uygulanabilirliğinin artırılması açısından bir takım önlemler alınmalıdır. Bu önlemlerden bazılarını şöyle sıralayabiliriz.

- Belediyelerin mevzuatları teknolojik gelişmelere bağlı olarak tasarlanan elektronik uygulamalara göre yenilenmeli,
- Belediyelerin çalıştığı bankalar kendilerini elektronik uygulamaların temelini oluşturan bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilemeli,
- Belediyelerde elektronik uygulamaları yönetecek bilgi işlem altyapısı kurulmalı ve bu bilgi işlem biriminde uzman kişiler yer almalı,
- Belediyelerin elektronik uygulamaları kullanıma koyabilmesi için teknik ve mali destek sağlanmalıdır (Geymen ve Karaş, 2006).
- Kamu hizmetlerinde basitleştirme, standartlaştırma, erişim, hız, iletişim, güven, kaynak temini gibi faktörler oluşturulmalıdır (Acılar, 2012).

E-devlet uygulamasının bir uzantısı olan e-belediyecilik, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda yerel halkın erişimine sunulmasıdır (Güven, 2019, s.154). E-belediye uygulamasının vatandaşın hizmetine sunulabilmesi için bazı altyapı unsurlarına sahip olması gerekmektedir. Bu altyapı unsurlarından bazılarını şöyle sıralayabiliriz:

7.1. Teknolojik Altyapı

Teknolojik altyapı e-belediye uygulamasının olmazsa olmaz unsurudur. Teknolojik elemen olarak bilgisayar ve internet varlığı vatandaşların e-belediye uygulamasına erişimi için gereklidir. Günümüzde e-uygulamaların vatandaşlara verimli bir şekilde ulaştırılamamasının en önemli nedeni iletişim altyapısının yetersizliğidir (Odabaşı 2009, s.390). Gelişmiş ülkelerde geniş bant teknolojisi sayesinde hızlı ve kesintisiz internet hizmeti sunularak vatandaşların e-uygulamalardan kesintisiz olarak faydalanmaları sağlanmaktadır.

7.2. Vatandaşların ve Çalışanların Niteliği

E-belediye uygulamasının başarısında etkili olan bir diğer altyapı unsuru ise vatandaşların ve çalışanları niteliğidir. E-belediye uygulamalarının başarısında teknolojinin rolü olmasına karşın asıl başarının anahtarı kullanılan teknoloji değil, uygulanan politikalar ve teknolojiyi kullanan insanlardır (Acılar, 2012). Vatandaşların bilgi teknolojilerine hakim olma oranı e-belediye uygulamasından yararlanma oranları

ve e-belediyenin kullanım oranı üzerinde oldukça büyük bir etkiye sahiptir. Bu nedenle yerel yönetimler oluşturdukları web sayfalarında vatandaşları sanal bilgi ve hizmetleri kullanma konusunda istekli hale getirmek için ulusal ve yerel düzeyde anlamlı, işe yarar ve artı değer yaratan içerikler kullanma yoluna gitmektedirler. Aynı zamanda çalışanların eğitim düzeyleri, bilgisayar teknolojisi hakkındaki bilgi ve beceri düzeyleri de e-belediye uygulamasının başarısı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Toplumun her kesiminin internet ve bilgisayar bilgi ve becerisinin artırılması e-belediye uygulamasının toplumdaki her bireye eşit olarak ulaşabilmesini sağlayacaktır. Bu altyapı unsuruna yönelik gelişmiş olan ülkelerde halkın kolaylıkla ulaşabileceği internet evleri ve bilişim merkezleri oluşturulmuştur.

7.3. Liderlik

Bir diğer önemli unsur liderliktir. E-belediye uygulamasının hayata geçirilebilmesi ve etkin olarak uygulanabilmesi için öncelikle liderlerin elektronik uygulamalar fikrini benimsemeleri gerekir. Gelişmiş olan pek çok ülkede elektronik uygulamalar liderlerin izni dahilinde başlatılarak uygulamaya konulmuştur.

7.4. Standartlara Uygun Olma

E-belediye uygulamasını kullanacak olan sistemlerin kendi içlerinde ve birbirleri ile veri paylaşımında bulunabilmeleri için bu uygulamayı kullanacak olan bütün sistemlerin birbirleriyle uyumlu olarak tasarlanması yani standartlara uygun olarak hazırlanması gerekir.

7.5. Hukuki Temellere Dayandırılma

E-belediye uygulamasında kullanılacak olan içeriklerin hukuki temellere dayandırılarak hukuksal bir zeminde oluşturulmaları gerekir. Elektronik İmza Kanunu ve Bilgi Edinme Kanunu gibi önemli hukuksal düzenlemeler bu anlamda e-belediye uygulamasının hukuksallığına katkı sunan düzenlemelerdir.

8. E-BELEDİYENİN SÜREÇLERİ

E-Belediye uygulamasında da e-devlet aşamalarına benzer süreçler bulunmaktadır. E-Devlet uygulamasında dört aşama olarak özetlenen süreçler e-belediye uygulamasında üç süreç olarak özetlenebilir. Bunlar;

8.1. Tek Yönlü Bilgi Verme Süreci

Bu süreç web sitesi aracılığıyla vatandaşlara sunulan bilgileri içerir. Bu süreç kullanıcıların kişisel bir katkısı yoktur. Belediyelerin web sitelerinde yayınladıkları duyurular, faaliyet raporları, meclis kararları vb. bu süreçle sunulan hizmetlere örnek olarak verilebilir. Kolay bir süreç olarak gözüke de sunulacak olan bilginin seçimi oldukça önemlidir. Vatandaşın istek ve beklentilerinden bağımsız, anlaşılması güç ve işe yaramayan bilgilerin seçilip sunulması kaynak israfına neden olabilmektedir (Pektaş, 2011). Bu nedenle doğru bilgi seçimi oldukça önem arz etmektedir.

8.2. Karşılıklı Olarak Çift Yönlü İletişim Süreci

Kişilerin ihtiyaçlarına göre bilginin sunulması sürecidir. Vatandaşların web sitesi aracılığıyla belediye otobüslerinin kalkış saatleri ve güzergahlarını sorgulaması, T.C. Kimlik Nosu ile vergi borcu sorgulaması, abone nosu ile su borcu sorgulaması, e-posta göndermesi, belediyelerin anketlerine katılabilmesi bu tür iletişim sürecine örnektir.

8.3. Çevrimiçi (online) İşlem Süreci

Vatandaşların kamusal işlemlerini web sitesi aracılığıyla yerine getirmesi sürecidir. Online olarak vergi ödeme, ihalelere katılma, abonelik yapma gibi işlemler bu süreçte örnek olarak verilebilir.

9. E-BELEDİYE UYGULAMASININ YÖNETİMLERE VE VATANDAŞLARA SAĞLADIĞI FAYDALAR

- Hizmet sunumunda zaman ve mekan unsurlarını ortadan kaldırmıştır. Böylece hizmet üretme ve hizmete erişim süresi kısalmıştır (Karaca ve Öztürk, 2019).
- Şeffaf, hesap verebilir ve demokratik yönetim anlayışının oluşmasını sağlamış böylece vatandaş ile belediye arasında güven ortamının oluşmasına katkı sunmuştur.
- Kamu hizmeti sunumunun sadece yerelle sınırlı olması ortadan kalkmış ve yerelin dışındaki kitlelere de ulaşma imkanı elde edilmiştir (Pektaş, 2011).
- Belediyelerin halk tarafından etkin olarak denetlenmesine imkan tanımıştır.
- Kağıt kullanımını azaltarak kırtasiyeciliğin önüne geçilmesine katkı sağlamıştır.
- Vatandaşların belediye hizmetlerine katılımını artırarak sunulan kamu hizmetlerinin kalitesini artırmıştır.

- Dijital dönüşüm kapsamında yerelde uygulamaya konulan e-belediye ile vatandaşların istek ve talepleri 7 gün 24 saat esasına göre kesintisiz olarak sunulabilmeye başlamıştır (Karaca ve Öztürk, 2019).
- E-belediyenin getirmiş olduğu vatandaş odaklı hizmet anlayışıyla birlikte yerel yönetimlere olan güven artmıştır (Henden ve Henden, 2005).
- Yerel yönetimlerde özellikle belediyelerde bilgi ve belgelerin saklanması ve güvende tutulması kolaylaşmıştır (Kaypak, Yılmaz ve Bimay, 2017).
- Merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında bilgi alış veriş kolaylaşmıştır (Şahin, 2007).
- Yerel yönetimlerin kamu hizmeti sunumundaki iş süreçlerini takip edebilmesi kolaylaşmıştır.

Diğer elektronik uygulamalar gibi e-belediyenin getirdiği en büyük avantajlardan biride bilgiye erişimi kolaylaştırması ve her an her yerde bilgiye hızlıca ulaşımı sağlamasıdır. Bu nedenle e-belediye denilince zaman ve mekan sınırlaması olmayan uygulama akla gelmektedir.

E-Belediye öncesinde yerelde uygulanan Klasik Yönetim Anlayışı ile e-belediye ile birlikte kendine uygulama alanı bulan Modern Yönetim Anlayışını bir tablo ile açıklayalım.

Tablo 3. Klasik Yerel Yönetim Anlayışı ve Modern Yerel Yönetim Anlayışı Karşılaştırması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	Modern Yerel Yönetim Anlayışı (E-belediye)
- Kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreç vardır.	- Kurumların birbirleriyle entegrasyonu sayesinde bürokratik ilişkiler hızlıdır.
- Vatandaşlarla bilgi paylaşımı yapılmadığından yönetimde kapalılık hakimdir.	- Vatandaşla elektronik ortamda bilgi paylaşımı yapıldığından daha şeffaf ve hesapverebilir bir yönetim vardır.
- Halkın kendisini ilgilendiren kararlara katılım imkanı olmadığından kararlar yöneticiler tarafından verilir. Bu durum demokrasi anlayışına ters düşmektedir.	- Halk etkin olarak karar alma süreçlerine katılım sağlayabilmektedir. Bu durum demokrasi anlayışını güçlendirmektedir.
- Bireysel katılım söz konusu olmadığından vatandaş denetimi yerine bürokratik denetim hakimdir.	- Bireysel katılım ve performans ölçümüne imkan tanınmaktadır.

- Kamu hizmetine erişim günün belirli saatleriyle sınırlıdır.	- 7 gün 24 saat hizmet sunulmaktadır..
- Bürokrasi temelli bir hizmet sunumu hakimdir.	- Vatandaş Odaklı Hizmet sunumu esastır.
- Bürokrasi nedeniyle kırtasiyecilik oldukça fazladır. Bu nedenle israf söz konusudur.	- Her türlü iş ve işlem elektronik ortamda yapıldığından kağıt israfı oldukça aza indirgenmiştir.

Kaynak: Henden ve Henden, 2005

Yukarıda tabloda değinildiği üzere e-belediye öncesi kullanılan klasik yönetim anlayışında yazılı evrak, faks ve e-posta yöntemleri kullanılarak sunulan belediye hizmetlerinin, e-belediye ile birlikte artık elektronik ortamda sunulmaya başlamasıyla kamu hizmetlerinde verimlilik ve şeffaflık artmış, ayrıca maddi anlamda da büyük oranda tasarruf sağlanmaya başlamıştır.

E-Belediye uygulaması sayesinde vatandaşlar belediyelerle olan iletişimlerini artırmakta ve taleplerini birebir ileterek sunulan hizmetleri kişiselleştirebilmektedirler (Acılar, 2012).

E-Belediye uygulamasından geleceğe yönelik başarı sağlandığında; hizmetlerde şeffaflığın artması, zamandan tasarruf sağlanması, belediye ile vatandaş arasında güvenin artması, sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyetin artması, hizmet sunumunda etkinliğin ve verimliliğin sağlanması, yaşam kalitesinin iyileşmesi, maliyetlerin azalması, kamu hizmetlerine erişimin kolaylaşması ve karar almada kolaylık sağlanması yönünde olumlu beklentiler vardır (Şahin, 2007). E-Belediye uygulamasının pek çok faydasının yanı sıra bir takım olumsuzlukları da bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar pek çok ülkede vatandaşların internete erişebilme olanaklarının sınırlı olduğunu ve bu nedenle vatandaşların e-belediye uygulaması üzerinden sunulan hizmetlerden faydalanma oranlarının düşük olduğunu göstermiştir. Ayrıca teknik altyapının yetersi olması, web sayfalarının sürekli güncellenmemesi, personellere verilen eğitimlerin yetersiz olması nedeniyle uygulama da güçlüklerin yaşanması gibi olumsuzluklar da e-belediye uygulamasında karşımıza çıkabilmektedir (Çakır, 2015).

10. E-BELEDİYE UYGULAMASI KULLANIM KILAVUZU

E-Belediye uygulaması internet explorer üzerinden çalışan bir uygulamadır. Google Chrome ve Microsoft edge gibi tarayıcılardan uygulamaya giriş yapılması durumunda uygulama sağlıklı bir şekilde çalışmamaktadır.

E-Belediye uygulamasına internet explorer üzerinden giriş yapılabilmesi için Kullanıcı adı ve şifre gerekmektedir. Kullanıcı adı ve şifre yöntemiyle sisteme girilebildiği gibi e-imza, e-devlet ve mobil imza uygulamaları ile de sisteme giriş sağlanabilmektedir. E-belediye uygulaması içerisinde yer alan bazı modüller e-imza olmadan çalışmadığından dolayı sistemi kullanan kullanıcıların e-imza ile sisteme giriş yapmaları daha sağlıklı olacaktır.

E-Belediye uygulamasını kullanan her kurumda proje sorumlusu olan bir yetkili bulunmaktadır. Bu yetkilinin e-belediye uygulamasına tanımlanması işlemi İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yapılmaktadır. İçişleri Bakanlığı tarafından kurum adına e-belediye sistemi açılması ve kurum yetkilisi tanımlamasının yapılmasının ardından kurum yetkilisi kendisine verilen kullanıcı adı ve şifre ile sisteme giriş yapabilmektedir.

Kurum içerisinde çalışan diğer personellerin sisteme tanımlanması ve personellere kullanacağı modüle göre yetki verilmesi iş ve işlemleri kurum yetkilisi, aynı zamanda kurumun e-belediye projesinden sorumlu olan kişisi, tarafından yapılmaktadır. Proje sorumluları kendi e-imzaları ile sisteme giriş yaparak ilk olarak kurumda çalışan personelleri sol üstte bulunan “Modüller” sekmesinde yer alan “personel işlemleri” bölümünde bulunan “yeni kayıt” alanından sisteme tanımlamalıdır. Ardından yine Ana Sayfanın sol üst köşesinde bulunan “Modüller” sekmesinde yer alan “Yetki Ana Sayfa” bölümünden “Kullanıcı İşlemleri” ne girilir ve buradan “yeni kullanıcı kayıt işlemi” seçeneğine tıklanır. Yeni kullanıcı kayıt arama bölümüne kullanıcı olarak e-belediye sistemine tanımlanacak olan personelin adı yazılır ve arama yapılır. Ardından personel seçilir ve kaydı tamamlanır. Bu işlem sonrasında kullanıcı kaydı yapılan kişinin İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca onaylanması beklenir. Kişinin kaydı onaylandığında onaylanan kişinin sisteme tanımlaması yapılırken girilmiş olan telefon numarasına Bakanlık tarafından Kullanıcı adı ve şifre gönderilir. Kişi gelen mesajdaki kullanıcı adı ve şifre ile e-belediye uygulamasına artık giriş yapılabilir.

Proje sorumlusu tarafından e-belediye sistemini kullanacak olan personelin sisteme kaydının yapılması e-belediye uygulamasını kullanabilmek için yeterli değildir. Proje sorumlusu “Modüller” sekmesinde “Yetki Ana Sayfa” bölümünde yer alan “Yetki İşlemleri” kısmından “Ek Birim Yetkilendirme” seçeneğini seçerek kullanıcıya işlem

yapacağı birimi eklemelidir. Ardından aynı bölümde yer alan “Sayfa Yetkilendirme” seçeneğinden “Ekle” kısmına girerek kullanıcının yapacağı işleme göre yetki tanımlaması yapılmalıdır. Tüm bu işlemler yapıldıktan sonra kullanıcılar e-belediye modülünü kullanmaya başlayabileceklerdir.

Proje sorumlusunun sistemi kullanacak kişilerin kaydından başka yapması gereken bir diğer önemli işlem kurum amblemi yükleme, evraklarda gözükecek olan kurum logosunu ayarlama ve yine evraklarda gözükecek olan kurum telefon numaralarını sisteme tanımlama görevi vardır. Proje sorumlusu bu işlemlerden kurumun resmi evraklarında gözükmemesini istediği kurum logosunu ana sayfanın sol üst kısmında yer alan “Modüller” sekmesi “Yetki Ana Sayfa” bölümünde yer alan “Evrak İşlemleri” kısmındaki “Evrak Logo Ayar” bölümünden yapabilmektedir. Yine aynı şekilde kurumun oluşturduğu resmi evraklarda gözükmemesini istediği adres, telefon, faks ve e-posta bilgilerini aynı başlık altında yer alan “Birim İletişim Güncelleme” kısmından yapabilmektedir.

Tüm bu değerlendirmeler sonucunda Proje sorunlarının genel olarak “Modüller” sekmesini sık sık kullandığı ve hemen hemen tüm işlemleri bu sekme üzerinden yapabildikleri anlaşılmaktadır.

11. E-BELEDİYE MODÜLLERİ

E-Belediye sisteminde yer alan modüller, vatandaşlar ile yerel yönetimler arasında iletişimin sağlanmasındaki en önemli yöntemlerdir. Bu modüllerin getirdiği en önemli avantaj, bilgiye erişimi açık hale getirmesi ve bilgiye ulaşımı kolaylaştırmasıdır.

E-belediye Bilgi Sistemi, vatandaşa hizmet odaklı yerel yönetim anlayışına uygun olarak hizmetlerin hızlı, güvenli ve kesintisiz sunulmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. 03.05.2017 tarihinde İçişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bir araya gelerek e-belediye Bilgi Sistemi ile ilgili protokol imzalamışlardır. Protokol kapsamında e-belediye bilgi sistemine 63 tane modül dahil edilmiştir. Bu modüllerden 45 tanesi İçişleri Bakanlığı tarafından, 18 tanesi ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanacaktır. 2017 yılının Kasım ayında e-belediye uygulaması pilot belediyelerde kullanılmaya başlamış, 2020 yılı itibariyle de 670 belediye e-belediye uygulamasına dahil edilmiştir (belediye.gov.tr/hakkında). Uygulamaya açılmış olan modüllerden bazıları şunlardır:

1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS): Bu modül sayesinde resmi yazı ve belgeler anlık olarak Tüm Kamu Kurum ve Kuruluşları ile paylaşılabilir. Bu sayede hem postalama masrafları hem de kırtasiye masrafları azalmakta ve belediyeler tasarruf sağlamaktadırlar. Ayrıca bu uygulama ile birlikte kullanılmaya başlanan e-imza sayesinde evraklar kuruma gitmeye gerek kalmadan uzaktan mobil erişimle imzalanmakta böylece resmi işlemlerin imza sürecinde yaşanan zaman kaybı ortadan kalkmakta ve işlemler hızlıca yerine getirilebilmektedir.
2. Ruhsat Bilgi Sistemi(RUBİS): Bu modül ile belediye sınırları içerisinde yer alan işyerlerinin İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı başvuruları elektronik ortamda alınabilmektedir. Vatandaş belediyeye gitmeden e-devlet üzerinden ruhsat başvurusu yapabilmektedir.
3. Sosyal Yardım Takip Sistemi(SYTS): Belediyeler tarafından ihtiyaç sahibi olan vatandaşlara verilen sosyal yardımların daha hızlı ulaştırılması ve daha adil bir şekilde dağıtımının sağlanması için diğer kamu kurumlarından entegre olarak alınan servisler sayesinde ihtiyaç sahibi olan vatandaşın yoksulluğunu kanıtlaması için gerekli olan bilgi ve belgeler ortadan kaldırılmakta ve vatandaşın işleri kolaylaşmaktadır.
4. Analitik Muhasebe Modülü: Bu modül Belediyelerin Bütçeden Kesin Hesaba Kadar Tüm Mali İşlemlerini Elektronik Ortamda hazırlayabilmesine imkan tanımaktadır.
5. Bütçe Modülü: Belediyeler bu modül ile bütçelerinin kaydını ve takibini yapabilmektedirler.
6. Taşınır Mal Modülü: Bu modül Belediyelerin Dayanıklı ve Dayanıksız Taşınır Varlıklarının Kayıt ve Takibinin Yapılabilmesini sağlamaktadır.
7. Taşınmaz Mal Modülü: belediyelerin taşınmaz varlıklarının değerinin saptanması, takibinin yapılması ve kayıt altına alınması bu modül ile sağlanabilmektedir.
8. Harcama Modülü
9. Karar Organları Modülü
10. Personel Hizmet Alımı Modülü
11. Tapu Kadastro Paylaşım Sistemi(TAKPAS)
12. Araç Hak Mahrumiyeti Modülü: Bu modül sayesinde vatandaşlar borçları nedeniyle araçlarının üzerine konmuş olan hacizlerin kaldırılması için gerekli olan işlemlere

ücret ödemelerine gerek kalmadan hacizlerinin kaldırılması işlemini gerçekleştirebilmektedirler.

13. Kimlik Paylaşım Sistemi Modülü

14. Altyapı Modülü

15. Üstyapı Modülü

16. Evlendirme Modülü

17. Muhtar Bilgi Sistemi: Belediye sınırları içerisinde bulunan köy ve mahalle muhtarları yaşadıkları beldelerle ilgili sorunları ve vatandaşların talep ve şikayetlerini kuruma gitmelerine gerek olmadan yetkililere bu modülü kullanarak ulaştırabilmektedirler.

18. E-Dilekçe Modülü: Vatandaşlar istek ve şikayetlerini bu modül sayesinde kuruma gitmelerine gerek olmadan dilekçe yolu ile ulaştırabilmektedirler.

11.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Nasıl Kullanılır?

E-Belediye modülleri içerisinde ilk olarak uygulamaya açılan ve tamamlanan modül Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) modülüdür. Bu modül sayesinde belediyeler ve e-belediye sistemini kullanan diğer kamu kurum ve kuruluşları elektronik ortamda resmi yazışma kuralları çerçevesinde kolayca iletişim kurabilmektedirler. Resmi yazışmalar e-imza uygulaması sayesinde anında onaylanarak gerekli yerlere elektronik ortamda anında iletebilmektedirler. Kurum dışında iletişimi hızlandırdığı kadar kurum içerisinde de işlemlerin daha kısa sürede tamamlanması sağlanmaktadır. Kuruma gelen evrak ve başvurular EBYS Modülü üzerinden kayda alınarak gerekli birimlere iletilmekte ve her bir birim kendisine sevk olunan evraklara yine sistem üzerinden anında cevap oluşturabilmektedirler. Bu modül sayesinde hem zamandan tasarruf sağlanmakta hem de işler beklemeden hızlıca halledilebilmektedir. EBYS Modülünü hemen hemen tüm kamu kurum ve kuruluşları kullanmaktadır. Bu modülün kullanımında etkinlik ve tam bir verimlilik elde edebilmek için modül hakkında uzman kişilerden gerekli eğitimin alınması ve kurumlarda çalışan personellerin bu eğitimden istifade etmesi sağlanmalıdır.

EBYS Modülünün kullanımına kısaca değinecek olursak eğer EBYS Modülünü kullanabilmek için ilk olarak daha önce E-belediye uygulamasının kullanım kılavuzu başlığı altında bahsi geçen kullanıcı adı ve şifre ile e-belediye uygulamasına giriş yapmanız gerekmektedir. Sisteme kullanıcı adı ve şifre ile giriş yapılabileceği gibi varsa

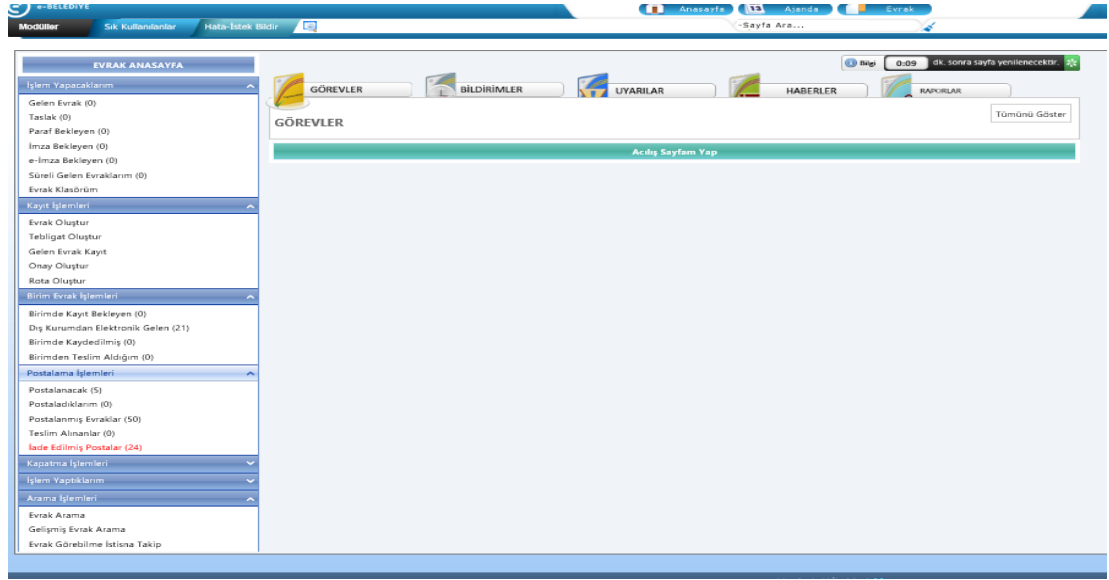
e-imza ve e-devlet ile de giriş sağlanabilmektedir. Resmi evrakların kurumlara entegre olarak gönderilebilmesi için evrakta imzası bulunacak olan yetkililerin e-imza uygulaması üzerinden sisteme giriş yaparak evrakları e-imza ile imzalamaları gerekmektedir. Aksi halde evraklar elektronik imzalı olmayacağı için, evrakların ıslak imzalı olarak yetkililerce imzalanması ve kurumlara posta yoluyla gönderilmesi gerekecektir.

23.01.2004 tarih ve 25355 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf>) uyarınca güvenli elektronik imza ile imzalanan evraklar resmi olarak geçerliliğe sahiptir. Bu kanun kapsamında resmi yazışmalarda e-imza yeterli görülmekte ayrıca ıslak imzaya gerek kalmamaktadır. E-Belediye uygulamasına giriş yapıldığında ilk olarak aşağıda görselde yer alan şekilde ana sayfa görünümü karşımıza çıkacaktır.



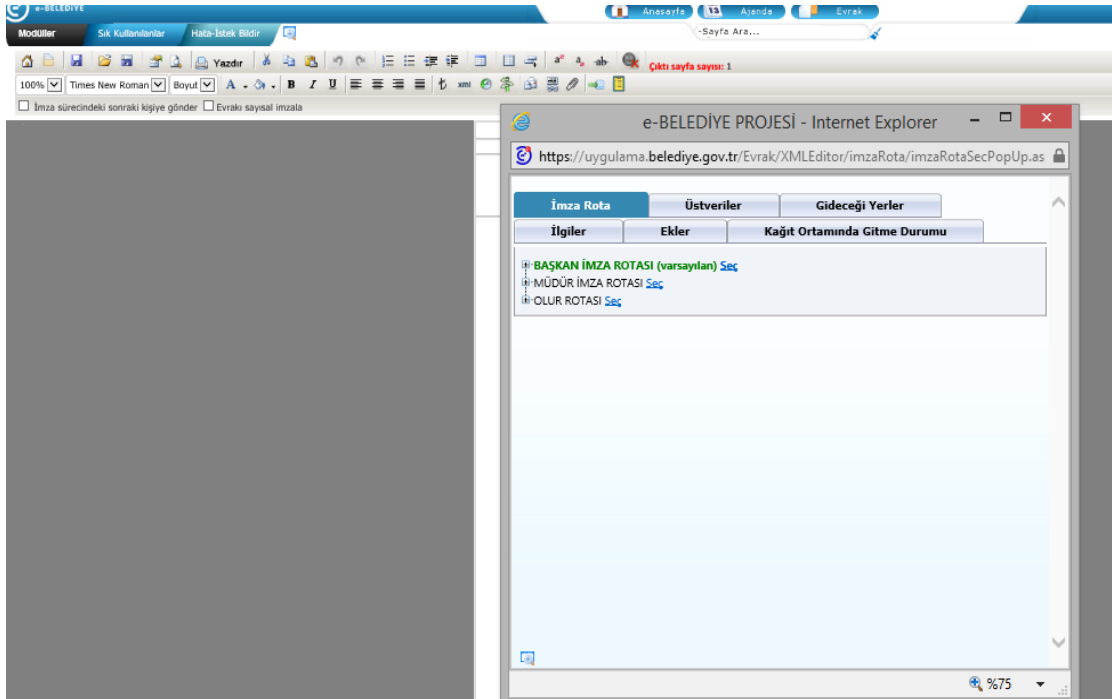
Şekil 1. E-Belediye Ana Sayfa Ekran Görünümü

EBYS Modülünü kullanabilmek için görselin solunda bulunan birim seçimi alanından yetkili olunan ve işlem yapılacak olan birim seçilerek görselin en üstünde bulunan evrak sekmesine giriş yapılmalıdır. Bu işlemlerin ardından tüm evrak işlemlerinin yapılabileceği aşağıda görseldeki EBYS Modülünün ara yüzü karşımıza çıkacaktır.



Şekil 2. EBYS Modülü Ara yüzü

Bu sayfada proje sorumlusu tarafından verilen yetkiler kapsamında evrak konusunda her türlü işlem yapılabilir. Herhangi bir evrak oluşturma durumunda ilk önce evrak üzerinde imzası bulunacak olan kişiler için rota oluşturulmalıdır. Evrak ara yüzünün sol kısmında bulunan kayıt işlemleri başlığı altında yer alan rota oluşturma bölümünden evrakı paraflayacak ve imzalayacak olan kişiler seçilir ve rota oluşturulur. Rota oluşturulurken rotaya isim verilmesi daha sonra yazılacak olan evraklarda kolaylık sağlayacaktır. Rota oluşturulduktan sonra artık evrak oluşturma kısmına geçilebilir. Sayfanın sol tarafında bulunan evrak oluşturma sekmesi tıklanır ve aşağıda görüldüğü gibi evrak oluşturma ara yüzüne giriş yapılır.



Şekil 3. Evrak Oluşturma Ara Yüzü

Evrak oluşturma bölümünde açılan ekranda ilk olarak evrak hangi rota ile imzalanacaksa o rota seçilir. Üst veriler başlığı altından evrakın konusuna göre en az üç harf yazılarak konu grubu aranır ve seçilir. Ardından evrakın konu kısmında gözükecek olan konu adı “Konu” kısmına manuel olarak girilir ve “Ekle” butonundan evraka eklenir. “Evrakın Gideceği Yerler” başlığı altından evrakın gideceği kurum veya şahıs seçilir ve “Eklenmiş Ekler” bölümünden evraka eklenir. Daha sonra evrakın ilgi ve ekleri varsa “İlgiler” ve “Ekler” başlıkları altından ister manuel olarak isterse sistem içi olarak ilgi ve ek ekleme işlemleri yapılır. Tüm bunlar yapıldıktan sonra “Kağıt Ortamında Gitme Durumu” başlığına gelinir ve evrakın gideceği kurumun entegre kurum olup olmadığına bakılır. İlgilerin sistem içi olarak eklenmesi veya eklerin fiziki ek olarak eklenmesi durumunda evrak entegre olarak gitme durumundan çıkacaktır. Evrak entegre bir kuruma gönderilecekse eğer evraka eklenecek olan ilgiler sistem dışı ilgi alanından manuel olarak eklenmeli, Evrakın ekleri ise dosya ekle kısmından sisteme yüklenmelidir. Eğer evrak eklerinin fiziki olarak gönderilmesi gerekiyorsa “Kağıt Ortamında Gitme Durumu” başlığı altından Evrakın gideceği yer tipi dış kurum seçilmeli ve kağıt ortamında girme durumuna evet denilmelidir. Tüm bunlar yapıldıktan sonra sekme kapatılır ve yapılan işlemlerin evraka aktarılmış olduğu evrak taslağına gelinir. Buradan evrakta gözüken “Metni Yazınız” alanına evrakın içeriği yazılır. Ardından sol üstte bulunan kaydet ikonuna tıklanır ve evrakın taslağı kaydedilir. Evrak imzalanacağı zaman evrak ana sayfasının sol bölümünde bulunan “Taslaklar” kısmından imzalanacak olan evrak seçilir ve evrakın içerisine girilir. Evrakı hazırlayan kişinin e-imzası varsa sol üstte bulunan evrakı sayısal imzala ve evrakı imza sürecindeki bir sonraki kişiye gönder seçenekleri işaretlenerek kaydet ikonuna basılır. Eğer e-imza yoksa sadece evrakı imza sürecindeki bir sonraki kişiye gönder seçeneği işaretlenerek kaydet ikonuna basılır. Bu işlem sonrasında evrak artık asıl imzalayacak olan yetkili kişinin e-belediye sistemindeki evrak modülünün sol bölümünde bulunan “işlem yapacaklarım” adlı seçeneğin alt başlıkları olan imza bekleyen veya e-imza bekleyen alanlarına düşecektir. Evrakı imzalayacak olan yetkili kendi e-belediye sistemi üzerinden evrakı görebilir, üzerinde düzeltilmesini istediği bir şey bulduğunda evrakı ilk hazırlayan kişiye geri gönderebilir veya ıslak imza ve e-imza durumuna göre evrakı imzalayabilir. E-imza bekleyen evraklara düşen evrakların son imzacı tarafından e-imza ile imzalanması gerekmektedir. Fakat evrak imza bekleyen bölümünde ise evraka sayı

ver gönder seçeneğine basılır ve evraka ıslak imzalı olduğunu belirten “Z” harfi ile başlayan evrak numarası otomatik olarak sistem tarafından verilir. Evrak imzalandığında evrak sayısının başında eğer “Z” harfi bulunuyorsa bu o evrakın e-imzasız olarak ıslak imzalı imzalanması gerektiğini gösterir. Bu durumda evrak, e-imzalı olmadığı için çıktısı alınarak ıslak imza ile gerekli kişiler tarafından imzalandıktan sonra gereken yerlere gönderilir. Fakat evrak e-imza ile imzalandığında evrak sayısının başında o evrakın e-imza ile imzalandığını gösteren “E” harfini sistem otomatik olarak evrak sayısının başına yazmaktadır. Bu durumda evrak ıslak imza işlemine gerek kalmadan eğer gideceği yer entegre bir kurumsa sistem üzerinden gönderilir. Tüm bu işlemleri tamamlanan evraklar kurumda postalama yetkisi verilen ve kuruma gelen elektronik evrakları görüp kayda alma yetkisi bulunan e-belediye kullanıcısının evrak sistemine diğer işlemlerin yapılması için düşer.

Evrakları kurum adına postalama yetkisi bulunan kullanıcı e-belediye sistemine giriş yaparak evrak modülünün sol bölümünde bulunan “Postalama İşlemleri” sekmesinin altındaki Postalanacak kısmına düşen evrakları tarafına teslim alarak postalama işlemlerini gerçekleştirmelidir. Postalama işlemi yapılan evrakların yerine ulaşp ulaşmadığı yine aynı sistem üzerinden postaladıklarım kısmından postalanan evrak detayına girildiğinde görülebilmektedir.

E-Belediye üzerinden evrak oluşturma işleminin yanı sıra dış kurumlardan kuruma gelen elektronik evraklar, e-belediye proje sorumlusu tarafından kendisine Kep Yetkilisi görevi verilen kullanıcı tarafından kayda alınarak gerekli birimlere sevk edilebilmektedir. Bu işlem için kendisine Kep Yetkilisi görevi verilen kullanıcı, kendi e-belediye sistemine giriş yaparak evrak modülü seçeneği üzerinden sol bölmede yer alan “Birim Evrak İşlemleri” başlığının altında bulunan “Dış Kurumdan Elektronik Gelen” sekmesine girerek buradan dışarıdan gelen evrakları kayda alarak gerekli birimlere havale işlemini gerçekleştirir.

BÖLÜM 3: SAMSUN ŞEHRİNİN E-BELEDİYE UYGULAMASINA BAKIŞI

Bu bölümde Samsun Büyükşehir Belediyesi ve Samsun'un 5 İlçe Belediyesinde e-belediye uygulamasından sorumlu personellerle yapılan görüşmeler sonucunda e-belediyenin kullanımına yönelik genel bir değerlendirme yapılmış, ayrıca Samsun il sınırlarında yaşamakta olan vatandaşların e-belediye uygulaması hakkındaki görüşlerini belirlemek için yapılan bir alan araştırması ile ilgili anket verilerine ve analizlerine yer verilmiştir.

TÜİK verilerine göre Karadeniz Bölgesinin 1.371.274 nüfus sayısı ile en kalabalık şehri olması ve Karadeniz Bölgesinin en gelişmiş şehirlerinden biri olması nedeniyle araştırmanın alanı olarak Samsun ili seçilmiştir (<https://cip.tuik.gov.tr/>).

1.ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın iki evreni bulunmaktadır. Araştırmanın 1. Evreni; Samsun Büyükşehir Belediyesi ve 5 İlçe Belediyesinde görev yapan ve e-belediye uygulamasından sorumlu olan personellerden oluşmaktadır. Araştırmanın 2. Evreni ise ilçe sınırlaması olmaksızın Samsun il sınırlarında ikamet etmekte olan 18 yaş ve üzeri Türkiye vatandaşlarından oluşmaktadır.

İlk olarak belediye çalışanlarının gözünden e-belediye uygulamasının değerlendirmesini yapabilmek amacıyla yüz yüze mülakat tekniği ile veriler toplayabilmek için 15 adet soru hazırlanmıştır. Ardından çalışmanın 1.evrenini oluşturan belediyelerle görüşme yapılarak hazırlanmış olan sorular cevaplandırılmış ve elde edilen veriler kapsamında e-belediyenin günümüzde belediyelerdeki durumu ile ilgili genel bir değerlendirme yapılmıştır.

Çalışmanın devamında araştırmanın 2.evrenini oluşturan vatandaşlarla 30 soruluk anket tekniği kullanılarak veriler toplanmış ve sonuçlar SPSS programı ile analiz edilmiştir. Anket tekniğinde kullanılmak üzere hazırlanan soru formlarının oluşturulmasında Saraçbaşı'nın 2010 yılında yapmış olduğu çalışma, Zeren, Sebetçi ve Kocak'ın 2015 yılında yapmış oldukları araştırmaları ile Hazman'ın 2005 yılında yapmış olduğu araştırmasından yararlanılarak yeni bir anket formu oluşturulmuştur. Formda demografik özelliklerle ilgili sorular başta olmak üzere, e-belediye

uygulamasının gelişimini tespit etmeye yönelik çeşitli özellikteki sorulara yer verilmiştir.

Çalışma kapsamında 450 vatandaşa anket dağıtımı gerçekleştirilmiş fakat 300 vatandaştan geri dönüş alınmıştır. Ardından 300 vatandaşın katılımı ile elde edilen veriler SPSS programına girilmiş ve verilerin program üzerinden frekans ve yüzde dağılımları alınarak e-belediyenin vatandaşın gözünden nasıl olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2.ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE YÖNTEMİ

Bu çalışmada amaç, günümüzde hizmet sunumu anlamında ilk sırada yer alan belediyelerin sunmuş olduğu elektronik hizmetler hakkında yerel vatandaşların bilgi ve farkındalık seviyesinin tespit edilmesidir. Bu kapsamda yerel halkın e-belediye kapsamında sunulan e-hizmetler hakkında yeterince bilgiye sahip olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırma kapsamında sağlıklı veriler elde edilebilmesi için hem vatandaşa yönelik anket formu düzenlenmiş, hem de e-belediye uygulamasını kullanmakta olan çalışanlara yönelik yüz yüze mülakat tekniğinden yararlanarak cevap aranacak sorular hazırlanmıştır. Hazırlanan anket ve soru formları Samsun ilinde ikamet etmekte olan kişiler ve Samsun il sınırları içerisinde bulunan 5 ilçe belediyesinde çalışan personellerle doldurulmuştur.

Araştırmanın 1. Evreni, e-belediye uygulaması hakkında genel bir değerlendirme yapılabilmesi için Samsun ilinin hem gelişmiş hem de az gelişmiş belediyelerinin içerisinde Olasılık Dışı Örneklem Tekniği olan Monografik Örneklem Yöntemine göre seçilmiştir.

Anket formlarını cevaplandıracak olan araştırmanın 2. Evrenini oluşturan kişiler ise; 450 katılımcıya ulaşılan kadar yine bir Olasılık Dışı Örneklem Tekniği olan Kolay Örneklem Yöntemi ile belirlenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Literatür taraması tekniği ile daha önce bu araştırmanın konusuna benzer çalışmalar yapmış olan araştırmacıların çalışmaları incelenerek bazı hipotezler oluşturulmuştur.

İncelenen çalışmalar kapsamında oluşturulan hipotezler şunlardır:

Hipotez-1 Vatandaşların eğitim seviyeleri artıkça e-belediye uygulamasına yönelik katılım ve kullanım düzeyleri de artacaktır.

Hipotez-2 Kurumların web sitelerinin takip edilme oranı arttıkça Vatandaşların e-belediye hakkında bilgi sahibi olma oranı da artacaktır.

Hipotez-3 Bilgisayar kullanım oranı arttıkça e-belediye hakkında bilgi sahibi olunma oranı da artacaktır.

4. SAMSUN'DA E-BELEDİYE PROJESİNİN GELİŞİMİ

Samsun il sınırlarında yer alan Belediyeler tarafından E-belediye uygulaması üzerinden vatandaşlara sunulan E-hizmetlerin, E-devlet uygulaması ile entegre olarak sunulanlarının sayısı aşağıda Tablo.4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Samsun Belediyeleri Tarafından E-Devlet Üzerinden Sunulan E-Belediye Hizmetleri

Belediye Adı	Borç Ödeme	Beyan Bilgileri Sorgulama	E-Bordro Sorgulama	Emlak Vergisi Bildirim	Sicil Bilgileri Sorgulama	Tahakkuk Bilgileri Sorgulama	Tahsilat Bilgileri Sorgulama	Rayiç Bedel Sorgulama	Bilgi Edinme Başvurusu
Samsun Büyükşehir Belediyesi		X			X	X	X		
Atakum Belediyesi		X			X	X	X	X	
Bafra Belediyesi		X			X	X	X	X	X
Canik Belediyesi	X	X			X	X	X	X	
Çarşamba Belediyesi	X	X	X	X	X	X	X	X	
Havza Belediyesi	X				X		X	X	
İlkadım Belediyesi		X			X	X	X	X	
Tekkeköy Belediyesi	X	X			X	X	X	X	
Terme Belediyesi		X			X	X	X		X

(Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/samsun-belediyeleri>)

Yukarıdaki Tablo.4'de yer almayan Samsunun diğer ilçe belediyeleri ise her birinin web sayfalarında yer alan E-belediye uygulaması üzerinden pek çok e-hizmeti vatandaşın kullanımına sunmaktadırlar. Tablo.4'den de anlaşılacağı üzere Samsunda E-devlet ile entegre olarak en fazla E-hizmet sunumu Çarşamba Belediyesi tarafından yapılmaktadır. E-devlet üzerinden hangi E-belediye işlemlerinin yapıldığına değindikten sonra çalışmanın bu bölümünde anket ve yüz yüze görüşme tekniği

kullanılarak yapılmış olan araştırmalar sonucunda Samsun ve ilçelerinde E-belediyenin uygulanabilirliği üzerinde genel bir değerlendirme yapılmıştır.

4.1. Çalışanların ve Yöneticilerin Gözünden E-Belediye

Bu bölümde Samsun Büyükşehir Belediyesi ve Samsun İline bağlı 5 adet ilçede bulunan belediyelerde görev yapan E-belediye uygulamasından sorumlu olan personellerle yapılan yüz yüze mülakat sonucunda E-belediye projesinin uygulama alanında sağlamış olduğu faydalar, karşılaşılan sorunlar ve uygulamada üzerinde çalışılması gereken unsurlar üzerinde durularak E-belediye uygulamasının çalışanlar ve yöneticiler açısından değerlendirmesi yapılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda sorulan sorular ve sorulara verilen cevaplar kapsamında elde edilen bilgiler ve yapılan değerlendirmeler şu şekildedir.

1- Günümüz teknoloji çağının en önemli gereklerinden olan ve enformasyon teknolojisinin kurumlarda etkin bir şekilde kullanılmasını sağlayan bilgi işlem birimine belediyelerin verdiği önem nedir?

Görüşme yapılan her belediyede günümüz teknoloji çağının en önemli gereklerinden olan ve enformasyon teknolojisinin kurumlarda etkin bir şekilde kullanılmasını sağlayan bilgi işlem birimlerinin olduğu fakat her belediyede bu birimlerin etkin bir işlevinin olmadığı tespit edilmiştir. Nüfusu fazla olan ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin pek çoğunu e-belediye uygulaması üzerinden gerçekleştiren belediyelerde bilgi işlem birimlerinin etkin olarak görev aldığı görülmüştür. Fakat E-belediye uygulaması üzerinden vergi ödemesi yapmak ve bilgi edinme başvurusu yapmak dışında pek bir elektronik işlem gerçekleştirilmeyen belediyelerde bu birimler sadece sembolik olarak oluşturulmuş ve kendilerine etkinliklerini sağlayacak bir görev yüklenmemiştir. Sonuç olarak elektronik hizmet sunumu arttıkça belediyelerde bulunan bilgi işlem birimlerinin önemi artacak ve hizmet sunumunda bilgi işlem birimleri daha etkin görev alacaklardır.

2- Yerel yönetimlerde etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve tasarruf sağlanması için elektronik olarak oluşturulan E-belediye uygulaması kullanan belediyeler, bu uygulamayı etkin olarak kullanabiliyor mu ve gereken değeri bu uygulamaya veriyor mu?

Yerel yönetimlerde etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve tasarruf sağlanması için elektronik olarak oluşturulan E-belediye uygulaması, araştırmanın evreni olan

belediyelerin hepsinde kullanılmaktadır. E-belediye uygulamasının hayata geçirilen ilk modülü olan EBYS Modülü ve Evlendirme Modülü görüşme yapılan tüm belediyelerde kullanılmakta, Sosyal Yardım Takip Modülü, TAKPAS Modülü, Kimlik Paylaşım Sistemi Modülü, Personel Takip Sistemi Modülü, Taşınır Mal Modülü ve Taşınmaz Mal Modülü gibi henüz tüm altyapı çalışmaları tamamlanmamış olan modüller ise görüşme yapılan belediyelerin yalnızca bir kaçında kullanılmaktadır. Buradan anlaşılabileceği üzere e-belediyenin en etkin kullanılan modüllerinin EBYS Modülü ve Evlendirme Modülü olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Kullanımı yaygın olmayan E-belediye modülleri ile ilgili personellere gereken eğitimler verilerek E-belediye modüllerinin kullanımı arttırıldığı takdirde etkin kullanım sağlanabilecektir.

3-Yerel yönetimlerde maddi bir külfet oluşturan özel yazılım şirketleri tarafından hazırlanan programların kullanımına devam ediliyor mu?

E-belediye modülleri her ne kadar belediyelerin maddi açıdan özel yazılım şirketlerinin hazırlamış olduğu programlara bağımlılığını azaltmış olsa da Analitik Muhasebe Modülü, Bütçe Modülü gibi modüllerin henüz altyapı çalışmaları tamamlanmadığından dolayı muhasebe sistemi yazılımı için belediyeler yine özel yazılım şirketleri tarafından hazırlanan muhasebe programlarını kullanmak durumunda kalmaktadırlar. Yerel yönetimlerin maddi yükünün azaltılması için Analitik Muhasebe ve Bütçe Modülü gibi kurumların olmazsa olmaz işlemlerini yürütebilecekleri modüllerin altyapı çalışmalarının bir an önce tamamlanması ve gereken eğitimlerin verilerek modüllerin etkin bir şekilde kullanıma hazır hale getirilmesi gerekmektedir.

4- Belediyelerde E-belediye uygulamasının etkin kullanılabilmesi için gerekli olan nitelikli personel bulunuyor mu?

Yapılan görüşmeler sonucunda belediyelerde görev yapan personellerin pek çoğunun e-belediye uygulamasının kullanımı için herhangi bir eğitim almadığı bu nedenle de uygulamayı etkin olarak kullanan personel sayısının az olduğu tespit edilmiştir. E-belediye uygulamasının etkin kullanımı için personellere çeşitli eğitim ve seminerler verilerek niteliklerinin artırılması gerekmektedir. Uygulamanın etkin kullanımı arttıkça vatandaşlarında uygulamadan sağlayacağı faydanın artacağı düşünülmektedir.

5- E-belediye uygulamasının kullanımına yönelik verilen eğitimler yeterli midir?

Yukarıda bahsi geçtiği üzere görüşme yapılan tüm belediyeler e-belediye uygulamasının modüllerine yönelik verilen eğitimlerin yetersizliğinden şikayet etmektedirler. Modüller kullanıma açıldığında kurumlar tarafından eğitim verilmesi için talepte bulunulmadan herhangi bir eğitimin kurum çalışanlarına verilmediği, kurum eğitim talebinde bulunduğu anda ise nitelikli bir personelin kuruma gelerek bir günlüğüne eğitim verdiği belirtilmiştir. Fakat belediye çalışanları tarafından, uzman kişi tarafından verilen bir günlük eğitim yeterli görülmemekte ve modüllerin kullanımının daha kapsamlı olarak öğrenilebilmesi ve kurumda çalışan nitelikli personel sayısının artırılabilmesi için verilen eğitimlerin süresinin daha uzun olması istenilmektedir.

6- E-belediye uygulamasının uygulamaya koyulan modülleri belediyeler tarafından etkin olarak kullanılıyor mu?

Görüşme yapılan tüm belediyelerde EBYS Modülü kullanılmaktadır. Yapılan görüşmeler sonucunda EBYS Modülü ile resmi yazışmalar konusunda oldukça etkin bir fayda sağlandığı görülmüştür. EBYS modülü ile yazılan evraklar elektronik olarak anında gideceği yerlere ulaştırılabilmekte ve kuruma gelen evraklar da anında elektronik olarak kurumun EBYS Sistemine düşmektedir. Evrakların elektronik olarak posta yapılabilmesi, hem evrak sürecinde yaşanan gecikmelerin önüne geçerek zamandan tasarruf edilmesini sağlamakta hem de posta yoluyla gönderimde üstlenilen posta masrafları yükümlülüğünü ortadan kaldırarak kurumlara maddi tasarruf imkanı da sunmaktadır. Ayrıca EBYS Modülü ile entegre olarak çalışan e-imza uygulaması sayesinde evraklar yetkililer tarafından her an her yerde bilgisayar aracılığıyla e-belediye sitemine girilerek elektronik olarak imzalanabilmektedir. Bu durum hem evrak sürecinin hızlanmasına katkı sağlamakta hem de evrakların kağıt olarak çıktı alınmasını gerektirmediğinden kırtasiyeciliği de azaltmaktadır. İnternet ve bir takım altyapı eksikliği nedeniyle bazen sistemin verimli çalışmadığını belirten belediyeler olsa da genel itibarıyla EBYS Modülünden zaman ve maddi yönden tasarruf sağlandığı kesin bir gerçektir.

Görüşme yapılan belediyelerin hepsinde kullanılan bir diğer modül ise evlendirme modülüdür. Bu modül dışında görüşme yapılan belediyelerin bir kaçında, Personel Modülü, TAKPAS Modülü, Karar Organları Modülü, Bordro Modülü, Kimlik

Paylaşım Sistemi Modülü, Araç Hak Mahrumiyet Modülü, Sosyal Yardım Takip Sistemi Modülü, İstek/Şikayet Modülü, Analitik Muhasebe Modülü, Ruhsat Modülü, Taşınır Mal Modülü gibi modüller kullanılmaktadır.

7- E-belediye modülleri ile diğer yazılım şirketleri tarafından oluşturulmuş olan programların etkinlik ve fayda yönünden karşılaştırılması sonucu yapılan tespitler nelerdir?

Görüşme yapılmış olan belediyelerin vermiş olduğu cevaplar çerçevesinde EBYS modülünün kullanımında e-belediye öncesinde kullanılan özel yazılım programlarına göre daha fazla fayda sağlandığı tespit edilmiştir. Bu elde edilen faydaların en önemlisinin evrakların oluşturulduktan sonra elektronik olarak imzalanması ve imzalandıktan sonra ilgili yerlere elektronik olarak posta yapılması olduğu görülmüştür. Evrak sürecinde e-imza kullanımına imkan tanınması ve ücretsiz olarak kep üzerinden anında ilgili yerlere posta yapılabilmesi evrak sürecini kısaltmakta ve işlemlerin hızlanmasına katkı sağlamaktadır.

Ayrıca yapılan görüşmeler sonucunda EBYS Modülünün belediyelere sağlamış olduğu bir başka fayda ise şudur: EBYS modülünün evrakların birimler arasında elektronik olarak havale edilebilmesine imkan tanınması ve işlem yapılan evrakların EBYS Modülünün içerisinde yer alan evrak dolabına kaldırılarak elektronik ortamda arşivlenebilmesi kağıt israfını önlemekte ve böylece gereksiz kağıt kullanımının önüne geçilerek kırtasiyeciliğin azalması sağlanmaktadır.

EBYS modülü dışında Evlendirme Modülünün de faydalarına değinen birkaç belediyeye göre Evlendirme Modülü öncesinde İlçe Nüfus Müdürlüklerine gönderilerek nikah tescil işlemleri yaptırılan çiftlerin bu modül sayesinde artık nikah akitleri gerçekleşir gerçekleşmez bu modül üzerinden İlçe Nüfus Müdürlüğüne gidilmesine gerek kalmadan nikah memuru tarafından tescil işlemleri yapılabilmektedir.

E-belediye uygulaması ile ilgili Bütçeleri küçük olan ilçe belediyelerinin tıpkı EBYS Modülü ve Evlendirme Modülü gibi bir an önce tüm altyapı ve üst yapı çalışmaları tamamlanarak kullanıma sunulmasını bekledikleri modüller bulunmaktadır. Bu modüllerin başında Belediyelerde en çok ihtiyaç duyulan ve her yıl muhakkak bir özel yazılım şirketinden satın alınarak kullanılan muhasebe sistemi ile ilgili modüller gelmektedir. Buradan anlaşılacağı üzere tüm çalışmaları tamamlanarak kullanıma sunulan e-belediye modülleri özel yazılım şirketlerinin uygulamalarına bir alternatif

oluşturmakta ve ücretsiz olmalarının yanı sıra pek çok faydayı da beraberinde getirmeleri belediyelerin özel yazılım programları yerine e-belediye modüllerini kullanmalarına neden olmaktadır.

8- Vatandaşların elektronik olarak sunulan hizmetlerden faydalanabilmesi için gereken duyurular yapılıyor mu?

Belediyeler tarafından sunulmakta olan ve sunulacak olan hizmetlerin halka duyurulması için birden fazla kaynak kullandığı yapılan görüşmeler sonucunda anlaşılmıştır. Web sitesinde yer alan duyurular bölümünden halkın haberdar olması gereken konular duyurulmakta, web sitesinde yer alan bir diğer hizmetlerimiz sekmesinden de sunulan hizmetlere yönelik halka bilgi paylaşımı yapılmaktadır. Yine aynı web sitesinin haberler başlığı altından da ilçeye dair haberler halkın bilgisine sunulmaktadır. Görüşme yapılan belediyelerin hemen hemen hepsi kurumsal web sitelerini vatandaşları bilgilendirmek amacıyla kullanmaktadır. Web sitesinin yanı sıra en çok kullanılmakta olan bir diğer duyuru aracı ise kurumun sosyal medya hesaplarıdır. (facebook, twitter, instagram vb.) Kurumun vatandaşlara ve ilçeye yönelik uygulamaya koyduğu projelerini ve yeni sunulacak olan hizmetlerini sosyal medya hesaplarından vatandaşlar ile paylaşmaktadırlar. Görüşmeler sonucunda teknolojinin hızla gelişmesi ve hemen hemen herkesin artık internete rahatça ulaşabildiği bu çağda bazı belediyelerin internet kullanmayan vatandaşların mağdur olmamaları için web sitesi ve sosyal medya dışında belediye hoparlör yayını aracılığıyla sesli ilan verdiği, mesaj sistemi üzerinden vatandaşlara mesaj gönderdiği ve belediye ilan panosuna duyuru metinlerini asarak vatandaşları bilgilendirdiği görülmüştür. Yerel gazete çıkarmakta olan ilçelerin belediyeleri bazı durumlarda bir takım duyuruları yerel gazete aracılığıyla da vatandaşa duyurmaktadır. Sonuç olarak görüşülen belediyelerin hepsi sunulan hizmetleri ve yapılacak olan çalışmaları bir şekilde halka duyurmaya çalışmaktadırlar.

9- Belediyelerin web sitelerinde düzenli olarak güncelleme yapılıyor mu ve güncelleme işlemi yapılırken kendi teknik elemanları yeterli mi yoksa dışarıdan profesyonel bir destek alınıyor mu?

Yerinde yapılan incelemeler sonucunda bilgi işlem birimleri etkin olan belediyelerin web sitelerinin bilgi işlem birimlerinde görev yapan personeller tarafından düzenli aralıklarla güncellendiği görülmüştür. Fakat kendi bünyesinde bilgi işlem birimleri etkin olmayan ve yeterli bilgiye sahip teknik elemanı bulunmayan

belediyelerin web sayfalarını güncelleme işlemlerini web sayfalarını oluşturan yazılım şirketleri yapmaktadır. Yazılım şirketleri yapacakları her işlem için belediyelerden ücret talebinde bulunmaktadırlar. Bu durum belediyeleri maddi kayba uğratmaktadır. Bu kaybın önlenmesi için öncelikli olarak Bilgi işlem birimleri etkin olmayan belediyelerin bu birimleri etkin hale getirmeleri ve teknik olarak yeterli bilgiye sahip olan personelleri bünyelerine katmaları gerekmektedir.

10- Belediyelerde vatandaş memnuniyetine yönelik çalışmalar yapıyor mu?

Belediyelerin hemen hemen hepsi web sayfaları üzerinden vatandaşların her konuda olduğu gibi e-uygulamalar hakkında da istek, öneri ve şikayetlerini 7/24 elektronik olarak belediyelere iletebildiklerini belirtmektedirler. Bunun dışında yalnızca E-uygulamalar ile ilgili memnuniyet ölçümüne yönelik herhangi bir anket vb. çalışma yapılmadığı verilen cevaplardan anlaşılmaktadır. Birçok araştırmacı ve uzman kişiler, vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçümünün, E-belediye ve E-devlet benzeri elektronik uygulamaların başarıya ulaşmasında önemli bir etkiye sahip olduğunu vurgulamaktadırlar.

Nitekim vatandaşların memnuniyet düzeylerine bakılarak uygulamada nelerin tam nelerin eksik olduğu tespit edilebilir ve yapılan tespitler sonucunda eksik varsa bu eksikliğin giderilmesi yönünde çalışma yapılarak, vatandaşlara daha kaliteli ve etkin bir hizmet sunumu sağlanması için oluşturulan E-uygulamalardan tam fayda sağlanabilir. Bu nedenle vatandaşların belirli aralıklarla E-uygulamalar hakkındaki görüş ve önerilerinin alınması, memnuniyetlerinin ölçülmesi uygulamaların başarıya ulaşmasında oldukça büyük bir önem taşımaktadır.

11- Belediyelerde E-uygulamalar üzerinden gelebilecek saldırılara yönelik ve kişisel verilerin korunmasına yönelik yeterli önlemler alınıyor mu?

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında görüşme yapılmış olan Belediyelerin hemen hemen hepsinde kişisel veri içeren tüm bilgilerin koruma altına alındığı belirtilmiştir. Bazı belediyelerde kişisel verilere karşı olabilecek herhangi bir dış saldırıya karşı kişisel veri içeren tüm bilgisayarların aktif anti virüs programları ile korunduğu, bazı Belediyelerde ise vatandaşlara belediye web sayfaları üzerinden yapılacak olan elektronik işlemlerde açık rıza metni onaylatılarak kişisel verilerin kullanılmasına yönelik vatandaşlardan onay alındığı belirtilmiştir. Şu ana kadar ki geçen

süreçte kişisel verilerle ilgili herhangi bir sorun yaşanmadığı belirtilmiş ve bundan sonraki süreçte de yaşanmaması için görüşülen belediyelerin gerekli önlemleri almaya devam edecekleri görülmüştür.

12- Belediyeler E-belediye uygulamasına güven duyuyor mu?

İçişleri Bakanlığı tarafından oluşturularak uygulamaya konulduğundan ve bu nedenle de devlet kontrolü ve güvencesi altında geliştirildiğinden dolayı özel yazılım şirketlerince tasarlanan programlara göre daha güvenilir olduğu belediyeler tarafından belirtilmiştir. Ayrıca E-belediye uygulaması kapsamında geliştirilen modüllerde hatalı işlem yapılmasına sistemlerin izin vermediği de belirtilerek bu durumun kurum tarafından E-belediye uygulaması modülleri üzerinden yapılacak olan iş ve işlemlerdeki hata oranını büyük oranda azalttığı aktarılmıştır. Buradan anlaşılaçağı üzere e-belediye modüllerinde hatalı işlemlerin yapılamaması belediyeler tarafından E-belediyeye olan güveni artırmaktadır.

13- E-Belediye uygulamasının sağlamış olduğı en büyük avantaj nedir?

E-belediye uygulamasının belediyenize sağladığı en büyük avantaj nedir sorusuna görüşme sağlanan belediyeler farklı cevaplar vermişlerdir. Verilen cevaplar şu şekildedir.

- E-belediye uygulamasının modüllerinin tamamen ücretsiz olarak belediyelerin kullanımına sunulması, yazılım şirketlerinden yüklü miktarlarda ücret ödenerek program satın alınması uygulamasını ortadan kaldırmıştır. Bu durum belediyelerin yazılım programlarına ödeyeceğı ücretlerin, vatandaşlara farklı hizmetlerin sunulmasında kullanılmasının önünü açmıştır.

- E-belediye uygulamasının modülleri üzerinden hatalı işlem yapılmasına sistemin izin vermemesi yapılan işlemlerin hata paylarını azaltmaktadır. Hata oranının azalması yanlış bir durum sonucunda oluşabilecek olası kamu zararlarının da önüne geçmektedir.

- Kuruma gelen elektronik postalar EBYS Modülü üzerinden otomatik kayda alınarak ilgili birimlere elektronik olarak havale edilmekte kağıt ortamında ayrıca evrakların ilgili birimlere dağıtılmasına gerek kalmamaktadır. Yine EBYS modülü üzerinden tüm gelen ve giden evraklar elektronik olarak arşivlenebilmektedir. Tüm bu durumlar gereksiz kağıt kullanımını ortadan kaldırmakta ve kırtasiyeciliğı azaltmaktadır.

- E-imza uygulamasının tüm E-belediye modüllerinde kullanılabilmesi işlemlerin elektronik olarak her yerden onaylanabilmesine imkan tanımakta ve böylece hem işlemler hızlanmakta hem de zamandan tasarruf sağlanmaktadır. Yine EBYS modülü üzerinden elektronik postalamanın yapılabiliyor olması evrakların hem ilgili kurumlara anında ulaşmasını sağlamakta hem de kurumun posta masraflarını azaltmaktadır.

Belediyelerin vatandaşlara hizmet sunumunda ilk sıralarda yer alması ve ne kadar maddi imkan fazla olursa o kadar daha fazla hizmet sunumu yapılabileceği göz önüne alındığında tüm bu avantajlar içerisinde e-belediye uygulamasının belediyelere sağladığı en önemli avantajın modüllerin tamamen ücretsiz olarak belediyelerin kullanımına sunulması olduğu düşünülmektedir.

14- E-Belediye uygulamasının sağlamış olduğu en büyük dezavantaj nedir?

Görüşme yapılan belediyelerde e-belediye uygulamasının belediyelere sağlamış olduğu avantajların farklı olmamasına karşın e-belediyenin en büyük dezavantajının ne olduğu konusunda verilen cevaplarda bir takım farklılıkların olmasına karşın genel olarak görüşülen çoğu belediyede ön plana çıkan bir dezavantaj tespit edilmiştir. Belediyelere göre e-belediye modüllerinin tümüne internet ağ teknolojisi olmadan erişilememesi ve internet ağında yaşanan herhangi bir sorunun doğal olarak e-belediye modüllerini de etkilemesi büyük bir dezavantaj olarak görülmektedir.

Bu dezavantajın yanı sıra e-belediye uygulamasının bazı tarayıcılarda oldukça yavaş çalışması, Bakanlık tarafından güncelleme yapıldığı esnada yapılmakta olan bazı işlemlerde uygulamaların hata vermesi, modüllerin kullanılabilmesi için personellerin bir takım teknik bilgi ve becerilere sahip olmasını gerektirdiğinden modül kullanımlarında teknik olarak bazı personellerin sorun yaşayabilmesi bahsi geçen diğer dezavantajlardır.

15- Belediyeler elektronik uygulamaların çoğaltılması ve yaygınlaştırılması konusunda ne düşünüyor?

Elektronik uygulamalar konusunda görüşme yapılan belediyelerin cevapları incelendiğinde bu tür uygulamaların, merkezi yönetim-yerel yönetim-halk üçlemesini birbirlerine daha fazla yakınlaştırdığı ve günümüz dijital çağının bir gerekliliği olması sebebiyle de çoğaltılmaları ve hem yöneticilere, hem çalışanlara hem de vatandaşlara

çeşitli eğitimler verilerek kullanımlarının yaygınlaştırılması gerektiği üzerinde durulduğu görülmüştür.

4.1.1. Çalışanların ve Yöneticilerin Gözünden Genel Bir Değerlendirme ve Tespit Edilen Sorunlara Yönelik Çözüm Önerileri

Samsun ilinin 5 ilçe belediyesi ile yapılan görüşmeler sonucunda e-belediyenin kullanımına yönelik olarak genel bir değerlendirme yapılarak aşağıda sunulmuştur.

- Çalışanlarla yapılan görüşmeler sonucunda e-belediye uygulamasının belediyelere sağladığı en büyük avantajın zamanın etkin yönetimini sağlaması ve tamamen ücretsiz olması nedeniyle de maddi yönden belediyelere oldukça büyük tasarruf imkanı sunması olduğu görülmüştür.
- E-belediye uygulamasının kullanımına yönelik olarak kurumların en büyük eksikliğinin personellere verilen eğitimlerin yetersiz olduğu ve bu nedenle de uygulamanın hayata geçirilmesinde güçlüklerle karşılaşıldığı görülmüştür.
- Modüllerin işlem yapılırken hataya izin vermemesi e-belediyenin, çalışanlar tarafından diğer yazılım programlarına göre daha güvenilir bir uygulama olmasını sağlamaktadır.
- Çalışanlarla yapılan görüşmeler sonrasında belediyelerin e-belediye uygulaması üzerinden sunulan hizmetlerde kişisel verilerin korunmasına önem verdikleri görülmüştür. Bu durumun e-belediye uygulaması üzerinden sunulan e-hizmetlerden vatandaşların gönül rahatlığıyla faydalanmalarını sağlayacağı düşünülmektedir.
- Belediyeler tarafından vatandaşların e-belediye kullanımına yönelik olarak memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik çalışmalar yapma konusunda geride kaldıkları görülmüş, vatandaşların belirli aralıklarla e-uygulamalar hakkındaki görüş ve önerilerinin alınmasının, memnuniyetlerinin ölçülmesinin elektronik uygulamaların başarıya ulaşmasında oldukça büyük bir önem taşıdığı göz önüne alındığında belediyelerin vatandaş memnuniyetini ölçmek amacıyla bir an önce çalışmalar yapması gerekmektedir.
- E-Belediye uygulaması üzerinden e-hizmet sunumu yapılabilmesi için aracı görevi üstlenen belediye web sayfalarının bilgi işlem birimleri etkin olan belediyelerde düzenli aralıklarla güncellendiği, bilgi işlem birimleri etkin olmayanlarda ise güncelleme yapılabilmesi için belediyelerin maddi bir kaybı göze almaları gerektiği görülmüştür. E-belediye uygulamasının başarıya ulaşmasında düzenli olarak web sayfalarının

güncellenmesi gerekliliği sebebiyle bilgi işlem birimleri etkin olmayan belediyelerin tez elden bu birimlerini etkin hale getirmek için çalışmalar yapması gerekmektedir.

- Görüşme yapılan belediyelerin hemen hemen hepsinin sunulan hizmetleri ve yapılacak olan çalışmaları bir şekilde halka duyurmaya çalıştıkları görülmüştür. Sunulan e-hizmetlerin halka ulaşabilmesi için halkın bu hizmetler hakkında bilgisinin olması gerekmektedir. Halk, ne kadar bilgi sahibi olursa e-hizmetlerden o kadar çok faydalanmak isteyecektir. Bu nedenle belediyeler tarafından e-hizmet sunumlarında verimi artırmak için halkı bilgilendirme konusunda daha fazla çalışma yapılmalıdır.

- Yapılan görüşmeler sonucunda tüm çalışmaları tamamlanarak kullanıma sunulmuş olan e-belediye modülleri hem tamamen ücretsiz olmaları hem de zaman tasarrufu sağlaması, 7/24 kesintisiz hizmet sunumuna imkan tanınması gibi pek çok faydayı beraberinde getirmeleri nedeniyle belediyeler tarafından özel yazılım programları yerine e-belediye modüllerinin kullanımının tercih edildiği görülmüştür. Buradan e-belediye uygulamasının yerel yönetimler için oldukça faydalı ve tercih edilen bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır.

- Görüşme yapılan tüm belediyeler e-belediye uygulamasının kullanımına yönelik verilen eğitimlerin yeterli olmadığını belirtmiş ve etkin kullanım için kurumda çalışan nitelikli personel sayısının artırılmasının gerektiği üzerinde durulmuştur. Kurum personellerine uygulamaların kullanımına yönelik teknik eğitim verilmesi konusunda yalnızca Bakanlık tarafından verilen eğitimlerle sınırlı kalınmayıp, belediyelerin kendi personellerinin teknik olarak eğitim alması için maddi ve manevi her türlü desteği sağlaması da gerekmektedir.

- Son olarak e-belediye modülleri içerisinde henüz tüm altyapı çalışmaları tamamlanmamış olan ve yerel yönetimler için olmazsa olmaz uygulamaların başında gelen Analitik Muhasebe ve Bütçe Modülü ile yapılması gereken işlemler yine belli bir ücret karşılığında özel yazılım şirketlerinden alınmaya devam edildiği belediye çalışanlarıyla yapılan görüşmelerde tespit edilmiştir. Yerel yönetimlerin maddi yükünün azaltılması için kurumların olmazsa olmaz işlemlerini yürütebilecekleri modüllerin altyapı çalışmalarının bir an önce tamamlanması ve gereken eğitimlerin verilerek modüllerin etkin bir şekilde kullanıma hazır hale getirilmesi gerekmektedir.

4.2. Vatandaşın Gözünden E-Belediye

Bu bölümde Samsunun ilçelerinde yaşayan vatandaşlarla yapılan anketlerin sonucunda e-belediye uygulamasının vatandaşların gözünde olumlu ve olumsuz taraflarının değerlendirilmesi yapılmış ve e-belediye uygulamasının uygulama alanında sağlamış olduğu faydalar, karşılaşılan sorunlar ve bu uygulamanın eksik yönleri tespit edilerek üzerinde çalışılması gereken unsurlar üzerinde durularak e-belediye uygulamasının çalışanlar ve yöneticiler açısından değerlendirmesi yapılmıştır.

4.2.1. Verilerin Analizi ve Bulgular

Çalışmanın amacına ulaşabilmesi için çoğunlukla internet ve bilgisayar teknolojilerinin kullanım oranının fazla olduğu 18-35 yaş aralığında yer alan vatandaşlarla anket soruları cevaplandırılmaya gayret gösterilmiştir. Farklı demografik özelliklere sahip katılımcılar tarafından cevaplandırılan anketlerin değerlendirilmesinde SPSS programından faydalanılmış ve SPSS programına işlenen verilerin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalamaları incelenerek iki değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi; değişkenler arasındaki ilişki, bu ilişkinin yönü ve şiddeti ile ilgili bilgiler sağlayan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon katsayısı değişkenlerin yönü ve iki değişken arasında nasıl bir etkileşim olduğu hakkında bilgi edinmemizi sağlar (<https://www.veribilimiokulu.com/korelasyon-analizi-nedir/>). Korelasyon analizi sonucunda korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değer alır. Katsayının “+” değer alması demek iki değişken arasında doğrusal bir ilişki vardır. Yani birlikte artar veya azalır. Katsayının “-” değer alması ise değişkenler arasında zıt yönlü bir ilişkinin olduğunu gösterir. Yani katsayının - değer alması durumunda bir değişken artarken diğeri azalmaktadır. Katsayının sıfır olduğu durumlarda ise iki değişken arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını göstermektedir (Şahin, 2011:131). Korelasyon aralığı ile iki değişken arasındaki ilişki şiddetleri aşağıda Tablo.3’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Korelasyon Aralığı ve İlişki Şiddeti

Korelasyon Aralığı	İlişki Şiddeti
(-0,25) - 0,00 ve 0,00 - 0,25	Çok zayıf
(-0,49) - (-0,26) ve 0,26 - 0,49	Zayıf
(-0,69) - (-0,50) ve 0,50 - 0,69	Orta
(-0,89) - (-0,70) ve 0,70 - 0,89	Yüksek
(-1,00) - (-0,90) ve 0,90 - 1,00	Çok Yüksek

Tablo 6. Ankete Katılan Vatandaşların Demografik Özellikleri

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet	Kadın	164	54,7	54,7	54,7
	Erkek	136	45,3	45,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	
Yaş	18-25	128	42,7	42,7	42,7
	26-35	79	26,3	26,3	69,0
	36-45	56	18,7	18,7	87,7
	46-65	34	11,3	11,3	99,0
	65 ve üzeri	3	1,0	1,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	
Eğitim Durumu	Okuryazar	12	4,0	4,0	4,0
	İlkokul	32	10,7	10,7	14,7
	Ortaokul	44	14,7	14,7	29,3
	Lise	62	20,7	20,7	50,0
	Üniversite	150	50,0	50,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	
Meslek	Ev hanımı	56	18,7	18,7	18,7
	Çiftçi	15	5,0	5,0	23,7
	İşçi	53	17,7	17,7	41,3
	Memur	28	9,3	9,3	50,7
	Emekli	6	2,0	2,0	52,7
	Öğrenci	120	40,0	40,0	92,7
	Serbest Meslek	22	7,3	7,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	
Aylık Gelir	0-2000 TL	162	54,0	54,0	54,0
	2001-4000 TL	23	7,7	7,7	61,7
	4001-6000 TL	16	5,3	5,3	67,0
	6001-10.000 TL	44	14,7	14,7	81,7
	10.001-15.000 TL	31	10,3	10,3	92,0
	15.001 TL ve üzeri	24	8,0	8,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Katılımcıların her bir demografik özelliğinin ayrı ayrı ele alınması yerine tüm demografik özelliklerin tek bir tablo altında birleştirilerek sunulmasının araştırmanın daha kolay anlaşılmasına katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Tablo 6'ya bakıldığında araştırmanın örneklemini oluşturan 300 kişiden 164' ünün kadın, 136' sının ise erkek

olduğu görülmektedir. Katılımcıların %54,7 'sinin kadın ve % 45,3' ünün ise erkek olması çalışmada kullanılan anket ölçeğinin iki farklı cinsiyete birbirine yakın oranlarda uygulandığını göstermektedir.

Katılımcıların bir diğer demografik özelliği olan yaş gruplarının dağılımına bakıldığında çalışmaya 18-25 yaş arası katılım oranının % 42,7, 26-35 yaş arası %26,3, 36-45 yaş arası %18,7, 46-65 yaş arası %11,3, 65 ve üzeri yaş arası ise %1 oranında katılım olduğu görülmektedir. Araştırmaya çoğunlukla bilgisayar ve internet teknolojilerini kullanmakta olan 18-35 yaş arası vatandaşların katılımının sağlanacağı belirtilmiş olup; Tablo.6'da yer alan verilere bakıldığında %70 oranında bu yaş aralığının araştırmaya katılım sağladığı görülmüştür.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında ise %4'ünün okuryazar, %10,7'sinin ilkokul mezunu, %14,7'sinin ortaokul mezunu, %20,7'sinin Lise mezunu ve %50'sinin üniversite mezunu ve üniversite okumakta olanlardan oluştuğu Tablo.6'dan anlaşılmaktadır. Bu oranlar göz önüne alındığında katılımcıların çoğunluğunun eğitim seviyesi lise ve üniversite düzeyindedir.

Anket ölçeği sonucunda elde edilen bir diğer demografik özellik olan meslek gruplarına göre dağılımlara baktığımızda katılımcıların % 40'ının öğrenci, % 18,7'sinin ev hanımı, % 17,7' sinin işçi, % 9,3'ünün memur, % 7,3 'ünün serbest meslek, %5 'inin çiftçi ve % 2 'sinin ise emekli olduğu Tablo.6'dan anlaşılmaktadır. Bu oranlar ile bir öncesinde bahsi geçen eğitim durumu oranları karşılaştırıldığında katılımcıların üniversite eğitimi durumu oranının yüksek, fakat meslek olarak memur olma oranının ise düşük olduğu görülmektedir. Bu durumda memurluk mesleği dışında diğer meslek grupları içerisinde de oldukça fazla oranda üniversite mezununun olduğunu söyleyebiliriz.

Anket ölçeğinde cevabı aranan son demografik özellik ise katılımcıların gelir dağılımlarıdır. Tablo.6'da yer alan oranlara bakıldığında aylık geliri 0-2000 TL arasında olanların oranının % 54, 2001-4000 TL arası olanların %7,7, 4001-6000 TL arası olanların %5,3, 6001-10.000 TL arası olanların % 14,7, 10.001-15.000 TL arası olanların %10,3 ve 15.000 TL ve üzeri olanların oranının ise % 8 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan anlaşılabileceği üzere katılımcıların yüksek bir oranının gelir düzeyleri oldukça düşüktür.

Tablo 7. Katılımcıların Bilgisayar Kullanma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bilgisayar kullanmayı biliyor musunuz?	Evet	224	74,7	74,7	74,7
	Hayır	76	25,3	25,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tablo.7 incelendiğinde katılımcıların %74,7 sinin bilgisayar kullanmayı bildiği, %25,3 'ünün ise bilgisayar kullanmayı bilmediği anlaşılmaktadır. Çalışma konusunun elektronik bir uygulama kullanımına yönelik olduğu göz önüne alındığında katılımcıların yüksek oranda bilgisayar kullanmayı bilenlerden oluşması araştırmadan verimli sonuçlar elde edilebileceğini göstermektedir.

Tablo 8. Katılımcıların İnternet Kullanım Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İnternet kullanıyor musunuz?	Evet	291	97,0	97,0	97,0
	Hayır	9	3,0	3,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

300 katılımcıdan % 97'sinin internet kullanmakta olduğunu gösteren Tablo.8'e baktığımızda günümüz teknoloji çağında artık hemen hemen herkesin az ya da çok internet kullanmakta olduğunu ve internetin artık hayatın vazgeçilmez bir parçası olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. 300 katılımcıdan yalnızca %3 oranının internet kullanmıyor olması vatandaşlar tarafından internet altyapısı ile kullanılmakta olan e-belediye uygulaması hakkında sağlıklı veriler elde edileceğini göstermektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Evlerinde Bilgisayar veya İnternet Bulunma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evinizde internet veya bilgisayar var mı?	Evet	289	96,3	96,3	96,3
	Hayır	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tablo.9'a bakıldığında katılımcıların % 96,3 'ünün evlerinde bilgisayar veya internet bulunduğu görülmektedir. Bu oran oldukça yüksek bir oran olup katılımcıların evlerinde bilgisayar ve internet bulunma oranı yüksekliğinin Tablo.7 ve Tablo.8'de bahsi geçen bilgisayar kullanım oranları ve internet kullanım oranları üzerinde etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların İnternet Kullanımına Ayırdığı Zaman

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Günlük zamanınızın ne kadarını internette harcıyorsunuz?	0-30 dk.	26	8,7	8,7	8,7
	30-60 dk.	18	6,0	6,0	14,7
	1-2 saat	64	21,3	21,3	36,0
	2-3 saat	93	31,0	31,0	67,0
	3-4 saat	59	19,7	19,7	86,7
	4-5 saat	31	10,3	10,3	97,0
	5 saat ve üzeri	9	3,0	3,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tablo.10 incelendiğinde, katılımcıların % 64 ‘ünün günlük zamanlarının en az 2 saat ve üzerini internet kullanımına ayırdığını görmekteyiz. Bu soruya cevap aranırken çalışan veya öğrenci olan katılımcılardan işyerinde ve derslerde harcamış oldukları zaman dışında internet kullanım oranları istenmiş olması ve buna rağmen günlük en az 2 saatini internette geçiren katılımcı oranının bu denli yüksek olması, artık internetin yemek ve su gibi insan hayatında önemli bir ihtiyaç olmaya başladığının göstergesidir.

Tablo 11. Katılımcıların İnterneti Kullanım Amaçları

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İnterneti en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz?	Film izlemek	131	16,9	16,9	16,9
	Oyun oynamak	89	11,5	11,5	28,4
	Sosyal Medya	232	30,09	30,09	58,49
	Güncel olayları takip etmek	85	11,02	11,02	69,51
	Resmi kurum ve bankacılık işlemleri	139	18,02	18,02	87,53
	Alışveriş	91	11,80	11,80	99,33
	Diğer	4	0,67	0,67	100
	Total	771	100	100	

Çalışmada kullanılan anket ölçeğine göre 300 katılımcı tarafından interneti en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz sorusuna verilen cevapların frekans sayıları ve yüzde oranları Tablo.11’de gösterilmiştir. Bu kapsamda birden fazla cevap verme seçeneği sunulan soruda toplamda 771 tane farklı cevap verilmiş ve bu cevaplar içerisinde de yüzde olarak katılımcıların en fazla sosyal medyada zaman geçirme cevabını verdiği tespit edilmiştir. %30,09 Sosyal medya kullanımı oranını sırasıyla %18,02 ile resmi kurum ve bankacılık işlemleri yapmak, %16,9 ile film izlemek, %11,8 ile Alışveriş yapmak, %11,5 ile oyun oynamak, %11,02 ile güncel olayları takip etmek izlemektedir. Tüm bu oranlara bakıldığında katılımcıların interneti en çok kullandığı amaçların ikinci sırasında resmi kurum ve bankacılık işlemlerinin gelmesi vatandaşların, teknolojik

imkanlarla elektronik olarak sunulmakta olan devlet hizmetlerini kullanma eğilimlerinin olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 12. Katılımcılar Tarafından İnternet Üzerinden İşlem Yapılan Site ve Uygulamalara Duyulan Güven

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İnternet üzerinden işlem yaptığınız site ve uygulamaların en çok hangilerinin güvenilir olduğunu düşünüyorsunuz?	Dijital bankacılık uygulamaları	110	22,58	22,58	22,58
	Sosyal medya platformları	7	1,43	1,43	24,01
	Resmi kurum ve dairelerin uygulamaları	254	52,19	52,19	76,2
	Alışveriş siteleri	12	2,46	2,46	78,66
	e-ticaret siteleri	8	1,64	1,64	80,3
	Eğitim ve danışmanlık hizmeti sunan platformlar	93	19,09	19,09	99,39
	Sanal para siteleri	3	0,61	0,61	100
	Total	487	100	100	

Katılımcıların internet üzerinden işlem yaptıkları site ve uygulamalara duydukları güvenin ölçülmesi için sorulan soruya Tablo.12'ye bakıldığında 300 katılımcı tarafından toplamda 487 farklı cevap verilmiştir. Verilen cevaplara baktığımızda bir önceki tabloda internetin en fazla hangi amaçla kullanıldığı sorusuna katılımcıların büyük bir oranının sosyal medya cevabını vermesine karşılık Tablo.12'ye bakıldığında sosyal medya platformlarına duyulan güvenin yalnızca %1,43 olması sosyal medya platformlarına duyulan güven ile sosyal medya kullanımı arasında bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. Yani buradan katılımcılar tarafından güven duyulduğu için sosyal medya kullanıldığı sonucuna kesinlikle varılamayacaktır. Fakat internet kullanım amacı olarak ikinci çoğunluk oranda yer alan resmi kurum ve bankacılık işlemlerine duyulan güven oranına bakıldığında katılımcılar tarafından verilen cevapların % 52,19'unun Resmi kurum ve Dairelerin uygulamalarına güven duyduğu Tablo.12'de görülmektedir. Bu durumda resmi kurum ve dairelerin uygulamalarına duyulan güvenin katılımcıların resmi kurum ve dairelerin internet ortamında sunmakta olduğu elektronik hizmetleri kullanma oranını etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Tablo 13. Katılımcıların Bulundukları Yerdeki Kurumların İnternet Sitelerini Ve Sosyal Medya Hesaplarını Takip Etme Durumu

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	228	76,0	76,0	76,0
Hayır	72	24,0	24,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

İlinizde bulunan kurumlardan herhangi birinin (Valilik, Kaymakamlık, Belediye vb.) internet sitelerini veya sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz? sorusuna verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların %76'sının il sınırlarında bulunan kurumlardan en az birinin internet sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip ettiği geriye kalan %24 katılımcının ise il sınırlarında bulunan herhangi bir kurumun sosyal medya hesaplarını veya internet sitelerini takip etmediği anlaşılmıştır. Araştırma örnekleminin Samsun ilinde yaşamakta olan vatandaşlar olduğu göz önüne alındığında yaşanan yer ile ilgili sorulan sorularda verilen cevap oranlarının Samsun ili için geçerli olacağını söylemekte fayda vardır. Günümüzde pek çok kurumun e-hizmet sunumunu web siteleri aracılığıyla sunmaya çalıştıklarına, çalışmanın önceki bölümlerinde değinilmişti. Tablo.13'deki değerlere bakıldığında katılımcıların %76'sının kurumların internet sitelerini takip ediyor olması oldukça iyi bir orandır. İnternet sitelerini takip eden kişilerin oranının artmasının, kurumlar tarafından sunulmakta olan e-hizmetlerden haberdar olma oranını da artıracakı böylece daha fazla vatandaşın e-hizmetlerden faydalanmasının sağlanacağı düşünülmektedir.

Tablo 14. Samsun İl Sınırlarında Bulunan Kurumların İnternet Sitelerinin Sunulan Hizmetler ve Yaşanılan Yer İle İlgili Yeterli Bilgi Sağlama Durumu

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	148	49,3	64,9	64,9
Hayır	6	2,0	2,6	67,5
Geliştirilmeli	74	24,7	32,5	100,0
Total	228	76,00	100	

Bir önceki tabloda analizi yapılan durumda 300 katılımcıdan 228'inin Samsunda bulunan kurumların internet sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip ettiği tespit edilmişti. Bu 228 katılımcının, "İlinizde bulunan kurumların takip ettiğiniz internet sitelerinin, kurum tarafından sunulan hizmetler hakkında ve yaşadığınız yer hakkında yeterince bilgi sahibi olmanızı sağlıyor mu?" sorusuna verdiği cevaplar doğrultusunda Tablo.14'te yer alan veriler elde edilmiştir. Elde edilen verilere bakıldığında 228

katılımcının %64,9 ‘unun Samsun il sınırları içerisinde yer alan kurumların internet sitelerinin, kurum tarafından sunulan hizmetler hakkında ve yaşanan yer ile ilgili yeterince bilgi edinilmesini sağladığını düşünürken, %32,5 ‘i ise yeterli bilgi edilebilmesi için kurumların internet sitelerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmektedir. Bu durumda kurumların web sitelerinde düzenli olarak güncelleme yapmalarının vatandaşlar tarafından kurumların internet siteleri üzerinden sunulan hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmalarını olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 15. Katılımcıların E-Devlet Şifresine Sahip Olma ve Son 1 Yıl İçerisinde E-Devlet Üzerinden İşlem Yapma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-devlet Şifreniz var mı?	Evet	283	94,3	94,3	94,3
	Hayır	17	5,7	5,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	
Son 1 yıl içerisinde e-devlet üzerinden herhangi bir hizmetten faydalandınız mı?	Evet	278	92,7	92,7	92,7
	Hayır	22	7,3	7,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tablo.15 incelendiğinde, katılımcıların %94,3’ünün e-devlet şifresine sahip olduğu ve %92,7’sinin ise son 1 yıl içerisinde e-devlet şifreleri ile sisteme giriş yaparak herhangi bir işlem yaptığı anlaşılmaktadır. E-devlet şifresine sahip olanların oranı ile e-devlet üzerinden son bir yılın içerisinde işlem yapmış olanların oranının birbirlerine oldukça yakın olması, e-devlet şifresine sahip olan katılımcıların aktif olarak e-devlet uygulamasından faydalandığını göstermektedir. Ayrıca e-devlet uygulamasının kullanım oranının yüksek olması üzerinde daha önce Tablo.8’de tespiti yapılan katılımcıların %97’sinin internet kullanıyor oluşunun da bir etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 16. E-Devlet Üzerinden Sunulan Hizmetlerden Faydalanma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-devlet üzerinden sunulan online	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulan online hizmetler	105	15,21	15,21	15,21
	Sağlık Bakanlığının e-Nabız üzerinden sunduğu online hizmetler	171	24,83	24,83	40,04
	Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi tarafından sunulan online hizmetler	27	3,91	3,91	43,95

hizmetlerden hangilerinden faydalandınız?	Yükseköğretim Kurumu ve Kredi Yurtlar Kurumu tarafından sunulan online hizmetler	125	18,11	18,11	62,06
	Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sunulan online hizmetler	92	13,33	13,33	75,39
	İŞKUR tarafından sunulan online hizmetler	36	5,21	5,21	80,6
	Kamu Bankalarının sunmuş olduğu online hizmetler	30	4,34	4,34	84,94
	Adalet Bakanlığı tarafından sunulan online hizmetler	13	1,88	1,88	86,82
	Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından sunulan online hizmetler	22	3,18	3,18	90
	Diğer Bakanlıklar tarafından sunulan online hizmetler	69	10	10	100
	Total	690	100	100	

Tablo.16’da katılımcılara e-devlet üzerinden sunulan online hizmetlerden hangilerinden faydalandınız sorusu yöneltilmiş ve Tablo.15’te bahsi geçen e-devlet şifresine sahip olan 283 kişiden toplamda 690 adet farklı cevap alınmıştır. Tüm bu cevaplar içerisinde en yüksek oran %24,83 ile Sağlık Bakanlığının e-Nabız üzerinden sunduğu online hizmetlerdir. Bu durum üzerinde pandemi döneminde sağlık alanında yaşanan yoğunluk nedeniyle bir dönem hastanelere randevusuz hasta kabulünün yapılmamış olmasının etkisinin olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bir diğer etkenin de randevulu olarak hastaneye gidildiğinde harcanan zamanın randevusuz olarak hastaneye gidildiğindeki harcanan zamandan az olmasının vatandaşlar tarafından tecrübe edilmiş olması olduğu varsayılmaktadır. Bu kapsamda e-devlet üzerinden vatandaşların en çok sağlık bakanlığının e-nabız uygulamasından işlem yaptığı göz önüne alındığında hastane işlemleri için pek çok vatandaşın artık randevu alma alışkanlığı edindiğini söylemek mümkündür.

E-devlet üzerinden en fazla işlem yapılan ikinci hizmet ise % 18,11 oranı ile Yükseköğretim Kurumu ve Kredi Yurtlar Kurumu tarafından sunulan online hizmetlerdir. Bu oranın yüksek çıkmasında araştırma örnekleminin % 40’ının öğrencilerden oluşmasının etkisinin olduğu düşünülmektedir.

E-devlet üzerinden vatandaşlar tarafından en çok faydalanılan üçüncü hizmetin ise % 15,21’lik oranla Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulan online hizmetler olduğu Tablo.16’dan anlaşılmaktadır. Bu durum üzerinde ise vatandaşların artık nüfus kayıt örneği sorgulayabilmesi, yerleşim yeri belgesi

oluşturabilmesi ve Adres Değişikliği Bildiriminde bulunulabilmesi gibi hizmetleri Nüfus Müdürlüklerine gitmeden e-devlet üzerinden yapabilmelerinin etkisinin olduğu bir gerçektir.

Tablo 17. E-Devlet Üzerinden Sunulan Online Hizmetlerden Memnun Kalma Durumu

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çok memnun kaldım	93	31,0	31,0	31,0
Memnun kaldım	164	54,7	54,7	85,7
Kararsızım	37	12,3	12,3	98,0
Memnun kalmadım	6	2,0	2,0	100,0
Kesinlikle memnun kalmadım	0	0	0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Tablo.17'deki değerlere bakıldığında katılımcıların % 85,7'sinin e-devlet üzerinden sunulan online hizmetlerden memnun olduğu görülmektedir. Tablo.15'te yer alan e-devlet şifresine sahip olanların oranı ve son 1 yıl içerisinde e-devlet üzerinden sunulan herhangi bir hizmetten faydalananların oranı göz önüne alındığında uygulamadan memnun olma oranının azımsanmayacak kadar çok olduğu anlaşılmıştır. %85,7'lik memnuniyet oranının dışında kalanların %2 'lik kısmı uygulamadan memnun kalmadığını belirtirken e-devlet şifresine hiç sahip olmayanlar ve e-devlet şifresine sahip olup ta bahsi geçen iki oran içerisinde yer almayan katılımcılar ise kararsız oldukları yönünde fikir beyan etmişlerdir.

Tablo 18. Katılımcıların E-Belediye Uygulaması Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-Belediye uygulamasını daha önce duydunuz mu?	Evet	133	44,3	44,3	44,3
	Hayır	167	55,7	55,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Araştırmanın ana konusunu oluşturan e-belediye uygulamasına yönelik ilk olarak katılımcılara e-belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi olup olmadıkları sorulmuş ve 300 katılımcı tarafından cevaplandırılan sorunun Tablo.18'de analiz verileri sunulmuştur. Bu verilere göre katılımcıların %44,3' ünün yani yarıdan daha az bir oranının e-belediye uygulaması hakkında daha önce bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Bu oran e-devlet uygulamasının kullanım oranının çok altında olup, e-

belediye uygulamasının e-devlet uygulamasına nazaran daha yeni kullanılmaya başlanan bir uygulama olmasının, oranın düşük olmasındaki en büyük etken olduğu düşünülmektedir.

Tablo 19. E-Belediye Uygulaması Hakkında Bilgiye Ne Aracılığı İle Ulaşıldığı

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İnternet haberleri	15	5,0	11,3	11,3
Sosyal medya	13	4,3	9,8	21,1
Akrabalar	35	11,7	26,3	47,4
Televizyon	7	2,3	5,3	52,6
Arkadaş grupları	63	21,0	47,4	100,0
Total	133	44,3	100,0	11,3

Tablo.18’de 300 katılımcıdan 133’ünün e-belediye hakkında bilgi sahibi olduğu belirtilmişti. Tablo.19’da ise katılımcıların bu bilgiye ne aracılığı ile ulaştığı gösterilmiştir. Tabloda yer alan oranlara bakıldığında e-belediye hakkında bilgi sahibi olan katılımcıların % 47,4’ünün e-belediye hakkındaki bilgiye arkadaş grupları sayesinde ulaştıkları, % 26,3’ünün akrabalar aracılığıyla bu bilgiye ulaştığı, % 11,3’ünün internet haberleri aracılığıyla, % 9,8’inin sosyal medya aracılığıyla ve % 5,3’ünün ise televizyon sayesinde e-belediye hakkında bilgi edindikleri görülmektedir. Oranlara bakıldığında e-belediyenin vatandaşlar tarafından tanınmasında yine vatandaşların kendisinin genel bir etkisinin olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Tablo 20. E-Belediye Uygulamasının Diğer Uygulamalara Göre Güvenilirlik Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-belediye uygulaması diğer uygulamalardan daha güvenlidir.	Kesinlikle katılmıyorum	1	0,3	0,3	0,3
	Katılmıyorum	3	1,0	1,0	1,3
	Kararsızım	215	71,7	71,7	73
	Katılıyorum	70	23,3	23,3	96,3
	Kesinlikle katılıyorum	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

E-belediye uygulamasının diğer uygulamalar karşısında güvenilirlik durumunun tespit edilmesi için katılımcılara sorulan soruya verilen cevaplar ve cevapların yüzde

oranları Tablo.20’de gösterilmiştir. Yüzdelere incelendiğinde katılımcıların %71,7’sinin kararsız olduğu görülmektedir.

E-Belediye uygulamasının yeni olması sebebiyle hakkında henüz e-devlet uygulaması kadar vatandaşların bilgi sahibi olmaması ve vatandaşlar tarafından kullanımı yaygın olan e-devlet gibi daha köklü uygulamalara e-belediyeye duyulan güvenden daha fazla güven duyulması, kararsızlık oranının oldukça yüksek olmasının nedenleri olarak görmek mümkündür. Tablo.20’de görüldüğü üzere tüm bu nedenlere rağmen e-belediye uygulamasına güven duyanların oranının katılımcıların %27’sini oluşturmaktadır. Vatandaşlar tarafından e-belediye kullanımının artmasının zamanla uygulamaya duyulan güveni de artıracaktır varsayılabilir.

Tablo 21. Katılımcıların E-Belediye Kapsamında Sunulan Online Hizmetlerden Faydalanma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-belediye uygulaması kapsamında belediyelerin web siteleri veya çeşitli elektronik uygulamalar aracılığıyla sunmuş oldukları hizmetlerin hangilerinden faydalandınız?	Sosyal yardım hizmeti	25	8,53	8,53	8,53
	Ulaşım ile ilgili hizmetler	67	22,86	22,86	31,39
	Nikah hizmetleri	2	0,68	0,68	32,07
	Çevre, temizlik ve atık hizmetleri	4	1,36	1,36	33,43
	Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	6	2,04	2,04	35,47
	İmar işlemleri	5	1,70	1,70	37,17
	Defin ve Mezarlık işlemleri	2	0,68	0,68	37,85
	İzin ve ruhsat hizmetleri	15	5,11	5,11	42,96
	Online vergi ödeme hizmetleri	91	31,11	31,11	74,07
	Diğer çeşitli hizmetler	76	25,93	25,93	100
	Total	293	100	100	

Tablo.18’de araştırmaya katılanların e-belediye hakkında bilgi sahibi olma oranının %44,3 olduğu belirtilmişti. Bu kapsamda Tablo.21’de e-belediye hakkında bilgi sahibi olan kullanıcıların e-belediye kapsamında sunulan hangi online hizmetlerden faydalandıkları konusunun analizi yapılmıştır.

Tablo.21’de yer alan verilere bakıldığında e-belediye kapsamında sunulmakta olan online hizmetler içerisinde vatandaşların en yüksek oranda faydalandıkları %31,11 oranı ile online vergi ödeme hizmetleridir. Vatandaşların zamandan tasarruf etmek amacıyla bu e-hizmeti kullanmaya yöneldiği düşünülebilir. Bunun dışında anket formlarında diğer çeşitli hizmet belirten katılımcıların oranının da %25,93 ile hayli yüksek olduğu görülmektedir. Diğer çeşitli hizmet olarak katılımcıların vermiş olduğu

cevaplar içerisinde online istek ve şikayette bulunma, web sitesi üzerinden kent ile ilgili çeşitli bilgilere ulaşma, şehir ile ilgili güncel duyuruları web sitesi üzerinden takip etme gibi cevapların ön plana çıktığı görülmüştür. E-belediye hakkında vatandaşlar bilgilendirildikçe sunulmakta olan e-hizmetlerden faydalanma oranlarının da artabileceği bir gerçektir.

Tablo 22. Belediye Web Sayfalarının E-Hizmet Sunumu İçin Elverişli Olma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlçe Belediyenizin web sayfası elektronik hizmetler için elverişli mi?	Evet	120	40,0	40,0	40,0
	Hayır	15	5,0	5,0	45,0
	Kararsızım	42	14,0	14,0	59,0
	Daha önce hiç ziyaret etmedim	123	41,0	41,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Samsun ilinde yer alan tüm belediyelerin web sayfalarına bakıldığında her birinde e-hizmet sunumu için oluşturulmuş olan e-belediye uygulamasının varlığı görülmektedir. Dolayısıyla belediyelerin e-belediye uygulamasını web sayfaları aracılığıyla vatandaşın kullanımına sunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Katılımcılara, belediyeler tarafından sunulan e-hizmetlerin aracısı olan web sayfalarının bu hizmetlerin sunulması için elverişli olup olmadığı sorulmuş ve verilen cevaplar sonucunda Tablo.22’de yer alan veriler elde edilmiştir. Verilere baktığımızda katılımcıların %41’inin ilçe belediyesinin web sayfasını daha önce hiç ziyaret etmedikleri, %14’ünün kararsız olduğu, %40’ının ilçe belediyelerinin web sayfalarını e-hizmet sunumu için elverişli bulduğu ve %5’inin ise web sayfalarının e-hizmet sunumu konusunda elverişli olmadığı yönünde cevap verdikleri görülmektedir. İlçe belediyesinin web sayfasını daha önce hiç ziyaret etmeyenlerin oranının yüksek olmasının, katılımcıların %55,7 oranında e-belediye hakkında bilgi sahibi olmaması ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Belediyeler tarafından web sayfalarının vatandaşlara tanıtımının yapılarak daha fazla vatandaşın web sayfasını ziyaret etmesinin sağlanmasıyla web sayfalarının e-hizmet sunumu konusunda %40 olan elverişlilik oranının artırılabilirliğini söyleyebiliriz.

Tablo 23. Katılımcıların E-Belediye Kapsamında Sunulan Online Hizmetlerden Memnun Kalma Durumu

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çok memnun kaldım	28	9,3	9,3	9,3
Memnun kaldım	93	31,0	31,0	40,3
Kararsızım	173	57,7	57,7	98,0
Memnun kalmadım	5	1,7	1,7	99,7
Kesinlikle memnun kalmadım	1	0,3	0,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Katılımcılara e-belediye kapsamında sunulan online hizmetlerden memnun kalma durumları sorulmuş ve daha önce e-belediye uygulamasından faydalanmamış olanların kararsız oy kullanmaları istenmiştir. Bu kapsamda Tablo.23'e bakıldığında 300 katılımcıya sorulan memnuniyet sorusunda katılımcıların %57,7'sine tekabül eden 173 kişi kararsız olduğunu, %40,3 oranında 121 kişi online hizmetlerden memnun kaldığını belirtmiş ve tüm katılımcıların %2'lik kısmını oluşturan 6 kişinin ise e-belediye kapsamında sunulan online hizmetlerden memnun kalmadığı görülmüştür.

Tablo.22'de analizi yapılan belediye web sayfalarının online hizmet sunumu için elverişli olduğunu düşünen %40 oranının Tablo.23'de e-belediye kapsamında sunulan online hizmetlerden memnun kaldığını belirten %40,3'lük oranın birbirine yakın olması web sayfalarının online hizmet sunumu için elverişli olması ile e-belediye kapsamında sunulan online hizmetlerden memnun kalınması arasında doğrusal bir orantının olduğunu göstermektedir. Kısacası web sayfalarının elverişlilik oranı arttıkça e-belediye uygulamasından memnun olma oranı da artmaktadır. Dolayısıyla e-belediye uygulamasının etkinliğinin ve verimliliğinin artırılabilmesi için belediyelerin öncelikli olarak web sayfalarını e-hizmet sunumu için elverişli hale getirmeleri gerekmektedir.

Tablo 24. E-Devlet Ve E-Belediye Gibi Elektronik Uygulamaların Yönetimlerin ve Halkın Üzerindeki Etkisi

Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kesinlikle olumlu	112	37,3	37,3	37,3
Olumlu	154	51,3	51,3	88,6
kararsızım	31	10,4	10,4	99,0
Olumsuz	2	0,7	0,7	99,7
Kesinlikle olumsuz	1	0,3	0,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elektronik uygulamaların vatandaşlar üzerinde nasıl bir etkisinin olduğunu tespit etmek amacıyla katılımcılara sorulmuş olan soruya verilen cevaplar sonucunda Tablo.24’te yer alan veriler elde edilmiştir. Verilere baktığımızda %88,6 gibi yüksek bir oranın e-devlet ve e-belediye benzeri elektronik uygulamaların halkın üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu belirttiği görülmektedir. Geriye kalan katılımcıların %10,4’ünün kararsız olduğu, yalnızca %1 oranının ise elektronik uygulamaların halkın üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu yönünde fikir beyan ettikleri görülmektedir. Tüm bu oranlara baktığımızda vatandaşların elektronik uygulamaların kendileri üzerindeki etkisinin olumlu olduğunu düşündüğünü söylemek mümkündür.

Tablo 25. Katılımcıların Dijital Ortam Yerine Birebir Kurumlara Gitmeyi Tercih Etme Nedeni

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-belediye gibi dijital uygulamalar yerine birebir kurumlara giderek işlemlerinizi halletme nedeniniz nedir?	Bilgisayar kullanmayı bilmemek	71	20,34	20,34	20,34
	İnternete ulaşım sıkıntısı çekmek	123	35,26	35,26	55,6
	Bilgisayara erişim sağlayamamak	29	8,3	8,3	63,9
	İnternette yapılan elektronik işlemlere güven duymamak	112	32,09	32,09	95,99
	Diğer	14	4,01	4,01	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Vatandaşların elektronik uygulamalar üzerinden e-hizmet almak yerine birebir kurumlara giderek yüz yüze hizmet almayı tercih etmelerinin sebebinin ne olabileceğinin tespit edilmesi amacıyla 300 katılımcıdan alınan 349 farklı cevapla Tablo.25’te analiz yapılmıştır. Tablodan da anlaşılabileceği üzere verilen 349 cevabın %35,26’sı internete ulaşım sıkıntısı çekilmesi, %32,09’u internetten yapılan işlemlere güven duyulmaması, %20,34’ü bilgisayar kullanımının bilinmemesi ve %8,3’ü ise bilgisayara erişim sağlanamaması şeklindedir.

Pek çok araştırmacı ve uzmanın günümüzde hemen hemen her yerde internete ulaşabilme imkanı olduğunu söylemelerine karşılık verilen cevaplarda internete ulaşım sıkıntısı nedeniyle vatandaşların e-hizmet sunumu yerine yüz yüze hizmet sunumunu tercih etmeleri oranının yüksek olması, vatandaşların internete her an her yerden ulaşım sağlayabildikleri tezinin yanlış olduğunu gözler önüne sermektedir. Vatandaşların e-hizmet kullanımını artırmak için internetin daha ulaşılabilir hale getirilmesi gerekmektedir.

Tablo 26. Katılımcıların Gelecekte E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarını Kullanma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlerde e-devlet veya e-belediye uygulamaları üzerinden herhangi bir işlem yapmayı düşünüyor musunuz?	Evet	276	92,0	92,0	92,0
	Hayır	1	0,3	0,3	92,3
	Kararsızım	23	7,7	7,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Vatandaşların gelecekte e-devlet ve e-belediye uygulamasını kullanmak isteyip istemeyeceklerinin tespitinin yapılması için katılımcılara ilerde e-devlet veya e-belediye uygulaması üzerinden herhangi bir işlem yapıp yapmayacakları sorulmuş ve verilen cevaplar doğrultusunda Tablo.26'daki veriler elde edilmiştir.

Tablo.26'da yer alan verilere bakıldığında katılımcıların %92'sinin gelecekte e-devlet veya e-belediyeyi kullanmayı düşündükleri görülmekte olup; bu oranın yüksek olmasının üzerinde e-devlet ve e-belediye uygulamalarına duyulan güvenin ve uygulamaları kullananların memnuniyetinin olumlu bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Ayrıca katılımcıların bu kadar yüksek oranda uygulamaları tekrar kullanmak istemeleri, vatandaşlara daha kaliteli ve etkin hizmet sunumu sağlanması için oluşturulmuş olan e-devlet ve e-belediye uygulamalarının oluşturulma amaçlarına ulaştıklarının göstergesidir.

Tablo 27. E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Kullanımının Yaygınlaştırılma Durumu

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-Devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılmasını ister misiniz?	Hayır	1	0,3	0,3	0,3
	Evet	278	92,7	92,7	93,0
	Kararsızım	21	7,0	7,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Tablo.27'de yer alan verilere bakıldığında katılımcıların %92,7'sinin elektronik uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılmasını istediği görülmektedir. Bu oranın yüksek olmasında Tablo.26'da bahsi geçen gelecekte elektronik uygulamalardan tekrar faydalanmak isteyenlerin etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın, gerekli yerlere ulaşarak gelecekte, vatandaşların talebi doğrultusunda elektronik uygulamaların sayılarının çoğaltılmasına ve kullanımlarının yaygınlaştırılmasına katkı sunması beklenmektedir.

Tablo 28. Katılımcılara Göre E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Önündeki En Büyük Engel

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-Devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların önündeki en büyük engel nedir?	Altyapı eksikliği	79	17,83	17,83	17,83
	Bilgisayar ve internet kullanımının bilinmemesi	134	30,24	30,24	48,07
	Bürokratik engeller	5	1,12	1,12	49,19
	Bilgisayar ve internete erişimin yetersiz olması	140	31,64	31,64	80,83
	Personel eğitiminin yetersizliği	24	5,41	5,41	86,24
	Toplum yapısı	61	13,76	13,76	100,0
	Total	443	100,0	100,0	

Daha önce katılımcılara e-hizmet yerine neden yüz yüze hizmeti tercih etmeye yöneldikleri sorulmuş ve Tablo.25'te analizi yapılan soruya en yüksek oranda internete ulaşım sıkıntısı çekildiği için vatandaşların kurumlara giderek işlemlerini halletmeyi tercih ettikleri cevabı verilmişti. Bu kapsamda Tablo.28'de katılımcılara yöneltilen "Sizce e-devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların önündeki en büyük engel nedir?" sorusuna yine en yüksek oranda %31,64 ile bilgisayar ve internete erişimin yetersiz olması cevabı verilmiştir. Bunun dışında katılımcılar tarafından verilen cevapların oranları ise şöyledir: %30,24 bilgisayar ve internet kullanımının bilinmemesi, %17,83 Altyapı eksikliği, %13,76 toplumun yapısı, %5,41 personel eğitiminin yetersizliği, %1,12 ise bürokratik engeller şeklindedir.

Daha öncesinde belediye çalışanları ile yapılan görüşmeler kapsamında e-belediye uygulamasına yönelik yapılan genel değerlendirmeler sonucunda e-belediye uygulamasının kullanımına yönelik olarak kurumların en büyük eksikliğinin personellere verilen eğitimlerin yetersiz olduğu sebebiyle uygulamanın hayata geçirilmesinde güçlüklerle karşılaşıldığı belirtilmişti. Vatandaş tarafından bakıldığında ise e-belediye gibi elektronik uygulamaların önündeki en büyük engel sıralamasında personel eğitimlerinin yetersizliği oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Kurumlar tarafından elektronik uygulamaların hayata geçirilmesinde oldukça büyük bir

engel olarak görülen personel eğitimlerinin yetersizliği, vatandaşlar tarafından elektronik uygulamaların önünde büyük bir engel olarak görülmemektedir. Bu durum bir uygulamayı yönetenler ile o uygulamayı kullananların, aynı konuda oldukça farklı görüşlere sahip olabileceklerini ortaya koymaktadır.

Tablo 29. Eğitim Durumu İle E-Belediye Hakkında Bilgi Sahibi Olunması Arasındaki İlişki

		Eğitim Durumunuz	e-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu?
Eğitim Durumunuz	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,272**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	300	300
e-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu	Korelasyon Katsayısı	-,272**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	300	300

**, Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Katılımcıların eğitim durumları ile e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için iki değişken arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin yönü ile şiddetini belirlemekte kullanılan korelasyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Korelasyon analizi ile elde edilen istatistiki değerlerin nasıl yorumlanacağına çalışmanın “Verilerin analizi ve bulgular” başlığı altında değinilmiştir.

Bu kapsamda korelasyon analizi tekniği ile elde edilen Tablo.29’da yer alan istatistiki değerlere baktığımızda, vatandaşların eğitim durumu ile e-Belediye uygulaması hakkında daha önce bilgi sahibi olunması arasında -0,272 oranında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca daha önce Tablo.5’te belirtilen korelasyon aralığı ve ilişki şiddeti değerlerine göre Tablo.29’da korelasyon kat sayısının 0,00 olması bu iki değişken arasında çok zayıf bir etkileşim olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla vatandaşların eğitim durumunun e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması üzerinde çok zayıfta olsa anlamlı bir negatif ilişkisinin olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 30. Bilgisayar Kullanımı ile Kurumların İnternet Sitelerinin Takip Edilmesi Arasındaki İlişki

		Bilgisayar kullanmayı biliyor musunuz	E-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu?
Bilgisayar kullanmayı biliyor musunuz	Korelasyon Katsayısı	1,000	,624**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	300	300
E-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu?	Korelasyon Katsayısı	,624**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	300	300

** . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed).

Tablo.30'a bakıldığında; Vatandaşların bilgisayar kullanımını bilmesi ile e-belediye uygulaması hakkında bilgi sahibi olunması arasında 0,624 oranında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz. Tablo.30 da her ne kadar bu ilişkinin korelasyon aralığı 0,00 ve ilişki şiddeti çok zayıf gözüküyor olsa da korelasyon katsayısının pozitif yönlü ve anlamlı olması nedeniyle vatandaşların bilgisayar kullanmayı bilme oranı arttıkça e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması oranının da artacağını söylemek yanlış olmayacaktır. Dolayısıyla vatandaşların e-belediye hakkında bilgi sahibi olma oranlarının artırılabilmesi için vatandaşların bilgisayar kullanımı hakkında eğitilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

Tablo 31. Kurumların İnternet Sitelerinin Takip Edilmesi İle E-Belediye Hakkında Bilgi Sahibi Olunması Arasındaki İlişki

		İlinizde bulunan kurumların internet sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz?	e-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu?
İlinizde bulunan kurumların internet sitelerini ve sosyal medya hesaplarını takip ediyor musunuz?	Korelasyon Katsayısı	1,000	,407**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	300	300
e-Belediye uygulaması hakkında daha önce hiç bilgi sahibi oldunuz mu?	Korelasyon Katsayısı	,407**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	300	300

** . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo.31’de yer alan veriler incelendiğinde; kurumların internet sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının takip edilmesi ile e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması arasında 0,407 oranında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz. Tablo.31 de her ne kadar bu ilişkinin korelasyon aralığı 0,00 ve ilişki şiddeti çok zayıf gözüküyor olsa da korelasyon katsayısının pozitif yönlü ve anlamlı olması nedeniyle vatandaşların e-belediye hakkında bilgi sahibi olması üzerinde, kurumların internet sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının takip edilmesinin vatandaşların eğitim durumlarına göre daha fazla etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 32. Katılımcıların E-Devlet ve E-Belediye Uygulamaları Üzerinden İşlem Yapma Yönelimi İle Elektronik Uygulamaların Yaygınlaştırılmasını İsteme Yönelimi Arasındaki İlişki

		İleri ki zamanlarda e-devlet ve e-belediye uygulamaları üzerinden herhangi bir işlem yapmayı düşünüyor musunuz	e-Devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılmasını istersiniz
İleri ki zamanlarda e-devlet ve e-belediye uygulamaları üzerinden herhangi bir işlem yapmayı düşünüyor musunuz	Korelasyon Katsayısı	1,000	,616**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	300	300
e-Devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılmasını istersiniz	Korelasyon Katsayısı	,616**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	300	300

**, Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Katılımcıların gelecekte e-devlet ve e-belediye uygulamaları üzerinden işlem yapma eğilimleri ile e-devlet ve e-belediye gibi elektronik uygulamaların kullanımının yaygınlaştırılmasına yönelik eğilimlerinin birbiri arasındaki ilişkisinin tespit edilmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda Tablo.32’deki veriler elde edilmiştir. Veriler incelendiğinde bu iki değişken arasında 0,616 oranında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Korelasyon katsayısı aralığının -1 ile +1 arasında değer aldığı göz önüne alındığında birbiri arasındaki ilişki katsayısı 0,616 olan bu iki değişkenin birbirlerini doğrusal olarak etkilediklerini söyleyebiliriz. Yani gelecekte e-devlet ve e-belediye uygulamalarını kullanmak isteyenlerin sayısı arttıkça bu uygulamaların yaygınlaşmasını isteyenlerin sayısının da artacağı bir gerçektir.

5. ARAŞTIRMALAR SONUCUNDA ELDE EDİLEN VERİLER KAPSAMINDA ÇALIŞMA HİPOTEZLERİNİN ANALİZİ

Bu başlık altında hem belediye çalışanları ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler hem de vatandaşlarla yapılan anket verilerinin sonuçlarına göre çalışmanın hipotezlerin analizi yapılmıştır.

Hipotez-1 H_1 : Vatandaşların eğitim seviyeleri arttıkça e-belediye uygulamasına yönelik bilgi düzeyleri de artacaktır.

Analiz: Katılımcıların eğitim durumları ile e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için korelasyon analizi tekniği kullanılarak oluşturulan Tablo.29'daki verilere bakıldığında bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında anlamlı bir ilişki olmasına rağmen bu ilişkinin şiddetinin zayıf olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Fakat iki değişken arasında zayıfta olsa anlamlı bir ilişki olması H_1 hipotezinin doğruluğunu kanıtlamaktadır.

Hipotez-2 H_1 Kurumların web sitelerinin takip edilme oranı arttıkça Vatandaşların e-belediye hakkında bilgi sahibi olma oranı da artacaktır.

Analiz: Tablo.31'de yer alan veriler incelendiğinde; kurumların internet sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının takip edilmesi ile e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu görülmektedir. Bu kapsamda 2. Hipotezde yer alan bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında anlamlı bir ilişki olması hipotezin doğruluğunu göstermektedir.

Hipotez-3 H_1 Bilgisayar kullanım oranı arttıkça e-belediye hakkında bilgi sahibi olunma oranı da artacaktır.

Analiz: Tablo.30'da yapılan korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında; vatandaşların bilgisayar kullanımını bilmesi ile e-belediye uygulaması hakkında bilgi sahibi olunması arasında 0,624 oranında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Korelasyon katsayısının pozitif yönlü ve anlamlı olması, vatandaşların bilgisayar kullanmayı bilme oranlarının arttıkça e-belediye hakkında bilgi sahibi olunması oranının da artacağını göstermektedir. Dolayısıyla hipotezde yer alan bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Demokrasinin artırılması ve hizmet sunumunda etkinliğin ve verimliliğin sağlanması için hem merkezi yönetimler hem de yerel yönetimler vatandaş odaklı hizmet sunumunu ön plana çıkarmaya başlamışlardır. Bu kapsamda daha kaliteli ve etkin hizmet sunumu yapılabilmesi için yaşanan çağa uygun olarak teknolojik uygulamalar geliştirilmeye başlanmıştır.

Teknolojik gelişmelerin etkisiyle Klasik Kamu Yönetimi Anlayışının dışına çıkılmış ve Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı benimsenmiştir. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı çerçevesinde yönetimlerin gelişen teknolojiye ayak uydurabilmesi adına e-devlet uygulaması geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur. E-devlet uygulaması, devlet ile vatandaş arasında karşılıklı olarak etkileşim kurmakta, hizmetlerin açık, hızlı ve güvenilir olarak sunulmasını sağlamakta, zaman ve mekan sınırlamasını ortadan kaldırarak vatandaşların sunulan hizmetlerden 7/24 faydalanmasını sağlamaktadır.

Teknolojinin etkisiyle yaşanan dönüşüm merkezle sınırlı kalmamış yerelinde çağın gerisinde kalmaması için yönetimleri bir takım çalışmalar yapmaya mecbur bırakmıştır. Bu kapsamda İçişleri Bakanlığınca yerelde hizmet sunumunda ön sırada yer alan belediyeler için hizmet odaklı yerel yönetim anlayışına uygun olarak, hizmetlerin hızlı, güvenli ve kesintisiz verilmesini sağlamak amacıyla e-belediye uygulaması geliştirilmiştir. E-belediye uygulaması yereldeki dijital dönüşümünün ilk adımıdır. Bu çalışmada da yereldeki dijital dönüşümün ilk adımı olan e-belediye uygulaması hakkında araştırma yapılmış ve elde edilen bulgular kapsamında e-belediye uygulamasının değerlendirmesi yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular kapsamında, kamu hizmetlerinin daha sistematik ve daha etkin bir şekilde yerine getirilmesi noktasında kurumlar arası bütünlüğün sağlanması için İçişleri Bakanlığı bünyesinde oluşturulan e-belediye platformuna tüm belediyelerin ve kurumların dahil edilmesi büyük önem arz etmektedir.

Belediyelerin e-belediye uygulaması üzerinden e-hizmet sunumunu artırması, gerek hizmetlerin gerekse yönetim-vatandaş arasındaki etkileşimin ve iletişimin tek noktadan, zaman ve mekan kavramı gözetmeksizin gerçekleştirilmesini sağlayacaktır. Tabi bunun sağlanması için e-belediye uygulaması üzerinden e-hizmet sunumunun artırılmasının yanı sıra e-hizmetlerin sunulmasında yönetim ve vatandaş arasında aracı

görevi üstlenen e-belediye uygulamasının vatandaşlar tarafından tanınması ve kullanılması gerekmektedir.

Vatandaşlar tarafından e-belediye uygulamasının kullanımının artırılması için ilk olarak uygulamaya duyulan güven artırılmalıdır. Yapılan araştırma sonucunda kamuoyu tarafından e-devlete duyulan güvenin e-belediye uygulamasına duyulan güvenden çok fazla olduğu görülmüştür. Kamuoyu tarafından e-belediye uygulamasına e-devlet uygulaması kadar güven duyulmamasının, e-belediye uygulamasının kamuoyu tarafından yeterince tanınmamasından ve e-belediye uygulaması hakkında yeterli bilgiye sahip olunmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Yapılan çalışmada elde edilen verilere bakıldığında kurumlar tarafından vatandaşların e-belediye uygulaması hakkında yeterince bilgilendirilmedikleri anlaşılmaktadır. Bu durumda belediyeler tarafından e-belediye uygulaması ve e-belediye uygulaması üzerinden sunulacak olan e-hizmetler hakkında vatandaşlara gereken bilgilendirmelerin yapılması gerekmektedir. Vatandaşların uygulama hakkında bilgi düzeyleri arttıkça hiç şüphesiz uygulamaya duyulan güvende o oranda artacaktır.

Hem çalışanlarla hem de vatandaşlarla görüşme yapılarak elde edilen verilerden çıkan sonuçlara göre e-belediye uygulamasının vatandaşların kullanımına sunulmasında aracı görevi üstlenen kurumların web sayfalarına yönelik olarak bir takım tespitler yapılmıştır. Vatandaşlarla yapılan görüşmelerde kurumların web sayfalarının e-hizmet sunumu için elverişli olma oranının %49,3 olduğu görülmüştür. Bu oran e-belediye uygulamasının amacına ulaşması için yeterli bir oran değildir. Ayrıca belediye çalışanları ile yapılan görüşmelerde bilgi işlem birimleri aktif olan belediyelerin sık sık web sayfalarını halkın isteklerine göre güncelledikleri, bilgi işlem birimleri etkin olmayan belediyelerin ise bu işlemleri belli bir ücret karşılığında yaptırdıkları için sık sık web sayfalarında güncelleme işlemi yapılamadığı anlaşılmıştır. E-belediye uygulamasının vatandaşlara web sayfaları aracılığıyla ulaştırılabildiği göz önüne alındığında bu web sayfalarının e-belediye uygulaması geliştikçe ona uygun olarak sürekli güncellenmesi e-belediye uygulamasının etkin kullanımı için oldukça önemlidir. Bu nedenle bilgi işlem birimleri etkin olmayan belediyelerin bir an önce bu birimlerini etkin hale getirerek web sayfalarında yapılacak olan güncelleme işlemlerini kendileri yapabilir duruma gelmelidir.

Çalışanlarla yapılan görüşmelerde belediyelerin birçoğunun EBYS Modülü ve Evlendirme Modülü dışında altyapısı tamamlanarak belediyelerin kullanımına sunulan e-belediye modüllerini henüz kullanmadıkları ve kullanılmaya başlanmayan uygulamalar yerine halen özel yazılım programları kullanmaya devam ettikleri görülmüştür. Özel yazılım programlarının oldukça maliyetli olduğu ve yapılan işlemlerde hata payının yüksek olduğu bilinmektedir. Bu kapsamda Bakanlık tarafından altyapı çalışmaları tamamlanmış olan modüllerin kullanımına yönelik olarak belediyelerin gayret göstermesi ve belediye yönetimleri tarafından uygulamayı kullanacak olan personellere gerekli eğitimlerin aldırılarak tamamen ücretsiz olan ve hata payının hiç yok denecek kadar az olduğu e-belediye modüllerinin tüm belediyelerce kullanılması sağlanmalıdır.

Araştırma sonuçları, vatandaşların gözünden e-belediye uygulamasının önündeki en büyük engelin internete erişim sıkıntısı çekilmesi olduğunu göstermiştir. Bu engelin aşılması için kurumların tüm maddi imkanlarını seferber ederek internete ulaşım sıkıntısı çeken tek bir yer kalmayana dek büyük bir gayretle çalışmalarını sürdürmeleri gerekmektedir. İnternet olmadığında e-hizmet sunumunun da bir anlam ifade etmeyeceği göz önüne alınmalı ve vatandaşların internete kolaylıkla ulaşabilmeleri için her türlü çalışma yapılmalıdır.

Vatandaş - yerel yönetim ve devlet arasındaki mesafeyi azaltarak bu üçlüyü birbirlerine yaklaştıran e-belediye uygulamasının hem vatandaşlar hem de uygulamayı kullanan çalışanlar tarafından bir kaç sorunu olduğu belirtilmişse de belirtilen sorunların hemen hemen hepsi birkaç çalışma ile çözüme kavuşturulabilecek türde sorunlardır. Yapılan araştırma e-belediye uygulamasının oldukça yeni bir elektronik uygulama olmasına rağmen şimdiden hem yönetimlerin hem de vatandaşların ilgisini çekmeyi başardığını göstermiştir. Uygulamanın tüm modülleri tamamlandığında ve belediyeler tarafından eksiksiz olarak kullanılmaya başlandığında uygulamadan sağlanan faydanın da kat be kat artacağı düşünülmektedir. Günümüzde e-devlet uygulaması vatandaşlar ve yönetimler için nasıl vazgeçilmez bir uygulama haline geldiyse gelecekte de e-belediye uygulamasının bu denli önem kazanacağı bir gerçektir.

Sonuç olarak günümüz teknoloji çağının en güzel örneklerinden olan elektronik uygulamaların gelecekte de çoğaltılması ve kullanımlarının yaygınlaştırılması hem kurumlar için hem de vatandaşlar için oldukça faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- ACILAR, A. (2012). Küçük şehir belediyelerinde web sitesi ve e-belediye kullanımı: bilecik belediyesi örneği. *Bilecik Üniversitesi İİBF Dergisi*. 32(1): 125-142.
- AKDOĞAN, K. (2004). *Kent Bilgi Sistemi ve E-Belediyecilik Bağcılar Belediyesi Örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALBAYRAK, A. S., SAVAŞ, F. ve BALTACI, M. (2015). Belediye tarafından sunulan hizmetlerde vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi: Rize Belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*. 24(3): 1-44.
- ARIKBOĞA, Ü.(2017). Belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu: istanbul büyükşehir belediyesi e-belediye uygulamalarının analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 22(15): 1619-1644.
- ATEŞ, O.(2009). *Katılımcı Demokrasi ve E-Devlet Uygulamaları Türkiye’de Demokratik Yönetime Etkileri*[Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AZAKLI, S. Ve TEK, H.(2016). İl özel idarelerinde yeniden yapılanma çabaları ve uygulamada karşılaşılan sorunlar. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 23(1): 233-246.
- BAKIR, V.(2007). *Mahalli İdare Birlikleri* [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BERKÜN, S.(2017). Kamu açısından yönetim. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Tolum Dergisi*. 6(16): 638-663.
- BİLGİLİ, M. Y. (2020). Merkezi yönetim, yerel yönetimler ve korona virüs (Covid-19) salgını. *Turkish Studies*, 6(15):219-235.
- ÇAKIR, C.(2015). E-belediye: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 7(1): 1-13.
- ÇAKIR, C.(2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde e-belediye uygulamaları ve vatandaş farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*. 9(1): ISSN: 1309-8020(Online).
- ÇAPTUĞ, M.(2021). Covid-19 salgınının kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecine etkisi ve sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 23(2): 1309-1327.

- ÇETİN, S.(2009). Yerel yönetim birimi olarak Türkiye’de İl Özel İdareleri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 1(25): 249-258.
- ÇİÇEK, Y.(2014). Geçmişten günümüze Türkiye’de yerel yönetimler. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1): 53-64.
- ÇORUH, M.(2010). *Kent Kaynaklarının Etkin ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının Etkileri*. Akademik Bilişim Konferans Bildirileri. Muğla Üniversitesi. ss:503-508.
- ÇÖPOĞLU, M. (2015). Belediyelerde insan kaynakları yönetimi ve endüstri ilişkileri, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*. 10(1): 463-482.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı(2007). *OECD E-Devlet çalışmaları Türkiye* (1.Baskı). DPT Yayın,.Ankara.
- DİNÇARSLAN, İ. “E-belediye” Samsun, 10.10.2022.
- EMİNİ, F.T. ve KOCAOĞLU, M.(2014). E-dönüşüm sürecinde yerel yönetimler (Kırşehir örneği). *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(32): 69-78.
- ERDOĞAN, O.(2019). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: İçişleri Bakanlığı e-belediye bilgi sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 24(3): 551-566.
- ERYILMAZ, B.(1997). Yerel yönetimlerin yeniden yapılanması (3.Baskı). Bileşik Yayıncılık. İstanbul.
- GEYMEN, A. ve KARAŞ, İ. R.(2006). *Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları*. 4.Coğrafya Bilişim Sistemleri Bilişim Günleri.
- GÖKÜŞ, M.(2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansması. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 14(20): 193-218.
- GÜLER, B. A.(2004). 5197 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu Üzerine. <https://politics.ankara.edu.tr/~bguler>. 20 Temmuz 2004 BAG. Ankara. ss. 1-20.
- GÜLER, B. A.(2006). *Yerel yönetimler liberal açıklamalara eleştirel yaklaşım* (4.Baskı). İmge Kitabevi.
- GÜVEN, A.(2019). *E-Devlet In Geleneksel Devlet Out(Klasik Devlet Anlayışından E-devlet Anlayışına)* (1.Baskı). Fakülte Yayınevi. Ankara.

- GÜVEN, A. & DOĞAN, L. (2022). Karadeniz bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinin internet siteleri üzerinden e-belediyecilik uygulamaları analizi. . *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*. 14 (27): 460-482.
- GÜVEN, A. ve DÜLGER, B.(2017). Osmanlı'dan günümüze yerel hizmet sunan klasik kurumların dönüşümü. *Enderun Dergisi*, 1(1): 44-53.
- GÜVEN, A. ve ŞAHİN D.(2011). *Yerel Kalkınmada Yerel Yönetimlerin Yoksullukla Mücadelesi*, 26. Türkiye Maliye Sempozyumu Bölgesel Kalkınma ve Kamu Politikaları Tebliğler Kitabı. ss:281-305.
- HAZMAN, G. G.(2005). Afyonkarahisar Belediyesinde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*. 7(2): 65-84.
- HENDEN, B.(2005). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeciliğin yeri ve önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. ISSN:1303-5134.
- HENDEN, H.B. ve HENDEN, R.(2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(14): 48-66.
- <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf>, 31.10.2021, 12:00.
- <https://cip.tuik.gov.tr/>, 15.10.2022, 20.30.
- KARAARSLAN, M.(2007). *Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformu Bağlamında Yerel Yönetimlerin Özerkliği ve Denetimi* [Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KARACA, Y. ve ÖZTÜRK, N. K.(2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*. 2(3): 528-537.
- KARAKAYA, R.(2006). *E-belediyecilik kılavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi* (2.Baskı). Tasam Yayınları. İstanbul.
- KARAKILÇIK, Y.(2013). *Yerel yönetimler* (3.Baskı). Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- KARATAŞ, E. ve TARHAN, A.(2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(45): 317-335.
- KARATAŞ, H.(2007). Kamu yönetiminde yeni bir anlayış: Vatandaş odaklı yönetim. *Bütçe Dünyası Dergisi*. 1(24): 83-91.
- KARATAŞ, S.(2014). *E-devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları* [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.

- KAVRUK, H.(2004). *Köy ve mahalle: Yerleşim ve yönetim birimi* (3.Baskı). Odak Yayınları. Ankara.
- KAYPAK, Ş. ve BİMAY, M.(2022). Küresel salgın (Covid-19) süreci ve yerel yönetimlerin hizmet sunumunda yapısal ve işlevsel değişimler. *Dicle Üniversitesi İİBF Dergisi*. 12(23): 210-234.
- KAYPAK, Ş., YILMAZ, V. ve BİMAY, M.(2017). Dijital çağda yerel yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 22(15): 1798-1813.
- KESGİN, B.(2011). E-dönüşüm ve e-belediyecilik: katılma ve yönetim sorununda yoksullar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*. 1(2): 77-85.
- KÜLCÜ, Ö.(2012). Türkiye’de kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük koşulların değerlendirilmesi: 57 örnek kurumun analizi. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*. 1(26):30-52.
- MECEK, M.(2017). E-devlet ve e-belediye: kavramsal çerçeve ve Türkiye’de belediye web sitelerine yönelik yapılan çalışmaların incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 22(Kayfor15 Özel Sayısı): 1815-1851.
- NALBANTOĞLU, C. B.(2021). Covid 19 sürecinin dijital dönüşüme etkileri. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(7): 13-18.
- NETCHAEVA, I.(2001). E-governmentand E-democracy. *The international Journal For Communication Stduies*. 64(5):467-477.
- ODABAŞ, H.(2009). *E-devlet sürecinde elektronik belge yönetimi*. Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları. İstanbul.
- OKTAY, T.(2020). 1920-2020 döneminde Türkiye’de belediyelerin gelişimi. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*. 5(2): 171-223.
- ORTAYLI, İ.(1973). Türk belediyesinin denetim yetkisinin tarihi gelişimi ve günümüzdeki durumu. *Amme İdare Dergisi*. 6(4): 14-24.
- ÖKMEN, M. Ve ELMA, F.(2013). *Türk dünyasında yerel yönetimler*, Türk Dünyası Belediyeler Birliği Yayını (1.Baskı). İstanbul.
- ÖKMEN, M. ve DEMİR, F.(2013), Türkiye’de İl Özel İdareleri: Melez Bir Yerel Yönetim Modeli. 5.Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Ankara. ss: 327-342.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN, U. (2021). Covid-19 Pandemisinin Kamu Yönetimine Etkileri ve Bu Etkiler Üzerine Yapılacak Çalışmalara Yönelik Genel Bir Çerçeve Arayışı.

https://www.tasav.org/images/Covid/Uur_MRGNLEN.pdf

adresinden

28.01.2022 tarihinde alınmıştır.

- ÖNAL, İ. ve ALACA, E.(2017). Vatandaşlık okuryazarlığı çerçevesinde e-belediye uygulamalarının değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası Dergisi*. 18(1): 93-124.
- ÖZYAZICI, S., Büro Personeli, “E-belediye” Samsun, 26.05.2022.
- PEKTAŞ, E. K.(2010). Türkiye’de sosyal belediyecilik uygulamaları ve temel sorunlar. *Akademik Araştırmalar Dergisi*. 5(1): 4-22.
- PEKTAŞ, E.K.(2011). Belediye hizmetlerinde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(1): 65-88.
- POLAT, R. K. (2016). *E-belediyecilik kılavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi* (3.Baskı). Tasam Yayınları.
- SARAÇBAŞI, Y.(2010). *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye-Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ŞAHİN, A.(2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*. 1(29): 161-189.
- ŞAHİN, A.(2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet* (2.Baskı). Çizgi Kitabevi Yayınları. Konya.
- TORTOP, N., YAYMAN, H., AYKAÇ, B. Ve ÖZER, H.(2006). *Mahalli İdareler* (2.Baskı). Nobel Yayınları. Ankara.
- UÇKAN, Ö.(2003). *E-Devlet, E-demokrasi ve Türkiye* (1. Baskı). Literatür Yayıncılık.
- ULUSOY, A. ve AKDEMİR, T.(2010). *Mahalli İdareler* (4.Baskı). Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- ULUSOY, A. ve ÇOBANOĞULLARI, G.(2013). Trabzon Belediyesi örneğinde e-belediyecilik uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*. 1(477): 269-284.
- ÜNAL, F.(2011). Tanzimat’tan Cumhuriyete Türkiye’de yerel yönetimlerin yasal ve yapısal dönüşümü. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 1(30): 241-248.
- ÜNLÜ, U.(2016). Sosyal belediyecilik anlayışının e-belediyecilik uygulamalarına entegre edilmesi. *Sayıştay Dergisi*. 1(102): 63-89.

- WESCOTT, C. G.(2011). E-Government In The Asia-Pasific Region. <https://www.adb.org/Documents/Papers/E-government/egov-asiapac.pdf>. adresinden 04.02.2023 tarihinde alınmıştır.
- YEŞİLORMAN, M. ve KOÇ, F.(2012). *Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel Demokrasiye Katkıları*. Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi II. İnönü Üniversitesi. 19-20 Nisan Malatya. ss: 769-783.
- YILDIRIM, B.(2021). *Kamuda Halkla İlişkiler Sürecinde Bir Araç Olarak Sosyal Medya Kullanımı: Covid-19 Pandemi Sürecinde Büyükşehir Belediyeleri Üzerinden Bir Analiz* [Yüksek Lisans Tezi]. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YILDIRIM, U. Ve ÖNER, Ş.(2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojisinden yararlanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*. 1(3): 49-60.
- YILMAZ, A. ve ÖKMEN, M.(2004). *Kamu Yönetimi* (1.Baskı). Gazi Kitabevi. Ankara.
- YÖRÜKOĞLU, F.(2009). Türk Belediyeciliğinin gelişim Süreci. *Mevzuat Dergisi*. 12(15): ISSN 1306-0767.
- ZEREN, H. E., SEBETÇİ, Ö. ve KOÇAK, Y.(2015). E-devlet ve e-belediye hizmetleri çerçevesinde Aydın halkının katılma duyarlılığının ölçülmesi. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*. 6(9): 249-268.