

**T.C.  
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÖNETİM ORGANİZASYON PROGRAMI**

**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BELEDİYELERİN YÖNETİM  
VE ORGANİZASYON YAPISINA VE HİZMET SUNUMUNA  
ETKİLERİNİN İNCELENMESİ:  
MANİSA ŞEHZADELER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**İbrahim Çağrı ARUSAN**

**DANIŞMAN  
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÖZTÜRK**

**MANİSA-2019**

**T.C.  
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**


**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
YÖNETİM ORGANİZASYON PROGRAMI**

**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BELEDİYELERİN YÖNETİM  
VE ORGANİZASYON YAPISINA VE HİZMET SUNUMUNA  
ETKİLERİNİN İNCELENMESİ:  
MANİSA ŞEHZADELER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**İbrahim Çağrı ARUSAN**

**DANIŞMAN  
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÖZTÜRK**

**MANİSA-2019**

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu	FRYL-031
	YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİ FORMLARI Tez Savunma Sınavı Tutanağı	Yayınlanma Tarihi	26/03/2018
		Revizyon No/Tarih	2/23/03/2018
		Sayfa	1/1

### TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 02/08/2019 tarih ve 27/9 sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin 9. Maddesi gereğince Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi İbrahim Çağrı ARUSAN'ın "Bilişim Teknolojilerinin Belediyelerin Yönetim ve Organizasyon Yapısına ve Hizmet Sunumuna Etkilerinin İncelenmesi: Manisa Şehzadeler Belediyesi Örneği" konulu tezi incelenmiş ve aday 28/08/2019 tarihinde saat 14:00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra <sup>60</sup> dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan arabilim dallarından jüri üyelerine sorular sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI olduğuna  OY BİRLİĞİ   
DÜZELTME yapılmasına \*  OY ÇOKLUĞU   
RED edilmesine \*\*  ile karar verilmiştir.

BASKAN  
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Özlürcü

ÜYE  
Doç. Dr. K. Leila Burak  
Jüri

ÜYE  
Dr. Öğr. Üyesi Zeynep Kocaman

**Evet** **Havır**  
Tez, burs, ödül veya Teşvik programına (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir.  
   
Tez, mutlaka basılmalıdır.  
   
Tez, mevcut haliyle basılmalıdır.  
   
Tez, gözden geçirdikten sonra basılmalıdır.  
   
Tez, basımı gereksizdir.

\* Bu halde adaya 3 ay süre verilir. İkinci tez savunma sınavında da başarısız olan öğrencinin Enstitü ile ilişkisi kesilir.

\*\* Bu halde adayın Enstitü ile ilişkisi kesilir.

Hazırlayan Enstitü Sekreteri	Onaylayan Enstitü Müdürü
---------------------------------	-----------------------------

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Bilişim sistemlerinin belediyelerde yönetim organizasyon yapısına ve hizmet sunumuna etkisi: Şehzadeler Belediyesi Örneği.” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.../.../20..

İbrahim Çağrı ARUSAN

İmza

## ÖZET

### **BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BELEDİYELERİN YÖNETİM VE ORGANİZASYON YAPISINA VE HİZMET SUNUMUNA ETKİLERİNİN İNCELENMESİ: MANİSA ŞEHZADELER BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Günümüzde teknoloji hayatımızın her alanında kendine yer bulmaya başlamıştır. Bu bağlamda kamu kurumlarının bu gelişim ve değişime ayak uydurması beklenmektedir. Vatandaşlara ve merkezi yönetime karşı hesap verilebilir, şeffaf olunması ve hizmetlerin doğru olması adına bilişim teknolojilerinin kullanımı ve bu sistemlerin ürettiği doğru ve hızlı veriye ihtiyaç vardır.

Belediyelerin günlük çalışmalarında bilişim teknolojileri yoğun bir biçimde kullanılmaktadır. Bu durum belediyelerin alışmış olduğu yönetim ve organizasyon yapısında değişimleri de beraberinde getirmiştir.

Personel verimliliği artık nitel olarak ölçülebilmekte ve gerekli değerlendirmeler yapılabilmektedir. Bu ölçümler sayesinde performans ve verimlilikte değişimler yaşanmıştır.

Belediyeler tarafından verilen hizmetler de artık dijitale kaymış ve yönetim bilgi sistemleri üzerinden yapılmaktadır. Vatandaşlar da işlerinin hızlı ve sorunsuz bir biçimde sonuçlanmasını beklemekte ve bu bağlamda dijitale geçmenin önemi yadsınmamaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde kamu kurumları, yerel yönetimler ile ilgili temel kavramlardan oluşan teorik kısım oluşturulmuştur. İkinci bölümde bilişim ve bilişim sistemleri ile Manisa Şehzadeler Belediyesinin sahip olduğu bilişim sistemleri ele alınmıştır. Üçüncü bölümde yöntemle ilgili bilgiler, araştırmayla ilgili uygulamalar verilmiş ve anket çalışması ile personelin bilişim sistemlerine bakışı ve bilişim sistemlerinin hizmet kalitesi, yönetim ve organizasyon yapısına etkileri hakkında genel bir değerlendirme yapılmıştır. Dördüncü bölümde; hipotezimiz bağlamında alt hipotezlerle ilgili yapılan istatistiksel analizlerle elde edilen bulgular irdelenerek tartışılmış ve elde edilen sonuçların temel hipotezimiz olan; bilişim sistemlerinin belediyelerde verimlilik ve hizmet kalitesine etkisi irdelenmiştir ve hipotezimizi doğrulayıcı bulgular elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetim Organizasyon, Bilişim Teknolojileri, Verimlilik, Hizmet Kalitesi, Belediyeler



## **ABSTRACT**

### **EXAMINING INFORMATION TECHNOLOGIES' EFFECTS ON MUNICIPALITIES ADMINISTRATION AND ORGANIZATIONAL STRUCTURES AND SERVICE DELIVERY: MANİSA ŞEHZADELER MUNICIPALITY EXAMPLE**

The technology can be found everywhere in today's human life. In this context people expects public enterprises to adapt this change. For being accountable, transparent to citizens and the central administration use of information technologies and their reliable and accurate data sets are needed.

Municipalities use information technologies heavily in their everyday works. Because of this there have been some changes in municipalities' administration and organization structures.

In today's world, productivity of employees can be measure qualitatively and needed assessments about it can be done. By courtesy of this measurements there have been some changes in employee productivity and performance.

Nowadays municipalities gives services with the use of information technologies. Citizens expects fast and smooth services from municipalities. For this; the importance of information technologies can't be underestimated.

In first part of thesis information about public enterprises, local administrations has been given. In second part discussions about informatics, information technologies and information technologies which Şehzadeler Municipality has, can be found. In the third part information about method, applications of work has been given. With the help of survey some assessments has been made about employee's point of view about information technologies and information Technologies effects on service quality, administration and organizational structure. The fourth part is about discussing main hypothesis and other hypothesizes. With the help of statistical findings from the surveys, supports the main hypothesis which is "information technologies effects municipalities' productivity and service quality".

Keywords: Administration and Organization, Information Technologies, Productivity, Service Quality, Municipalities

## TEŞEKKÜR

Çalışmamın her aşamasında bana destek olan, bilgi ve tecrübesi ile lisansüstü öğrenim hayatımın tüm zorlu aşamalarında maddi ve manevi her yönden yardımcı olan danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Öztürk'e, tez çalışmam boyunca desteklerini esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Zeynep Adıgüzel Korkmaz hocama, çalışmalarına izin veren Şehzadeler Belediyesi Başkanı Sayın Ömer Faruk Çelik'e ve ankete katılan değerli belediye personeline, öğrenim hayatım boyunca beni maddi manevi olarak destekleyen ve hep yanımda olan aileme yürekten teşekkür ederim.

İbrahim Çağrı ARUSAN

Manisa,2019





## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xii
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

### 1.BÖLÜM:

#### KAMU YÖNETİMİ VE YEREL YÖNETİMLER

1.1.KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI.....	4
1.1.1Kamu Yönetiminin Tarihçesi ve Gelişimi.....	5
1.1.2.Türk Kamu Yönetimi Tarihi.....	7
1.2.YÖNETİM KAVRAMI VE TÜRKİYE'DEKİ YÖNETİM BÖLÜMLERİ.....	10
1.2.1.Merkezi Yönetim Kavramı.....	11
1.2.1.1.Merkezi Yönetimin Faydaları ve Sakıncaları.....	11
1.2.2.Yerel Yönetimler Kavramı.....	12
1.2.2.1.Yerel Yönetimlerin Tarihsel Gelişimi.....	13
1.2.2.1.1.Merkezi Devletler Öncesi Yerel Yönetimler.....	13
1.2.2.1.2.Merkezi Devlet Döneminde Yerel Yönetimler.....	14
1.2.2.2.Yerel Yönetimlerin Faydaları ve Sakıncaları.....	15
1.2.2.3.Türk Yerel Yönetim Tarihi.....	17
1.2.2.3.1.Osmanlı Döneminde Yerel Yönetimler.....	17
1.2.2.3.2.Cumhuriyet Döneminde Yerel Yönetimler.....	18
1.3.TÜRKİYE'DE BELEDİYECİLİK.....	19
1.3.1.Türkiye'de Belediyelerin Görev ve Yetkileri.....	19
1.3.1.1.Büyükşehir Belediyelerinin Görevleri.....	19
1.3.1.2.İlçe Belediyelerinin Görevleri.....	21
1.3.2.Yerel Yönetimlerde Verimlilik.....	22
1.3.2.1.Verimlilik Kavramı.....	22

1.3.2.2.Türkiye’de Yapılan Verimlilik Çalışmaları.....	22
1.3.2.3.Yerel Yönetimlerde Verimlilik Sorunu.....	23
1.3.2.4.Yerel Yönetimlerde Verimliliği Arttırma Çalışmaları.....	24
1.3.3.Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi.....	25
1.3.4.Yerel Yönetimlerde Vatandaş Memnuniyeti.....	26
1.4.MANİSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ.....	27
1.4.1.Büyükşehir Belediyesinin Teşkilat Yapısı.....	27
1.4.2.Büyükşehir Belediyesinin Misyonu ve Vizyonu.....	27
1.4.3.Büyükşehir Belediyesinin İlkeleri.....	28
1.5.ŞEHZADELER BELEDİYESİ.....	29
1.5.1.Şehzadeler Belediyesi Teşkilat Şeması ve Yapısı.....	29
1.5.2.Şehzadeler Belediyesi Misyonu ve Vizyonu.....	30
1.5.3.Şehzadeler Belediyesinin İlkesi.....	30

## **2.BÖLÜM:**

### **BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI VE BİLEŞENLERİ**

2.1.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ.....	32
2.1.1.Bilişim Kavramı.....	32
2.1.2.Bilişim Teknolojileri Kavramı.....	33
2.1.3.Bilişim Teknolojilerini Oluşturan Altyapı Bileşenleri.....	34
2.2.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	35
2.2.1.Bilişimde Veri İşleme Dönemi.....	35
2.2.2.Bilişimde Mikro Dönemi.....	36
2.2.3.Bilişimde Ağ Dönemi.....	36
2.3.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE ETKİSİ.....	37
2.4.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ.....	37
2.5.BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ OLUŞTURAN UNSURLAR.....	38
2.6.YEREL YÖNETİMLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI VE ÖNEMİ.....	39
2.7.TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERİN DİJİTALLEŞME SÜRECİ.....	40
2.8.YEREL YÖNETİMLERDE KULLANILAN BİLİŞİM UYGULAMALARI...41	
2.8.1.Yönetim Bilişim Sistemleri.....	42

2.8.1.1.Yönetim Bilişim Sistem Modülleri.....	42
2.8.1.2.Yönetim Bilişim Sistemlerinin Özellikleri.....	44
2.8.2.Coğrafi Bilgi Sistemleri.....	44
2.8.3.E-belediyeçilik.....	45
2.8.4.Yerel Yönetimlerde Bilişim Teknolojilerinin Sağladığı Yararlar.....	46
2.8.5.Şehzadeler Belediyesinde Kullanılan Bilişim Teknolojileri.....	48

### **3.BÖLÜM:**

#### **YÖNTEM AMAÇ VE SAHA ÇALIŞMASI**

3.1.Araştırmanın Konusu ve Amacı.....	50
3.2.Araştırmanın Önemi.....	50
3.3.Araştırma Evreni, Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	51
3.4.Araştırmanın Yöntemi ve Kaynakları.....	51
3.5.Araştırma Verilerinin Analizi.....	52
3.6.Araştırmanın Hipotezleri.....	52
3.6.1.Araştırmanın Temel Hipotezi.....	52
3.6.2.Araştırmanın Alt Hipotezleri.....	52
3.6.3.Araştırmanın Genel Bulguları.....	54
3.7.Araştırmanın Bulguları ve Hipotezler.....	56
3.7.1.Demografik Bulgular.....	56
3.7.2.Anketin Güvenilirliğine İlişkin Sonuçlar.....	57
3.7.3.Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular.....	58

### **4.BÖLÜM:**

#### **TARTIŞMA VE ANALİZ**

4.1.Temel Hipotez: Bilişim Teknolojilerinin Belediyelerde Verimlilik ve Hizmet Kalitesine Etkisi.....	65
4.2.Demografik Bilgiler.....	65
4.2.1.Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti.....	65
4.2.2.Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı.....	66
4.2.3.Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu.....	67
4.2.4.Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi.....	68
4.2.5.Araştırmaya Katılanların Kadro Statüsü.....	69

4.3.Hipotezlerin Değerlendirilmesi.....	70
4.3.1. (H01) Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin verimliliğini etkiler.....	70
4.3.2.(H02) Belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı belediyenin verimliliğini etkilemektedir.....	71
4.3.3.(H03)Belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi belediyenin verimliliğini etkilemektedir.....	73
4.3.4.(H04)Belediyenin verimliliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	75
4.3.5.(H05)Belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	76
4.3.6.(H06) Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların bilişim sistemlerine yetkinliği arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	78
4.3.7.(H07)Belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	78
4.3.8.(H8)Belediyenin verimliliği ile belediyenin sunduğu hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	80
4.3.9.(H09)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.....	81
4.3.10.(H10)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile maliyetler arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	82
4.3.11.(H11)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile sahip olunan bilişim teknoloji altyapısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	84

4.3.12.(H12)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	85
4.3.13.(H13)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	86
4.3.14.(H14)Belediyenin verimliliği sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.....	87
4.3.15.(H15)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	89
4.3.16.(H16)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	90
4.3.17.(H17)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	91
4.3.18.(H18)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?.....	92
SONUÇ.....	94
ÖNERİLER.....	97
KAYNAKÇA.....	100
EKLER.....	107

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>AKOS</b>	Akıllı Kentler Otomasyon Sistemi
<b>KEP</b>	Kayıtlı Elektronik Posta
<b>KPS</b>	Kimlik Paylaşım Sistemi
<b>MEHTAP</b>	Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
<b>OECD</b>	İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı
<b>SPSS</b>	Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi
<b>TODAİE</b>	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
<b>TÜBİTAK</b>	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Demografik Bilgiler.....	56
Tablo 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	57
Tablo 3: Yetkinlik- Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	58
Tablo 4: Altyapı-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	59
Tablo 5: Hizmet-Kalitesi Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	59
Tablo 6: Korelasyon Analizi Sonuçları.....	60
Tablo 7: Yetkinlik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları.....	61
Tablo 8: Korelasyon Analizi Sonuçları.....	62
Tablo 9: Verimlilik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları.....	63
Tablo 10: Korelasyon Analizi Sonuçları.....	64
Tablo 11: Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti.....	65
Tablo 12: Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı.....	66
Tablo 13: Araştırmaya Katılanların Eğitim Seviyesi.....	67
Tablo 14: Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi.....	68
Tablo 15: Araştırmaya Katılanların Kadro Statüsü.....	69
Tablo 16: Yetkinlik-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	70
Tablo 17: Altyapı-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	72
Tablo 18: Hizmet Kalitesi Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları.....	73
Tablo 19: Verimlilik Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları.....	75
Tablo 20: Verimlilik Yöneticilerin Karar Alması Korelasyon Analizi Sonuçları.....	76
Tablo 21: Verimlilik Yetkinlik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	78
Tablo 22: Verimlilik Altyapı Korelasyon Analizi Sonuçları.....	79
Tablo 23: Verimlilik Hizmet Kalitesi Korelasyon Analizi Sonuçları.....	80
Tablo 24: Yetkinlik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları.....	81
Tablo 25: Altyapı Hizmet Maliyeti Korelasyon Analizi Sonuçları.....	83
Tablo 26: Hizmet Kalitesi Altyapı Korelasyon Analizi Sonuçları.....	84

Tablo 27: Hizmet Kalitesi Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları...	85
Tablo 28: Hizmet Kalitesi Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları.....	86
Tablo 29: Verimlilik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları.....	87
Tablo 30: Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları.....	89
Tablo 31: Yetkinlik Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları.....	90
Tablo 32: Altyapı Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları.....	91
Tablo 33: Altyapı Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları.....	93





## **EKLER LİSTESİ**

**EK 1.** Şehzadeler Belediyesi Teşkilat Şeması

**EK 2.** AKOS yazılımı Emlak Beyan Sayfası ve Diğer İşlem Menüleri

**EK 3.** Şehzadeler Belediyesi e-belediye Ana Sayfası

**EK 4.** Araştırmada Kullanılan Anket

**EK 5.** Anket Sorularının Gruplandırılması



## GİRİŞ

21. yüzyılın başlarında internetin hayatın her noktasına girmesi ve teknolojik alanda yaşanan hızlı gelişmeler sonucunda insan yaşamında büyük değişimler meydana gelmiştir. Bunlardan en önemlisi ise bilginin kazandığı önemdir. Artık toplumlar ve onu oluşturan alt sistemler olarak kurumlar sahip oldukları ve kontrol ettikleri bilgi kadar değer görmektedirler.

Bilgi çağının insan hayatında bu kadar kısa sürede yaşattığı köklü değişimlerden her sektör etkilenmiştir. Bunlardan birisi de kent yaşamı ve yerel yönetimlerdir.

Kamu kurumlarında birçok alanda bilişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır. Bu bağlamda yapılan; özellikle de e-devlet uygulamaları birçok alanda hizmet vermekte, vatandaşların devlet ile olan ilişkisini kolaylaştırmaktadır ve gereksiz bürokrasinin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Ancak vatandaşların yerel yönetimlerle ilişkisi bu durumdan daha farklı şekilde ilerlemektedir. Değişen ve gelişen kent yapısında vatandaşlar içlerinden bir adayı seçtikleri belediye yönetimleriyle ve yöneticilerle daha fazla etkileşim halinde olmak istemektedirler. Bu yüzden de belediyelerin daha şeffaf, verimli ve kaliteli hizmet sunmasını istemekte ve bu süreçte daha erişilebilir, katılımcı belediyeçilik anlayışını beklemektedirler.

Yerel yönetimler bu noktada hem değişen vatandaş istekleri hem de içinde bulunulan bilgi çağına ayak uydurabilmek amacıyla bilişim sistemleri kullanımını yoğunlaştırmış ve yaygınlaştırmıştır. Günümüzde belediyeler birçok işini bilişim sistemleri destekli olarak dijital ortamda yapmaktadırlar.

Yerel yönetimlerde yönetim bilişim, coğrafi bilgi, elektronik belge yönetim sistemleri ve e-belediyeçilik uygulamaları yoğunlukla kullanılan bilişim teknolojileridir. Bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımı sonucunda vatandaşlara kolay, hızlı ve doğru hizmet verilmesi hedeflenmektedir. Bilişim dönüşümü sonucunda belediyelerin iş süreçleri ve çalışma prensipleri değişmiştir. Bu noktada kağıda dayalı çalışmadan bilişim düzenine geçilmesi beraberinde bazı sorunları getirmiştir. Bu sorulardan en önemlileri ise verimlilik ve hizmet kalitesidir.

Günümüzde vatandaşlar, belediyelerden kaliteli ve verimli hizmet almayı beklemektedirler aynı zamanda belediyeler şeffaf ve katılımcı sosyal belediyeçilik anlayışını oturtabilmek için verimlilik ve hizmet kalitesine dikkat etmek zorunda kalmışlardır.

Bahsedilen bu gelişmeler sonucunda belediyelerin yönetim organizasyon yapıları ile hizmet sunumlarında değişiklikler yaşanmıştır. 2000’li yılların başında, başlayan dijital dönüşümün sonucunda belediyeler organizasyon yapılarını bilişim teknolojileri etrafında yeniden şekillendirmek durumunda kalmıştır. Bu dönüşümün sonucu olarak iş süreçleri, iş tanımları değişirken sunulan hizmetlerin bilişim sistemleri aracılığıyla verilmesi, bir kısmının da internet ortamında direkt vatandaşa sunulması gereksinimi ortaya çıkmıştır. Bu dönüşüm sonucunda en çok tartışılan konulardan ikisi verimlilik ve hizmet kalitesi olmuştur. Çünkü yaşanan gelişmelerin sonucunda belediyelerin iş yapış şekli değişmiştir ve hem personel hem de kurumların bu değişimi ne kadar uygulayabildikleri konusu tartışmaya açılmıştır. Bu değişimleri ele alırken ana hipotez olarak verimlilik ve hizmet kalitesinde yaşanan değişimler ele alınmıştır. Oluşturulan alt hipotezlerde ise yönetim ve organizasyon yapısında yaşanan diğer değişimlere dair bilgi elde edilebilmesi amacıyla yöneticilerin karar alması, hizmet maliyetleri, bilişim altyapısı, vatandaş memnuniyeti ve kullanıcıların yetkinlikleri konuları incelenmiştir.

Yapılan çalışmada literatür taraması ile konunun teorik çerçevesi çizilmiş, uygulama olarak Şehzadeler Belediyesinin bilgisayar kullanan personeliyle anket çalışması yapılmıştır.

Birinci bölümde kamu yönetimi ve Türk kamu yönetimi tarihi ile yerel yönetimler incelenmiş, ardından merkezi ve yerel yönetimlerin tarihçesi, görevleri ve gelişimi incelenmiştir. Ayrıca yerel yönetimlerdeki verimlilik sorunu ve hizmet kalitesi teorik olarak ele alınmıştır. Son olarak Manisa Büyükşehir Belediyesi ve çalışmanın alanını oluşturan Şehzadeler Belediyesinin tarihçesi, ilkeleri, vizyonu ve misyonu hakkında bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde ise bilişim ve bilişim teknolojileri kavramları açıklanmıştır. Devamında bilişim teknolojilerini oluşturan etmenler ve bilişim teknolojilerinin gelişim süreci incelenmiştir. Bu bölümde ayrıca bilişim teknolojilerinin yarattığı etki ve sahip oldukları önemden bahsedilmiş olup, Türkiye’deki dijitalleşme süreci,

belediyelerde kullanılan bilişim teknolojileri ve bunların sağladıkları yararlar incelenmiştir. Son olarak Şehzadeler Belediyesinin sahip olduğu bilişim teknolojilerinden bahsedilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Şehzadeler Belediyesinde yapılan anket çalışmasının bulguları ile tez konusu kapsamında oluşturulan hipotezlerin yanı sıra araştırmanın kapsamı, önemi hakkında bilgiler verilmiştir.

Dördüncü bölümde anketlerin istatistiki değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan sonuçlar hakkında tartışma ve analiz çalışmaları yapılmıştır. Son olarak sonuç ve öneriler kısmında ise varsayımlara göre sonuç değerlendirilmesi yapılmış, öneriler ile bilişim teknolojilerinin belediyelerde etki alanını genişletmeye yönelik öneriler getirmeye çalışılmıştır.

## 1.BÖLÜM:

### KAMU YÖNETİMİ VE YEREL YÖNETİMLER

#### 1.1.KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI

Kamu yönetiminin geçmişi, devletler açısından politik yönetim sistemleri devreye girdiğinden beri vardır ve o günlerden günümüze kadar önemi korumuştur. Devlet gözünde kamu yönetimi; politik karar verenlerin koyduğu hedef ve programlara ulaşma çabasıdır.( Heady, 2001: 1)

Kamu yönetiminin bir bilim dalı olarak ele alınması 1887 yılında Woodrow Wilson'ın “Yönetimin İncelenmesi” adlı makalesi ile başlamıştır. 20.yüzyılın ilk çeyreğinde ise siyaset/yönetim ayrımı yapılmıştır ve yönetimin evrensel ilkeleri ortaya çıkmıştır. 1940'larda kamu yönetimi ile ilgili iki ayrı görüş ortaya çıkmıştır. Bunlar; siyaset ve yönetimin birbirinden ayıramayacağı görüşü ve yönetim ilkeleri ile yönetsel düşünce yapısının aynı şey olmadığıdır. Fritz Morstein Marx'ın 1946 yılında yayımladığı Kamu Yönetiminin Öğeleri adlı kitabında yönetim/siyaset ikilemi ilk kez sorgulanmıştır. Herbert Simon'da 1947 yılında yazdığı Yönetsel Davranış adlı kitabında yönetime davranışsal bir bakış açısı getirerek yönetimin ilkelerini sorgulamıştır. (Ergun, 1997: 3)

Kamu Yönetimi; Oxford'un Kamu Yönetimi el kitabında: Mevcut yönetim ve kamusal hizmetlerin hükümleri doğrultusunda yapılacak değişikliklerin, çalışmaları ve dizaynı olarak tanımlanmaktadır. (Hood, 2005: 8)

Kamu yönetimi için bir diğer tanım ise; “devlette ya da ona bağlı kuruluşlarda eylemde bulunan kişilerin ve kümelerin davranışlarıyla ilgili alanı ifade etmektedir.” Başka bir tanıma göre; “kamusal siyasaların oluşturulmasında, siyasal karar organlarına teknik destek sağlayan ve bu siyasaları uygulayan örgütler bütünüdür.

Verilen tanımlardan yola çıkarak kamu yönetiminin kapsamı şu şekilde özetlenebilir: (Sahillioğlu, 2005; 4-5 )

- Kamu politikalarının oluşturulmasını ve politikaların uygulanmasını,
- Kamu hizmetlerinin verilmesi ve kamu ürünlerinin üretimini,

- Kamu kaynaklarının kamu yararına, verimli kullanılmasını ve bunların planlanması işlerini kapsar.

Kamu yönetimi kavramının ve kamu yönetiminin dayandığı temeller ile ilkeleri açıklamak için geleneksel kamu yönetiminin yedi ilkesi kullanılabilir. Bu ilkelere şunlardır; (Hood, 2018: 44)

- Bürokrasinin prensipleriyle organizasyon: Devletler kendilerini klasik yaklaşımda bulunan bürokratik ve hiyerarşik prensiplere göre düzenlemelidirler.
- Herhangi bir işi yapmak için bir tane en iyi yol vardır ve bu yol bilimsel yönetim prensiplerine bağlıdır.
- Bürokratik teslim prensibi: Devletler bir sektöre girdiklerinde aynı zamanda o sektörde bürokrasi aracılığıyla hizmet veren ve mal satan bir tedarikçi haline gelir.
- Yönetimsel konuların ve politik konuların birbirlerinden ayrılması ilkesidir. Bu durumda kurum politikası hakkındaki durumlar politik liderlerin sorumluluğu altındadır.
- Kamu görevlilerinin bireysel motivasyonu kamunun çıkarıdır ve kamuya hizmet kişinin hizmetlerini düşünmeden sunabilmesidir.
- Kamu yönetiminde topluma eşit şekilde hizmet edebilmelidir.
- Kamu hizmetleri yönetimsel olmalıdır. Çalışanlar sonuçlar üzerinde kişisel sorumluluk hissetmeksizin yönergeleri ve talimatları takip etmelidirler.

Geleneksel kamu yönetiminin temellerini oluşturan bu ilkeler günümüzde halen geçerliliğini korumaktadır. Çağın gereklilikleri doğrultusunda üzerinde değişiklikler yapılmış ancak temel kavramlar geçerliliklerini sürdürmektedir.

### **1.1.1.Kamu Yönetiminin Tarihçesi ve Gelişimi**

Kamu yönetiminin tarihçesi antik çağlara kadar dayanmaktadır. Antik çağlarda Mısır'da Nil Nehrinden alınan sulama sularının yönetimi ve piramitlerin inşasında yönetimsel sistemlerin varlığı görülebilir. Ayrıca Sümerlerde, son dönem Roma İmparatorluğunda, Bizans İmparatorluğunda ve Hilafet sistemlerinde de kamu yönetiminin varlığından söz edilebilir. Çin İmparatorluğunda ise Konfüçyüs düşünce akımının etkisiyle Han Hanedanlığı döneminde devletler üzerinde insanların doğum

hakkı ile yönetme yetkisi olmadığı, ancak yetenek ile kazanılabileceği ve ana amacının halkın mutluluğu olduğu ilkesi görülmektedir.

Ortaçağa gelindiğinde ise kamu yönetimi Avrupa İmparatorluklarında da görülmektedir. İspanyol, Portekiz, Hollanda, Fransız, İtalyan, İngiliz imparatorluklarının hepsi bir merkezden yönetilen kanunlara, kurallara ve yönetmeliklere sahiptirler. Ancak buradaki asıl fark bu kanun ve kuralların kişisel olmasıdır. Yani kurallar soylular veya kral tarafından konulmuş olup, vatandaşlar arasında eşitlik ilkesini gütmemektedir. ( Hood, 2018:45 )

İnsanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen kamu yönetiminin bir bilim dalı olarak ortaya çıkması çok uzun yıllar almıştır. Konu hakkındaki ilk çalışma bir önceki bölümde de belirtildiği gibi Woodrow Wilson'ın 1887 yılında yayımladığı "Yönetimin İncelenmesi" adlı makaleye dayanmaktadır. Wilson yaptığı çalışmaların amacını kamu kuruluş ve kurumlarının ne kadar verimli, başarılı yaptıkları, en kısa sürede ve en düşük maliyetle en yüksek hizmet kalitesinin nasıl yakalanacağını ortaya çıkarmak olarak belirtmiştir. Ayrıca kamu yönetimi ve siyaset arasındaki ayrımın önemli olduğunu belirtmiş, kamu yönetimindeki tekniklerin geliştirilmesi gerekliliğine dikkat çekmiştir. Kurumlarda çalışan personel eğitimlerine ve değerlendirmelerine önem verilmesini savunmuştur. 1900 yılında ise Amerikan Siyaset Bilimci Frank J. Goodnow yayımladığı Siyaset ve Yönetim adlı eserinde siyasetin ve yönetimin birbirinden ayrı ayrı değerlendirilmesi gereken iki ayrı disiplin olduğu savını öne sürmüştür. Goodnow'a göre siyaset karar vericidir ve yönetim siyaset tarafından verilen kararları uygular.

Avrupa'da ise kamu yönetimi ile ilgili ilk çalışma 1912'de Fransız Charles Jean Bonnin tarafından yayınlanan Kamu Yönetimi İlkeleri adlı kitaptır. Alman Lorenz von Stein ise kamu yönetiminin siyaset, sosyoloji, idare hukuku ve kamu maliyesine dayanan yeni bir disiplin olması gerektiğini söylemektedir. (Çevik, 2012:3-4)

1938 yılında ise Luther Gulick önderliğinde yönetim bilimciler temel işlevlerini; planlama, örgütlenme, personel yönetimi, yönlendirme, eşgüdüm, iletişim ve bütçe işlevleri olarak yedi ana başlık altında toplamıştır.(Ergun, 1997: 6)

Kamu yönetimi kavramı insanların topluluk olarak yaşadığı dönemlere kadar takip edilebilir. Toplulukların kamuoyunu oluşturması sonucu yönetim ile ilgili sorunlar ve istekler doğrultusunda gelişimini sürdürmüştür. Ancak ortaçağda feodal

yapı sonucu kamu yönetiminin bir bilim olarak değerlendirilmesi 19.yüzyıla kadar beklemek durumunda kalmıştır.

### **1.1.2.Türk Kamu Yönetimi Tarihi**

Türk kamu yönetimi tarihi Osmanlı İmparatorluğu'nun 1830'lu yıllarda başlatmış olduğu Tanzimat Reformlarıyla başlamıştır. Bu dönemde Osmanlı İmparatorluğu öğrencileri Avrupa'ya eğitime göndermiş, dönemin bilim adamlarının eserlerinin Osmanlıcaya çevrildiği ve kurumlarda "Avrupalılaştırmanın" başladığı görülmektedir. Dönemi en çok etkileyen Fransız kamu yönetimi sistemi olmuştur. Özellikle 19.yüzyılın ikinci yarısında ülkede gerçekleştirilen birçok yenilik hareketinin Fransa'dan etkilenecek, Fransa'nın görüşleri doğrultusunda yapıldığı bilinmektedir. 1859 yılında kurulan Osmanlı İmparatorluğu'nun ilk yönetim okulu olan Mekteb-i Mülkiye'de okutulan ders kitaplarının büyük bir bölümü Fransızcadan çeviridir. (Keskin, 2005: 4)

Osmanlı İmparatorluğu için 19.yüzyıl ülkenin batılılaşmaya başladığı dönem olarak da değerlendirilebilir. Ortaylı bu dönemi "İmparatorluğun En Uzun Yüzyılı" olarak değerlendirmektedir. Çünkü bu yüzyılda devlet kurumları şekil ve yapı olarak birçok değişikliğe uğramıştır. Bu dönemde kurulan Umuru Dahiliye ( İçişleri Bakanlığı), Umuru Hariciye ( Dışişleri Bakanlığı), Umuru Maliye ( Maliye Bakanlığı) , Vakıflar Genel Müdürlüğü(Evkaf) ,Umuru Nafia (Bayındırlık Bakanlığı), Maarif Nezaretleri gibi batılı kurumlar kurulmaya başlamıştır. Ayrıca ilk kez 1863-64 yılı için batılı düzende bir bütçe hazırlandığı görülmektedir. (Altunok, 2011: 233)

Kurtuluş Savaşı sürecinde 20 Ocak 1921 yılında kabul edilen Teşkilatı Esasiye Kanunu ile Yeni Türk Devletinin hukuksal bir temele oturtulması hedeflenmiştir. Bu Anayasa 1876'da yayınlanmış olan Kanuni Esasi'yi yürürlükten kaldırmamış, Anayasa ile çelişmeyen maddeler yürürlükte kalmıştır. 1921 Anayasası ile güçler birliği benimsenmiş ve Türk Devletinin, Millet Meclisi tarafından yönetilmesi öngörülmüştür. Hükümet ise isim olarak Büyük Millet Meclisi Hükümeti olarak adlandırılmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak Meclis Başkanlığı(yasama) ve Bakanlar Kurulu Başkanlığı(yürütme) aynı elde toplanmıştır. Ayrıca Büyük Millet Meclisinin sadece bir yasama organı olmadığı, aynı zamanda bir kurucu organ olduğu ve egemenliğin kayıt ve şarta bağlı olmaksızın millette olduğu kabul edilmiştir. Meclis, 1921 Teşkilat-ı Esasiyeyi kabul ederek milli egemenlik anlayışını



benimsemiştir. Milli egemenlik anlayışı yerel yönetimlerde de etkisini göstermiştir. Şehirler ve bucaklarda tüzel kişilik kazanmış ve doğrudan halk tarafından seçilen meclisler tarafından yönetilmeleri öngörülmüştür.( Kırılmaz, Kılıç Kırılmaz, 2014: 27)

Kamu yönetimi alanında yapılan bu reformlara rağmen kamu yönetiminin bir bilim dalı olarak görülmesi 2.Dünya Savaşı sonrasında olmuştur. Ancak bu durum Türkiye'nin şartlarının sonucu değil, dünyada böyle bir gelişim göstermiştir. Birçok gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerde "idari reform yardımı" adıyla Amerika Birleşik Devletleri'ne bağlı Uluslararası Kalkınma Ajansı ve Birleşmiş Milletler ortaklığı ile geliştirilmiştir. Türkiye'de bu program kapsamında reform çalışmalarını yapmayı ve eğitimlerin verilmesini amaçlayan kuruluşlar kurulmuştur. Bu kuruluşlar bugünde kamu yönetimi alanında halen etkin ve önemli bir kurum olan Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü(TODAİE) ve Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesinde kurulan Amme İdaresi kürsüleridir. ABD'den gelen uzmanların önderliğinde kurulan bu kurum ve kürsülerde Amerikan yönetimine uygun örgütlenmeler yapılmıştır. Bu durum var olan kamu yönetimi bilgi birikiminin ve sahip olunan devlet kültürüyle pek te uyuşmayan uygulamaların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. ( Kalfa, 2011:411-412 )

27 Mayıs 1960 sonrasında ise Planlı Kalkınma Dönemi başlamıştır. Bu dönem ülkemizde yönetimin iyileştirilmesi açısından bir dönüm noktası olmuştur. Yönetimdeki reform ihtiyacı Planlı Kalkınma Dönemi ile ihtiyaç haline gelmiştir. Bu dönemde yapılan çalışmalar 1940'lı ve 50'li yılların tersine Türk Uzmanlar tarafından gerçekleştirilmiş ve 1960 yılında Devlet Planlama Teşkilatı kurulmuştur. Bu teşkilata verilen görevler ile yapılacak olan düzenleme çalışmalarının yasal dayanağı oluşturulmuştur. Planlı Kalkınma dönemi yönetime daha iyi bir yapı ve işleyiş kazandırmak amaçlı hazırlık ve örgütlenme dönemidir ve temel araştırmalar bu dönemde yapılmıştır. ( Coşkun, 2013: 27)

Bu çalışmalardan en önemlisi olarak Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi(MEHTAP)dir. Proje mevcut idari mekanizmanın, hedeflenen kalkınmada yetersiz kaldığının görülmesi sonucu Devlet Planlama Teşkilatının Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsünden bir rapor istemesi sonucu ortaya çıkmıştır. MEHTAP raporu Türkiye'de merkezi idare konusunda yapılan ilk çalışma olması nedeniyle de önemlidir. MEHTAP raporu sonucunda idarenin çağdaşlaşması için dört

önemli tavsiyede bulunulmuştur. Bu tavsiyelere göre; bakanlıklarda bulunan teşkilat yapıları ve görev dağılımları esas olarak belirlenmelidir. Kurumlarda uygulanacak olan idari usuller kanunlar aracılığıyla belirlenmelidir. Devlet kurumlarınca yapılan çalışmalar ve karar almada halkla iç içe olunmalıdır. Son olarak ise devlet kurumlarının kendi iç işlerinde idareyi geliştirme ve mevcut eksikleri gidermeyi kendi görevi haline getirmeleri gerekmektedir. Bu rapor sonrası ülkede reform çalışmaları öncelikli hale gelmiş, kendinden sonraki dönemleri de etkisine almıştır.(Sevinç, 2014: 736-739)

1970’li yıllarda ise 12 Mart 1971 muhtırası sonrasında göreve başlayan hükümet, tekrardan idari reform çalışmasına başlamıştır. Bu durum ise “idari ve ekonomik yapının modernleştirilmesi” olarak hükümet programında ifade edilmiştir. Bu amaç için 29 Mayıs 1971 tarihinde 7/2527 sayılı kararname ile “Hükümet programına göre, devlet kesiminin yeniden düzenlenmesinin genel yönünü ve stratejisini saptamak üzere” bir “Danışma Kurulu” oluşturulmuştur ve bu kurul 18 Haziran 1971 tarihinde göreve başlamıştır.

Kısa sürede bu kadar çok değişiklik yaşayan Türk kamu yönetimi, örgütlenişi ve çalışma şekliyle, görevli olduğu işleri yavaş ve verimsiz bir şekilde yapan ve kendisini günün koşullarına göre geliştiremeyen bir yapı haline gelmiştir. Bu durum 1980 Askeri Darbesi sonrası göreve gelen Askeri yönetimin hükümeti tarafından işlenmiş ve 1983 seçimlerinde başa gelen Anavatan hükümeti tarafından da irdelenmiştir. 1980’li yılların sonunda bu yeniden yapılanma ihtiyacına karşılık olarak Kamu Yönetimi Araştırma Projesi gerçekleştirilmiştir.( Coşkun, 2013: 27)

16 Nisan 2017’de yapılan halk oylaması sonucu Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi yürürlüğe girmiştir. Bu durum kamu yönetimi konusunda yeni reform çalışmalarının gerekliliğini arttırmaktadır. Başbakanın bütün yetkilerinin Cumhurbaşkanına devredildiği yeni sistemin tek yöneticisi halk oyu ile seçilen Cumhurbaşkanıdır. Bu sayede karar alma mekanizmasının hızlanması amaçlanmaktadır. Cumhurbaşkanlığı eski sistemde temsil ve onay makamı olarak görev yapmaktaydı ancak bu sistem ile Cumhurbaşkanlığı daha aktif, yürütmeyi şekillendiren bir makam haline gelmiştir. Bu sistemde yürütme organları ise Cumhurbaşkanının yapacağı atamalar ile şekillenmekte ancak kararların sağlıklı ve

etkili olması bu kişilerin, profesyonel yöneticiler olması sayesinde olabilecektir.(Önder, Köylü, 2017: 86-87 )

## **1.2.YÖNETİM KAVRAMI VE TÜRKİYE'DEKİ YÖNETİM BÖLÜMLERİ**

Türk Kamu yönetimi tarihsel gelişim sürecinde merkezden ve yerinden yönetim şekli olmak üzere ikili bir ayrımla gelişme göstermiştir.

Yönetimin en genel tanımı; başka insanlara iş yaptırabilme ve insanlar aracılığıyla belirlenen hedeflere ulaşmadır. Kavram itibariyle sosyal bir konu olan kamu yönetimi için ise sosyologların yaklaşımına göre; yönetim sınıf ve saygınlık sistemi olarak tanımlanmış ve yöneten ile yönetilen olarak ikiye ayrılmış ve iki grup arasındaki ilişki saygı ve otoriteye dayanmaktadır. Yönetim faaliyetinin içerisinde sahip olunan kaynakların doğru ve verimli kullanılması gereği de vardır. Bu bağlamda yönetimi detaylı tanımlamak gerekirse; başta insanlar ve iş gücü olmak üzere, parasal kaynakları, hammaddeyi, kullanılan araç gereçleri, donanımları ve zamanı verimli, birbirleriyle uyum içerisinde ve etkin bir şekilde kullanabilmek için karar alma ve bu kararları uygulatabilme işlerinin toplamıdır denilebilir. Yönetimi fonksiyonel süreçleri ile açıklamak gerekirse; planlama, örgütleme, yöneltme, denetleme süreçlerinin toplamı olarak kabul edilmektedir. ( Paşalıoğlu, 2013: 3 )

Yönetim eyleminin amaçları; karar verme, kararların uygulanması sürecini denetleme ve doğru olarak uygulanmasını sağlamak, sonuçları izleme ve değerlendirme, elde edilen sonuçlardan sonuçlar çıkarma ve gerekli olan durumlarda kararları düzeltmektir. Bu noktada yöneten ile yönetilen arasındaki fark ortaya çıkmaktadır bu da karar verebilmektir. Yöneticiler var olan veya olabilecek sorunları tanımlama, onlar hakkında bilgi toplama ve bu bilgiler ışığında en doğru ve en verimli kararı almaktan sorumludurlar. ( Sucu, 2017: 3-4)

Yönetim olgusu ister sosyolojik açıdan olsun, ister ekonomik, isterse de psikolojik açıdan olsun bazı ortak unsurlardan oluşmaktadır. Bunlar (Satıcı, 1998: 2):

- Başka insanları çalıştırabilme ve onları çalışma konusunda motive edebilme,
- Başka insanlara iş yaptırabilme,
- İnsan iradesine dayanması,
- Çalışanların denetlenmesi,
- Bir grubun ortak bir çabayla belirlenen amaçta birleştirilmesidir.

### 1.2.1.Merkezi Yönetim Kavramı

Merkezi yönetim, devlet hizmetlerinin; devletin merkezi ve başkenti olarak belirlenen şehirden tek elden yürütülmesidir. Bu tip bir yönetim şeklinde idari hizmetler ve bu hizmetlerin nasıl yapılacağı, nasıl yürütüleceği ile ilgili kararlar merkezde bulunan bürokratlar ve siyasiler tarafından planlanır ve düzenlenir. Merkezi yönetimin başkentte bulunan organlarına “merkezi teşkilat”, diğer illerde kalan birimlerine ise “taşra teşkilatı” adı verilir.( Yanık, 2010: 31)

Merkezi yönetim siyasi ve idari olmak üzere iki kola ayrılmaktadır. Siyasi merkezden yönetim, ülkedeki yürütme ve yasamanın tek bir elden yürütülmesi ve hukuki açıdan da birlik oluşturulması olarak açıklanabilir ki; bu durum “üniter devlet yapısı” olarak kabul edilmektedir. İdari merkezden yönetim ise; kamu otoritesinin ve hizmetlerin merkezileştirilmesidir ve bu da verilecek kamu hizmetlerinin politikaların belirlenmesinin ve karar alma yetkisinin merkezde toplanmasıdır. (Anbarlı Boztaay, Kızılkaya, 2016: 612)

Merkezi yönetimin genel özellikleri şunlardır ( Erkan, 2014: 4-5);

- Merkezi yönetim yapısında ülkedeki en büyük tüzel kişilik devlettir.
- Merkezi yönetim sunulacak hizmetler için bakanlık teşkilatlarıyla işbölümü yapmaktadır.
- Hizmetlerin sonucu olan gelir ve giderler merkezde toplanmaktadır.
- Hizmetler, merkezde bulunan kurumlar tarafından planlanır ve düzenlenir. Sonuç olarak ortaya çıkan durumlardan sorumlu olanlar da yine bu siyasi/bürokrat kişi ve kurumlardır.
- Taşra yönetimindeki elemanlar, merkezden atanırlar ve kendilerine özgü yetkileri bulunmaz, merkezden gelen emir, talimat ve görev tanımları doğrultusunda hareket etmek zorundadırlar.
- Merkezi yönetim, kendi içerisinde bakanlıklar ve taşra teşkilatına ayrılmış olsa dahi bir bütündür ve tüm görevliler birbirleri arasında hiyerarşik bir bağa sahiptir.

#### 1.2.1.1.Merkezi Yönetimin Faydaları ve Sakıncaları

Günümüzde merkezi yönetim kavramı ülkemizde ve birçok ülkede uygulanan yönetim biçimidir. Ancak bu sistemin bazı yararları ve sakıncaları vardır.

Merkezi yönetim ilkesinin faydaları şunlardır (Anbarlı Bozatay, Kızılkaya, 2016: 612):

- Devlet yönetiminin daha güçlü olması sağlanır,
- Devletin sunduğu hizmetler daha hızlı ve daha az maliyet ile gerçekleştirilir,
- Kamu görevlileri yerel etki altında kalmazlar, iş tanımları ve yapmaları gerekenler belirlidir,
- Kurumlardaki mali denetim daha kolay bir şekilde sağlanır,
- Verilen hizmetlerin ülkeye eşit bir biçimde yapılmasına yardımcı olur.

Merkezi yönetim ilkesinin sakıncaları da şunlardır (Anbarlı Bozatay, Kızılkaya, 2016: 612,613):

- Kamu hizmetlerinde gecikmeler meydana gelebilir,
- Hizmetlerin yerelleşmemesi sonucunda hizmetler ihtiyaçlara uygun olmayabilir,
- Taşrada çalışan memurların insiyatif kullanmamaları sonucu bilgi ve becerilerini geliştiremezler, işlerine karşı ilgisiz ve isteksiz olurlar,
- Halkın yönetime katılımı azalır ve ilgisizlik oluşur,
- Merkezi yönetimin iş yükü artar, git gide iş yapamaz hale gelir.

Merkezi yönetim ile ilgili bahsedilen bu negatif durumların önüne geçmek için yerinden yönetim kavramı devreye girmektedir. Yerel yönetimler bu bağlamda merkez dışındaki, devletin yüzü olmaktadır.

### **1.2.2.Yerel Yönetimler Kavramı**

Yerel yönetimler; kent, köy, kasaba ve belediye gibi coğrafi sınırları belirli olan bir alanda yaşayanları ilgilendiren konular hakkında hizmet sunma amacıyla kurulan, seçimle göreve gelen, görev ve yetkileri yasalarla belirlenmiş olan, kendi bütçesi, personeli ve gelirleri olan, hizmet verirken de kendi örgüt yapısını kullanan özerk kamu tüzel kuruluşlarıdır. (Selek Öz, 2014: 2)

Yerel yönetimler için bir diğer tanım ise: Bir yerinden yönetim birimi olarak, bölgesel ve ulusal ölçekten daha küçük bir ölçekte hizmet veren, demokratik yollarla seçilmiş olan ve o mntıkada yaşayan halkın yerel ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü olan kurumlardır.

Yerel yönetimlerin özellikleri ise şöyle açıklanabilir (Sakıncı):

- Yönetim alanı, nüfus yoğunluğu ve coğrafi olarak sahip olduğu alan açısından sınırlandırılmış ve küçüktür,
- Yönetimin karar mekanizmaları, yerel halk tarafından seçimle iş başına getirilir,
- Merkezi yönetimin dışında, daha alt ve küçük bir yönetim düzeyini gösterir,
- Merkezi yönetimden bağımsız olarak gelir toplama, harcama yapma ve yaptıkları işlerle ilgili olarak bağımsız karar alma ve bu kararları uygulama yetkilerine sahiptirler,
- Yetki ve sorumlulukları anayasa ve ilgili yasalarla belirlenmiştir,
- Kendi kendilerini yönetme ilkesi ile yönetilirler,
- Halkın denetimine açıktır ve yaptıkları işlerde halka karşı sorumlulukları vardır.

Artan ticaret hacmi ve yeni ekonomi modelleri ile yerel yönetimlerin bölgelerinde daha fazla söz sahibi olacağı görülmektedir. Halkın artan beklentileri karşısında yerel yönetimler kayıtsız kalamayacak, yapısal ve hizmet açısından yeni değişimlerin ve gelişmelerin olacağı neredeyse kesindir.

### **1.2.2.1.Yerel Yönetimlerin Tarihsel Gelişimi**

Yerel yönetimlerin tarihsel gelişimi iki dönem olarak ele alınabilir. Birincisi kent kavramının ortaya çıkışı ile merkezi devletlerin ortaya çıkışına kadar olan süreçte yerel yönetimler. İkincisi ise merkezi devletler döneminde yerel yönetimlerdir.

#### **1.2.2.1.1.Merkezi Devletler Öncesinde Yerel Yönetimler**

Yerel yönetimler tarihi süreçte farklı farklı görevleri gerçekleştirecek şekillerde bulunmuşlardır. İlk görülen yerel yönetimlerin bugünkü merkezi yönetimlerin görevlerini yerine getirdikleri görülebilmektedir. Tarihte yerel yönetimlerin en küçük idari birimi olarak görülen “Antik Site”lerin kendi kendilerine

karar alma güçleri ve yetkileri vardı ve siyasal bir işleve sahiplerdi. İlerleyen dönemlerde otoritenin sarsılması ve göçler sonucunda antik sitelerde oy kullanımı önemli bir hale geldi ve Roma İmparatorluğu döneminde özerkliklerini kaybetmeleriyle komün kavramı ortaya çıktı. 10.yüzyıldan itibaren Avrupa kıtasında ticaretin gelişmesinin bir sonucu olarak bu ticaret merkezlerinin yanlarında kentler oluşmaya ve göç almaya başladılar. Ortaçağa gelindiğinde yöneten ve yönetilen arasında hukuk kurallarından öte sözlü anlaşmalarla yönetilen kentlerde bir süre sonra hukuk kurallarına ihtiyaç duyulmuş ve yerel yönetimler için tüzel kişilik yaklaşımı önem kazanmaya başlamıştır. Bu durumda kentlerin tüzel kişiliklerinin amacı sahip olunan mal varlığının korunması ve geliştirilmesi ve kentte yaşayanların refahlarının sağlanmasıdır. Avrupa’da yerel yönetimlerin tarihi uzun bir geçmişe dayansa da belediye kavramına geçiş uzun bir süre almıştır. İlk kez belediye terimi 1789 ihtilali sonrası Fransız Kurucu Meclisinde yer almıştır. İngiltere’de ise ilk 1835 yılında belediye teriminin kullanıldığı görülmektedir. (Parlak, Ökmen, 2015: 23-25)

Görüldüğü gibi yerel yönetimler insanlık tarihi kadar uzun bir geçmişe sahip olsalar da, bugünkü anlamda yerel yönetimler 18.ci yüzyılın sonuna kadar görülmemektedir. 18.yüzyılda kurulan belediyeler dahi bugünkü anlayıştan uzaktılar. Yerel yönetimlerin gelişmesi merkezi devletlerin güç kazanmasıyla ortaya çıkmıştır.

#### **1.2.2.1.2.Merkezi Devletler Döneminde Yerel Yönetimler**

Batı Avrupa’da 16.yüzyıldan itibaren ulus-devletlerin güçlenmesi ve yönetim birimleri haline gelmeleriyle, siyasal yaklaşımlar da değişmiştir.

Orta çağda yerel yönetimler kamu yönetiminin en önemli birimi haline gelmiş, buna karşın imparatorluk, ulus gibi kavramlar ikinci plana atılmıştır. 1600’den 1800’lü yıllara kadar Avrupa’da yerel kuruluşlar, ara yönetimler olarak görev yapmaktaydılar. Ancak ulus-devletlerin gelişimi ve otoriteye sahip olmaları sonucu mevcut yapı değişmiş ve milliyetçilik, tek devlet akımlarının sonucu olarak “devletin kente olan ideolojik üstünlüğü” ortaya çıkmıştır.1800’lü yıllara gelindiğinde İngiltere’de Jeremy Bentham yerel yönetimler kavramına dikkat çekmiştir ve bundan sonra bu yönetim birimlerimde önemli gelişmeler yaşanmaya başlamıştır. Jeremy Bentham’ın İngiltere için yeni bir yerel yönetim modeli öneren bu görüşleri, Fransa’yı da etkisine almıştır. Çağdaş anlamda belediyecilik 19.yüzyılda başlamıştır. Özellikle İngiltere’de 1835-1919 yılları arasında yapılan reformlarla yerel yönetimler mahalli hizmet kuruluşları olarak yeniden düzenlenmiştir. Bu dönemde belediyelerin görevi yaşayanlar için

modern bir kent oluşturma ve kentin bütün ihtiyaçlarını gidermek olarak kabul edilmekteydi. Aynı zamanda belediyeler merkezdeki otoritenin yerel ayağı olarak görülmekteydiler.

20.yüzyıla doğru ise belediyeler, temel yönetim birimleri haline geldiler. Belediyeler devletin bir parçası olmaktan çıkıp, sivil toplumun bir parçası olarak görülmeye başlanmış, bunun sonucunda belediyeler daha özerk hale gelmiş ve halkın ihtiyaçlarını gidermenin yanı sıra demokratikleşmeye de katkı sağlayan kurumlar olarak gelişmelerini sürdürmüşlerdir. Yaşanan bu gelişmeler ışığında belediyeler merkezi yönetime tamamlayıcı bir özellik kazanmaya başlamıştır. (Parlak, Ökmen, 2015: 25-27)

20.yüzyılda yerel yönetimleri üç ana özellik şekillendirmiştir (Parlak, Ökmen, 2015: 27-28):

- **Hizmet Çoğulculuğu:** Yerel yönetimlerin görev alanlarının genişlemesi sonucu, ekonominin gelişimini sağlayabilmek için merkezi yönetimler, yerel yönetimlerin yatırımlarını özendirme yolunu seçmişlerdir.
- **Kentleşme:** 20.yüzyılda yaşanan nüfus hareketleri sonucu, kentli nüfus artmış ve bu durum da yerel yönetimleri kentleşmeye zorlamıştır. Bu durum yerel yönetimlerin siyasi, yönetsel ve toplumsal açıdan büyük değişim yaşamalarına sebep olmuştur.
- **Etkinlik:** Yerel yönetimler verimliliklerini arttırmak amaçlı yerel sorunlara pragmatik çözümler getirmelidirler. Ancak bu yaklaşım yerel yönetimlerin siyasal niteliklerini arka planda bıraktığı için, çok da geçerli değildir.

Görüldüğü gibi yerel yönetimler ulus-devletler içerisinde önemini çok daha arttırmış ve günümüzde devletin mutlaka olması gereken organlarından biri haline gelmiştir.

#### **1.2.2.2.Yerel Yönetimlerin Faydaları ve Sakıncaları**

Merkezi yönetimlerde olduğu gibi yerel yönetimlerinde bir takım fayda ve sakıncaları vardır.



Yerel Yönetimlerin Yararları (Gözler, 2003: 129-130 ):

- **Yerel yönetimler konumları nedeniyle demokratik ilkelere daha uygundur:** Kentin yöneticilerinin kendi halkı tarafından seçilmesi sayesinde halkın iradesi yönetime yansır ve bu sayede halk da yönetime katılmış olur. Ayrıca kentin kendi seçtiği yöneticilerle yönetilmesi, merkezi idare tarafından atanan bir yönetici olmasından daha demokratiktir.
- **Yerel yönetimler bürokratzmi azaltır:** Sorunlar çıktığı yerde çözümlendiği için, merkezi otoriteyle yazışmaya gerek yoktur. Kararlar daha hızlı bir şekilde alınır.
- **Yerel yönetimlerde hizmetler daha rasyonel bir şekilde yürütülür:** Hizmetler yörenin ihtiyaçlarına göre şekillenir ve verilir.

Bu faydalarının yanı sıra yerel yönetimler bir takım sakıncaları da vardır. Bunlar ise;

- **Bölgeler arasında eşitsizlikler oluşabilir, ülkenin bütünlüğüne zarar verebilir:** Kentlerin tümünün eşit gelire sahip olmaması sonucu dengesiz şehirler ortaya çıkar. Bu durumda her kentin aynı hizmeti alması mümkün olmamaktadır. Bu durumda eşitsizliğe sebebiyet verebilir.
- **Partizanca uygulamalar görülebilir:** Yönetim seçimle iş başına geldiğinden dolayı, tekrar seçilebilmek amacıyla, kentin ihtiyacı olan hizmetleri değil kendilerinin seçilmesini sağlayabilecek hizmetleri yapabilirler. Ayrıca bağlı oldukları partinin çıkarları doğrultusunda oy veren ve vermeyen kitle arasında ayırım yapılabilir ve memurlara siyasi kanattan etki ve nüfuz edilebilir.
- **Yerel yönetimlerde gerekli mali kaynak ve maddi donanımların zayıflığı nedeniyle hizmet aksayabilir.**
- **Yerel yönetimlerin mali denetimi güçtür:** Mal varlıkları ve bütçeleri ayrı olduğundan ve muhasebe yöntemleri farklı olduğundan dolayı mali denetimleri zordur ve bu durumdan dolayı suistimale daha açıktırlar.

Yerel yönetimler, diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemiz kamu yönetimi açısından da oldukça önemlidir, 2012 yılında 6360 sayılı kanun ile on dört ilin büyükşehir statüsüne kavuşturulmasıyla yerel yönetimlerin önemi daha da artmıştır. Mahalli yönetimlerin, yerel düzeydeki birçok hizmet yükünü Merkezi Yönetimin üzerinden almış olması, yerel yönetimlerin önemini her geçen gün daha da arttırmaktadır.

### **1.2.2.3.Türk Yerel Yönetim Tarihi**

Türk yerel yönetim tarihi; Osmanlı dönemi ve Cumhuriyet dönemi olarak iki dönem içinde incelenebilir. Bugünkü anlamıyla belediyeçilik anlayışı Osmanlı İmparatorluğunun son dönemlerine rastlamaktadır. Daha öncesinde ise kadılar, loncalar ve vakıflar yerel yönetimler gibi hareket etmekteydiler.

#### **1.2.2.3.1.Osmanlı Döneminde Yerel Yönetimler**

Osmanlı İmparatorluğunda batılı anlamda belediyeçilik anlayışı Tanzimat Dönemi ile başlamıştır. Bu dönemde Osmanlı bürokratlarının batıda eğitim görmelerinin sonucu olarak, o ülkelerdeki belediyeçilik anlayışını Osmanlı topraklarında da gerçekleştirmek istemişler ve bu yönde çalışmalarda bulunmuşlardır. Aynı zamanda toplumsal değişiklikler ve şehirlerin büyümesiyle oluşan ihtiyaçları karşılayacak kuruluşlara gereksinim oluşmuştur. Bu gelişmelerin sonucunda ise 16 Ağustos 1854 tarihinde İstanbul Şehremaneti\* kurulmuştur. 1.Meşrutiyet ile birlikte 1876 yılında yürürlüğe giren ilk yazılı anayasada belediyelerin özel bir kanunla düzenleneceği ifade edilmiştir. Bu kanuna göre belediyeler; belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye cemiyeti olarak üç ana koldan oluşacaktır. İstanbul dışında belediyeçiliğin 1870'lerde başladığı görülmektedir.1871 yılında yayınlanan “İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi” ile taşrada belediyelerin yolu açılmıştır. Bu düzenleme ile il, kasaba, kazaların merkezinde belediyelerin görevini üstlenecek belediye meclislerinin oluşturulması öngörülmüştür. 1877 yılında yayınlanan “Vilayetler Belediye Kanunu” ile İstanbul dışındaki illerde seçimle iş başına gelen başkanların yöneteceği belediyeler kurulması yasallaşmıştır. Belediye başkanı ise hükümet tarafından meclis üyeleri arasından seçilmekteydi. Bu yasa sonucunda belediyeler tüzel kişilik kazanmış ve yeni yetkilere sahip olmuşlardır. (Yörükoğlu, 2009)

**\*İstanbul Şehremaneti:** Şehremaneti örgütsel yapı itibariyle Bab-ı Ali tarafından seçilen ve padişahın onayı ile göreve yapan Şehremini bulunmaktadır. Kararlar Şehremini Meclisinde alınmaktadır ve bu meclisi oluşturan üyeler Şehremini, iki yardımcısı ve on iki meclis üyesinden oluşmaktadır.

Bu gelişmeler ışığında Osmanlı yerel yönetim tarihine bakıldığında dünyada yaşanan gelişmeler düzeyinde olduğu görülmektedir. 1835 yılında ilk kez kullanılmaya başlanan belediyeçilik kavramı, 1855 yılında batılı örnekleri ile aynı özellikleri göstermese dahi Osmanlı İmparatorluğu'nda da belediye teşkilatları kurulmaya başlanmıştır. 19.yüzyılın sonlarına doğru ise taşra yönetimleri de önem kazanmaya başlamıştır. Bu durum yerel yönetim anlayışı ve kültürünün ülkemizde de oluşmaya başladığını göstermektedir.

#### **1.2.2.3.2.Cumhuriyet Döneminde Yerel Yönetimler**

Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı İmparatorluğu'ndan 389 belediye devralmıştır. Ancak yeni kurulan ülkenin bütünlüğü ve rejimin korunması amacıyla belediyelerin özerklikleri hakkında temkinli bir yaklaşım hakim olmuştur. 1924 yılında, günümüzde halen yürürlükte olan 442 sayılı Köy Kanunu kabul edilmiştir. Bu kanun ile köy, kasaba ayrımları yapılmıştır. Yine 1924 yılı içerisinde Ankara Şehremaneti kurulmuştur. 1930 yılında ise 1580 sayılı Belediye Kanununun yürürlüğe girmesi ile nüfusu 2000'den fazla olan yerleşim birimlerinde belediye kurulması öngörülmüştür. 1982 Anayasasınının 127.maddesinde öngörülen hükümler doğrultusunda 1984 yılında 3030 sayılı kanun ile Büyükşehir Belediyeleri kurulmuştur. 1980 yılı sonrasında ise belediyelerin gelirlerini arttırmaya yönelik yasal düzenlemeler ile 1987 yılında ise 3360 sayılı İl Özel İdaresi kanunu yürürlüğe girmiştir ancak bu kanunlar daha sonra yerini 2004 ve 2005 yılında yapılan düzenlemelere bırakmıştır. 2004 yılında 5272 sayılı Belediye Kanunu oluşturulmuş ancak şekil yönünden anayasa aykırı olduğu sebebiyle 2005 yılında 5393 sayılı kanun yürürlüğe girmiştir ve halen bu kanun yürürlükte. 2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı kanunda değişiklik yapılmıştır. Son değişiklik ise 2012 yılında çıkarılan ve 14 ili büyükşehir yapan 6360 sayılı kanundur. Bu kanunlar doğrultusunda belediyelerde reform yapıldığı görülmektedir. Ancak 1924 yılında çıkarılan 442 sayılı Köy Kanunu halen yürürlükte.(Çiçek, 2014: 59 )

Türkiye'de yerel yönetimler özellikle belediyeler yakın dönemde birçok yapısal reformdan geçmiştir. 2004, 2005 ve 2012 yıllarında yenilenen belediye kanunları ile çağın gereklerine ve yeni oluşan kamu yönetimi anlayışına uygun

belediyeler oluşturulması amaçlanmıştır. Bu açıdan bakıldığında Türk yerel yönetim tarihinin köklü olması önemli bir avantajdır, çünkü Cumhuriyetin ilk yıllarında merkezi reformlar yapılırken, yerel yönetimlerin var olması merkezi idareye yardımcı olmuş ve daha verimli iş yapılmasına olanak sağlamıştır.

### **1.3.TÜRKİYE’DE BELEDİYECİLİK**

#### **1.3.1.Türkiye’de Belediyelerin Görev ve Yetkileri**

Halen yürürlükte bulunan 1982 Anayasası ve ilgili yasalarına göre belediyelerin başlıca görevleri, buldukları coğrafyayı geliştirmek, güzelleştirmek ve bölge halkının ortak yerel ihtiyaçlarını karşılamaktır.

5393 sayılı Belediye Kanununun 14. Maddesi ile belediyelerin yapmakla yükümlü olduğu görev ve hizmetler belirlenmiştir. Bu maddeye göre belediyelerin yapmakla yükümlü oldukları görevler şu şekilde listelenebilir (Dönmez, 2014:98 ):

- Kentsel Altyapı Görevleri,
- Ulaştırma Görevleri,
- Çevre ve Çevre Sağlığı Görevleri,
- Sağlık ve Sosyal Yardım Görevleri,
- Eğitim, Kültür ve Sporla ilgili Görevler,
- Tarım ve Hayvancılıkla İlgili Görevler,
- Ekonomi ve Ticari Görevler,
- Mabet Yapma Görevleri,
- Çeşitli Görevler.

Görüldüğü gibi belediyeler birçok konuda vatandaşlarına hizmet vermek durumundadır, ancak dikkat edilmesi gereken husus bu görevlerin belediyeler kanunu ile belediyelere verilmiş olan genel görevler olduğudur, bu görevlerin yapılması hususunda ilçe ve büyükşehir belediyelerine farklı görevler düşmektedir.

#### **1.3.1.1.Büyükşehir Belediyelerinin Görevleri**

Büyükşehir Belediyeleri buldukları kent ile ilgili birçok yetkiye sahiptirler. Ülkemizde kentin gelişmişliği, güzelliği ve yaşam kalitesi büyükşehir belediyelerinin yaptığı icraatlarla şekillenmektedir.

6360 sayılı kanun ile Büyükşehir Belediyelerine verilen Görev ve Sorumluluklar şunlardır (Dönmez, 2014: 1376-1379):

- İlçe belediyeleri ile koordineli olarak, büyükşehir belediyesinin stratejik planını, yıllık hedeflerini, yatırım planlarını ve bu doğrultuda bütçesini hazırlamak,
- Çevre düzeni için oluşturulmuş plana bağlı kalmak koşuluyla, belirlenen ölçeklerde ki imar planını yapmak ve ilçe belediyelerinde bu plana uyulmasını sağlamak,
- Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan veya işletilen alanlardaki işyerlerine ve kendi sorumluluğunda bulunan alanlardaki işyerlerine ruhsat vermek ve denetlemek,
- Ulaşım ile ilgili ana planı yapmak ve uygulamak, toplu taşıma hizmetlerini sunmak, taksi sayısını belirlemek ve yol kenarlarında yapılan parkları düzenlemek gerekirse ücret tarifesini belirlemek,
- Yetki alanındaki mahalleleri ilçe merkezine bağlayacak yolları, meydanları, bulvarları yapmak ve bakım onarım işlemlerini üstlenmek,
- Coğrafi ve kent bilgi sistemlerini kurmak,
- Otogar ve otopark yapmak,
- Hayvan barınakları, kütüphane, spor tesisleri, eğlence mekanları gibi sosyal tesisleri yapmak, işletmek veya işlettirmek,
- Sağlık, kültür, eğitim ve dini konular için bina ve tesisler yapmak
- Tarihi ve kültürel açıdan şehir için önemli yerlerin korunması, gerektiğinde onarımı ve bakımının yapılması,
- Su ve kanalizasyon işlerini yapmak ve bu işlerle ilgili altyapı ve diğer tesis çalışmalarını yapmak,
- Mezarlık alanlarını tespit etmek, işletmek ve defin işlemlerini yürütmek
- Toptancı hallerini, kesimhaneleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek olarak listelenebilir.

Verilen bu görevler çerçevesinde kente değer katan alt ve üst yapı çalışmaları, ulaşım hizmetlerinin tamamı büyükşehir belediyeleri tarafından yapılmaktadır.

Büyükşehir belediyeleri tüm şehirden sorumlu olduklarından dolayı, şehrin en etkin ve en önemli kamu kurumu olarak değerlendirilebilirler.

### **1.3.1.2. İlçe Belediyelerinin Görevleri**

İlçe belediyeleri 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5000 nüfusun üzerindeki yerleşim birimlerinde kurulabilmektedirler ve bu kıstası sağlayan yerleşim birimlerinin(ilçeler) merkezlerinde belediye kurulması zorunluluğu vardır. Yetki olaraksa büyükşehir belediyelerine göre daha sınırlı sahiptirler ve çalışmalarının büyük çoğunluğu büyükşehir belediyesi ile eşgüdümlü olarak yürütülür.

6360 sayılı yasa ile ilçe belediyelerine verilen yetkiler şu şekildedir: (Dönmez, 2014: 1379-1380)

- Büyükşehir belediyesine verilen görevler harici, belediyeler kanunundaki görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak,
- Büyükşehir katı atık planına uygun olarak, atıkları toplamak ve aktarma istasyonlarına taşımak,
- Belediye sınırları içerisinde açılan iş yerlerini ruhsatlandırmak ve denetimlerini yapmak,
- Otopark, spor, dinlenme, eğlence yerleri, park gibi sosyal alanlar yapmak,
- Halka yönelik mesleki eğitim kursları açmak, eğitim, kültür binaları yapmak ve onarımlarıyla ilgilenmek,
- Defin hizmetlerini sürdürmek,
- Afet riski ve can ve mal güvenliği açısından tehlikeli binaların tahliyesini ve yıkımını yapmak.

Yukarıdaki maddelerden de görülebileceği üzere belediyeler, kent yaşamının kalitesi üzerinde büyük etkiye sahip kuruluşlardır. Kent üzerinde büyük yetkilere sahip olmalarının yanı sıra, kendilerine verilen yetkiler çerçevesinde hareket ederek merkezi idarenin yükünü büyük ölçüde hafifletmektedirler. Ayrıca kente yapılacak yatırımlar konusunda da büyük söz sahibidirler. Bu yetkiler doğru kullanıldığında bir kentin gelişmesine büyük katkı sağlayabilecek projelere imza atılmasını sağlayabilmektedir.

## **1.3.2.Yerel Yönetimlerde Verimlilik**

### **1.3.2.1.Verimlilik Kavramı**

Verimlilik kavramı en genel haliyle, üretim sürecine giren girdiler ve çıktılar arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Bu bağlamda verimlilik; israftan uzak, sınırlı olan kaynakların en optimal şekilde değerlendirilerek ürüne ulaşılması anlamına gelmektedir. Teknik açıdan ise verimlilik; üretilen mal ve hizmet miktarı ile bu mal ve hizmet miktarının üretilmesinde kullanılan girdilere göre oranlanması olarak tanımlanabilir ve ölçüt olarak çıktı/girdi olarak formüle edilmektedir. Ancak günümüzde verimlilik kavramı üretim alanının dışına çıkmış ve birçok sektörün ilgilendiği bir kavram haline gelmiştir. Bu bağlamda verimlilik denilince artık akla, elde edilen ürün ve hizmetlerin kalitesini yükseltme, çevre ve doğa dostu çalışma prensibi, çalışanlara sunulabilecek en iyi yaşam ve çalışma koşullarını sağlama ve bu esnada ürün miktarını arttırma çabası gelmektedir. (Demir, 2011: 5-6)

Yaşanan bu gelişmeler ışığında günümüzde verimlilik kavramı incelenirken sadece ortaya çıkan ürün miktarının artışı değil; işlem süreç yönetimi, en düşük maliyetle en iyi oranda üretim yapabilme, maliyet değişmezken üretim oranının yükseltilmesi, sahip olunan kaynakların daha iyi kullanılması ve daha iyi harcama yapılması gibi etkenlerin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir. (Orhan, 2006:4)

Yapılan bu tanımlar ışığında hizmet sektörü olarak değerlendirebilecek olan yerel yönetimlerde verimlilik kavramı üretimin değil, hizmetin kalitesinin ve daha çok vatandaşa hizmet verilebilmesi amacıyla sahip olunan sınırlı kaynakların en akılcı şekilde kamunun yararına harcanması, sahip olunan iş gücünün ve teknolojilerin en uygun şekilde kullanılması ve bu esnada hem çalışanlara hem de vatandaşlara en uygun hizmeti ve koşulları sunması olarak açıklanabilir.

### **1.3.2.2.Türkiye’de Yapılan Verimlilik Çalışmaları**

Türkiye’de verimlilik kavramından ilk kez 17 Şubat 1923 tarihinde İzmir İktisat Kongresinde bahsedilmiştir. 3.6.1933 tarihinde 2262 sayılı Sümerbank Kanununda; “Milli ihtiyaç ve menfaatlerimizin mübrem kıldığı sanayi şubelerinin bir an önce tahakkuk ettirilmesi ve iktisadi istihalat ve emniyetimizle memleketimizin umumi muvazenesini koruyacak olan bu sanayileşme hareketine hız verilmesi için

bütün milli kuvvet ve memba unsurlarından en çok istifade etmek lazım geldiği...” ifadesiyle verimliliğin artırılması çabaları kanunlaştırılmıştır.

İkinci dünya savaşının ardından Amerika Birleşik Devletleriyle 1948 yılında imzalanan Ekonomik İşbirliği Anlaşmasının koşulları arasında alınacak yardımların verimli kullanımından bahsedilmektedir. Bu anlaşma 1965 yılında Türkiye'nin ilk verimlilik kuruluşu olan Milli Prodüktivite Merkezi'nin kurulması sürecini başlatmıştır denilebilir. 25.6.1954 tarihinde ise Milli Prodüktivite Merkezi'nin kurulmasına yönelik Bakanlıklar arası Prodüktivite Komitesi kurulmuş ve kamu iktisadi teşebbüsleri ile kamu kurumlarına danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunmuştur. Komitenin görevi Milli Prodüktivite Merkezi'nin kurulması ile sonlanmıştır. Milli Prodüktivite Merkezi'nin görevi; ülke ekonomisinin verimlilik ilkelerine uygun olarak gelişmesini sağlamak amacıyla eğitim araştırma, danışmanlık ve yayın çalışmaları yapmak, kurum ve kuruluşların verimlilik değişimlerini takip etmek ve kamuoyunda verimlilik bilincinin gelişmesi ve yaygınlaşması çalışmalarını yapmak olarak tanımlanmaktadır. Kuruluş yıllarında bu merkez, tarım, sanayi ve ekonomi alanındaki verimlilik sorunları ile başlamış anca ilerleyen yıllarda sektör gözetmeksizin her alanda eğitim, araştırma ve danışmanlık faaliyetleri göstermiştir. Faaliyetlerini 1965 yılından 2011 yılına kadar sürdüren Milli Prodüktivite Merkezi, 17 Ağustos 2011 tarihinde yayınlanan 649 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığın alt birimi olarak kurulan Verimlilik Genel Müdürlüğü'ne devredilmiştir ve günümüzde verimlilik ile ilgili çalışmalar ülkemizde bu müdürlük tarafından gerçekleştirilmektedir. (Peşkircioğlu, 2015)

Görüldüğü gibi verimlilik çalışmaları ülkemizde Cumhuriyet'in ilanından önce başlamıştır ve bu bağlamda dünyadaki gelişmeler yakından takip edilmiştir denilebilir. Ayrıca 1954 yılında resmi anlamda ilk komitenin kurulması ve 1965 yılında Milli Prodüktivite Merkezi'nin kurulması ile verimlilik çalışmaları ülkemizin gelişim ve kalkınma politikasında yer almaya başlamıştır. Günümüzde ise verimlilik kavramını önemini halen korumakta ve bakanlık nezdinde bir genel müdürlükle çalışmalarını sürdürmektedir.

### **1.3.2.3.Yerel Yönetimlerde Verimlilik Sorunu**

Ülkemizde verimlilik ile ilgili birçok çalışma yapılmış ve yapılmakta olmasına rağmen, bu alandaki gereksinimin tam olarak giderildiğini söylemek halen oldukça



güçtür. Bu bağlamda yerel yönetimlerin verimlilikle ilgili yaşadığı sorunlardan bazıları şunlardır (Orhan, 2011: 62-66);

- Personelle ilgili ödül ve ceza sistemlerinin tam olarak işletilememesi,
- Siyasal baskıların ve siyasetin, kariyer ve liyakatin önüne geçebilmesi,
- Yöneticilerin diğer yöneticileri kendilerine rakip görmesi,
- Yönetim süreçlerinin başarı odaklı olmaması,
- Verimlilik çalışmalarının kurum kültürüne entegre edilmeyip yöneticilerin insiyatifinde gerçekleşmesi,
- Ücret sisteminde yaşanan sıkıntılar,
- Kırtasiyecilik ve bürokrasi,
- Hizmet içi eğitimlerin arka planda bırakılmış olması,
- Tayin, terfi sisteminin başarılı işletilmemesi,
- Değişen çalışma ve teknolojik koşullara yeterince ayak uyduramaması olarak ifade edilebilir.

Verimlilikle ilgili ülkemizde birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen günümüzde verimliliğin yerel yönetimlerde halen istenilen düzeye ulaştığını söyleyebilmek oldukça zordur. Bu durum belediyeçilik anlayışının gelişmesinde ve kaliteli hizmet sunulmasında önemli engellerden birini oluşturmaktadır.

#### **1.3.2.4.Yerel Yönetimlerde Verimliliği Arttırma Çalışmaları**

Yerel yönetimlerde verimliliğin arttırılması için yapılabilecek bazı çalışmalar şunlardır (Özen, Er, 2013: 40);

- Süreçlerin ve söylemlerin gerçekçi ve objektif olması,
- Bireyler arası güven duygusunun arttırılması,
- Stratejik ve yeni düşünce yapıları geliştirilmesi,
- Yapıcı, birleştirici ve açık politikalar oluşturulması,
- Uzun dönemli kararlarda kararlı ancak süreç içerisinde esnek olunabilmeli,
- Sunulan fikirlerin temel bir amacının olması,
- Sahip olunan amaçlar ve olanaklara uygun ve çözüm odaklı metotların geliştirilmesi,
- Verimlilikle ilgili sorunların sahip olunan olanak ve iş süreçlerine göre ele alınması,

- Süreç yönetimlerinde bilime ve mesleki etiğe önem verilmesi,
- Stratejik yönetim teknikleri geliştirilmesi,
- Teknolojiden çağın gereklerince yararlanılması şeklinde sayılabilir.

Bahsedilen çalışmalar sayesinde yerel yönetimlerin verimlilikle ilgili yetersizlikler giderilebilir, özellikle katılımcı bir belediye anlayışıyla fikirlerin açıkça sunulabilmesi ve belediyelerin bütün vatandaşlarına kucaklayıp, yatırımları ona göre şekillendirmesi verimliliğe olumlu yöne katkı sağlar denilebilir.

### **1.3.3.Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi**

Yerel yönetimler günümüzde yerel anlamda verilen kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını üstlenmişlerdir ve şehirlerin nüfusları arttıkça belediyelerin önemi artmaktadır. Bu bağlamda belediyelerin karşılaştığı en önemli sıkıntılardan birisi de kaynakların verimli kullanılmaması denilebilir. Belediyelerin sahip oldukları kaynakları ne kadar verimli kullandıkları tartışmaları içerisinde, kurumların verimliliği değerlendirirken ne tip göstergeler kullanılacağı da önemlidir. Bu noktada hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti, verimlilik için kullanılan göstergeler arasında değerlendirilmektedirler.

Değişen ve hızla artan şehirleşmenin bir sonucu olarak vatandaşların belediyelerden beklentileri de değişime uğramıştır ve sosyal devlet anlayışının bir sonucu olarak vatandaşlar günümüzde devletten sunulandan öte kendi ihtiyaç ve isteklerine göre hizmet beklemektedirler. Vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunulabilmesi ise ancak belediye verimli çalıştığında olabilecek bir durumdur. Bu bağlamda belediyeler verimliliği sağlarken hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttırmayı hedeflemelidirler. (Demirel, Yatkın, Düşükcan, Derin, Çakınberk, Güven, 2013: 35)

Hizmet kalitesinin ölçümü öznel bir durum olduğundan dolayı ölçmesi zordur ancak bu konuda OECD'nin oluşturduğu kaliteli kamu hizmeti ilkeleri kullanılabilir: (Demirel, Yatkın, Düşükcan, Derin, Çakınberk, Güven, 2013: 36)

- Şeffaflık,
- Katılım,
- Vatandaş ihtiyaçlarının karşılanması,
- Hizmet sunumunda ayrımcılık olmaması,

- Yeterlilik,
- Erişilebilirlik,
- Düzenlilik,
- Süreklilik,
- Doğruluk,
- Vatandaşlara ve ihtiyaçlarına hassaslık,
- Risklerden uzaklık,
- Güvenilirlik,
- Amaca uygunluk olarak belirtilmiştir.

Yerel yönetimlerin sundukları hizmetleri bahsedilen temellere oturtmaları sayesinde daha kaliteli hizmet sunmaları beklenmektedir. Bu sayede hem verimliliğin hem de vatandaş memnuniyetinin artması beklenebilir.

#### **1.3.4.Yerel Yönetimlerde Vatandaş Memnuniyeti**

Kamu yönetiminde yaşanan değişimler sonucunda günümüzde yerel yönetimlerin vatandaş odaklı çalışmaları beklenmektedir. Bunun sonucunda vatandaşlar yerel yönetimlerin en önemli öznesi haline gelmiş ve kurumlarla vatandaş arasındaki ilişki değişime uğramıştır. Vatandaş odaklı yaklaşımda verimlilik, fayda, memnuniyet, iletişim ve etkileşim gibi kavramlar önem kazanmıştır. Ayrıca değişen vatandaş- belediye ilişkisi sonucunda vatandaşların istek, ihtiyaç, talep ve beklentileri eskisine göre çok daha ön plana çıkmıştır. Bu durumda belediyeler için vatandaş memnuniyeti önemli bir ölçek haline gelmiştir ve buna göre belediyelerde yeni yapılanma ihtiyacı oluşmuştur.(Özel, Polat, 2013: 62-63)

Vatandaş memnuniyetinin artırılması noktasında sonuca odaklı bir hizmet anlayışının yanı sıra hesap verebilirlik, saydamlık, katılımcılık, verimlilik, kalite hizmet ve öngörülebilirlik konusunda da çalışmalar yapılması gerekliliği doğmuştur.

Vatandaşlık kavramı bireylerin siyasi sistemler etkileme ve siyasal yaşama aktif katılımını içermektedir. Bu nedenle yerel yönetimler vatandaşlar aracılığıyla elde ettikleri kaynakları, vatandaşların ihtiyaçlarına göre harcayarak vatandaş memnuniyetini sağlamaya çalışmalıdırlar denilebilir. Yapılan çalışmalarda ise vatandaşların memnuniyetsizliklerinin en büyük sebepleri arasında verimsiz çalışan

yerel yönetimler ve kalitesiz, eşitlik ilkesine uymayan hizmetler olarak belirtilmiştir. (Akyıldız, 2012: 4422)

Görüldüğü gibi günümüzde yerel yönetimler organizasyon yapılarını vatandaş odaklı kurmak durumunda kalmışlardır. Bu bağlamda yapılan çalışmalar vatandaş memnuniyetinin yanı sıra genel anlamda belediyelerin hizmet kalitesini ve verimliliğini de etkilemektedir denilebilir.

#### **1.4.MANİSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**

Ege Bölgesinin İzmir'in ardından ikinci büyük şehri olan Manisa, 2012 yılında yayımlanan 6030 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile Büyükşehir statüsünü kazanmıştır. 17 ilçeye sahip ilin nüfusu 1.35 milyon olup, şehirde sanayi ve tarım gelişmiştir. Tarım ürünleri konusunda, sultaniye üzümü ve tütün önemli bir yer tutmaktadır. Antik dönemde de paranın icat edildiği Lidya uygarlığının Manisa sınırları içerisinde hüküm sürdüğü bilinmektedir. Manisa Büyükşehir Belediyesinin ilk başkanı Cengiz Ergün olmuş, 31 Mart 2019 seçimleri sonrası Büyükşehir Belediye Başkanı ikinci kez Manisa Büyükşehir Belediye Başkanlığına seçilmiştir.

##### **1.4.1.Büyükşehir Belediyesinin Teşkilat Yapısı**

Manisa Büyükşehir Belediyesinde başkana bağlı 1 genel sekreter ve buna bağlı 3 genel sekreter yardımcısı vardır. Toplamda 23 daire başkanlığı ve direkt başkana bağlı olarak çalışan 2 müdürlük vardır.

##### **1.4.2. Büyükşehir Belediyesinin Misyonu ve Vizyonu**

Kurumlarda misyon, kurumun varlık sebebini ve ne yapmak istediğini anlatan bir tanımdır. Bu nedenle misyon içerisinde ne yaparız? , kime hizmet ederiz? , nasıl hizmet? gibi soruları cevaplamalıdır. Bu sayede kurumun çalışma şekli ile ilgili bilgi edinilebilir ve personelde bu bilinç ile çalışır.

Vizyon ise kurumun amacıyla ilgili olup, gelecekte kendilerini konumlandırmal istedikleri nokta ve bu noktaya ulaşmak için nasıl hareket edileceğiyle ilgili bilgi sunar. Bu sebeple vizyon oluşturulurken hedefler akılcı, yapılabilir olmalıdır.

Vizyon ve misyon kurumsal temellerin atılmasında günümüzde gereklilik haline gelmiş ve her kurumdan beklenmektedir. Bu yüzden de belediyeler de misyon ve vizyon belirlemektedirler.

Manisa Büyükşehir Belediyesi misyonunu: "**Çağdaş belediyecilik anlayışı çerçevesinde halka hizmet için varız.**" şeklinde belirlemiş ve aşağıdaki açıklamayı yapmıştır:

*“Belediyeler, belde halkının ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş kamu kurumlarıdır. Temel misyonu halkın ortak ihtiyaçlarına yönelik hizmet sunma olan belediyelerimizin bu misyonlarını etkin, verimli ve kaliteli biçimde gerçekleştirebilmeleri ve hizmet sundukları kentin yaşam kalitesini geliştirebilmesi için günümüz gelişmiş ülkelerinde uygulama alanı bulan çağdaş belediyecilik anlayışına sahip olmaları gerekmektedir.”*

Manisa Büyük Şehir Belediyesinin vizyonu; "**Şeffaf, katılımcı, Değişen ve gelişen belediye.**" olarak belirlemiştir ve *“Gelişen ve değişen dünyamızda insanlarımızın ve şehirlerimizin ihtiyaçları hızla değişmekte ve çeşitlenmektedir. Ekonomik ve sosyal gelişmeye paralel olarak temel ihtiyaçları karşılanan toplumda yeni talepler ortaya çıkmaktadır. Belediyeler, belde ve belde halkının ortak ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet veren kuruluşlar olarak, kentin gelişimini ve kent insanının ihtiyaçlarını sağlıklı ve sürdürülebilir biçimde karşılamak zorundadırlar. Bunun yolu da belediyenin gelişim ve değişimleri takip etmesi, bu sürecin gerektirdiği dönüşümleri sağlayabilmesi gereklidir. Belediyelerimizin bu dönüşümü sağlıklı gerçekleştirmesi, kente ve kentliye en iyi hizmeti sunabilmesi için kentlilerin, paydaşların katılımını önemsemesi, karar ve uygulamalarında şeffaflığı sağlaması gerekmektedir. Bu sebeple Manisa Büyükşehir Belediyesi olarak vizyonumuzu "Şeffaf, katılımcı, değişen ve gelişen belediye" olarak belirledik.”* şeklinde ifade etmiştir.

### **1.4.3. Büyükşehir Belediyesinin İlkeleri**

Belediye'nin misyonunu yerine getirebilmesi için vizyonuyla uygun olarak ilkeleri olması gerekmektedir. Kamuya hizmette ilkeli olmak ve bunları uygulayabilmek her geçen gün önem kazandığı için ilkelerin belirlenmesi önem arz etmektedir.

Manisa Büyükşehir Belediyesini ilkeleri:

- Şeffaf Yönetim,
- Katılımcı Yönetim,
- Sürdürülebilirlik,
- Hizmette Adil, Davranışta Eşit Olmak,
- Değişime Uyum Sağlamak,
- Vatandaş Odaklılık,
- Kaynakların Etkin ve Verimli Kullanımı,
- Önceliklerin Belirlenmesi,
- Planlı ve Programlı Çalışma,
- Tarihi ve Kültürel Mirasın Korunması,
- Toplumun Değer Yargılarına Saygılı Olmak,
- Eğitimli Personel ve Güler Yüzlü Hizmet,
- Kentlilik Bilincinin Geliştirilmesi,
- Kentin Çağdaş Normlara Kavuşturulması,
- Sağlıklı Kentleşme,
- Yeşil ve Ferah Kent olarak belirlenmiştir.

Bahsedilen bu ilkeler kurumun çalışma şeklini yansıtmaktadırlar, günümüzde vatandaşların gözünde sadece yasalar çerçevesinde hizmet sunmak yetmemektedir. Özellikle bütün bir kentin idaresinden sorumlu olan büyükşehir belediyeleri için bu durum daha da önemlidir. Bu yüzden ki sağlıklı oluşturulmuş ilkelere sahip olmak ve bu ilkeler doğrultusunda çalışmak büyük önem arz etmektedir.

### **1.5.ŞEHZADELER BELEDİYESİ**

Manisa'nın bir ilçesi olan Şehzadeler, 2012 yılında yayımlanan 6030 sayılı 14 ilin büyükşehir olması ile ilgili yasayla Manisa Merkez'in iki yeni belediyeye ayrılması sonucu kurulan belediyelerden biridir. Yasa öncesi belde hüviyetinde bulunan 9 beldenin ve merkez ilçenin bir kısmının birleşimi ile oluşmuştur ve 30 Mart 2014 yerel seçimleri sonrası kurulmuştur. Mevcut Belediye Başkanı Ömer Faruk Çelik, 31 Mart 2019 Yerel Seçimlerinde bu göreve ikinci kez seçilmiştir. 2018 yılı sonunda 65 mahalleden oluşan Şehzadeler ilçesinin nüfusu 171.116 olup, ilçenin ağırlıklı geçim kaynağı tarımdır.

## **5.1.Şehzadeler Belediyesi Teşkilat Şeması ve Yapısı**

Şehzadeler Belediyesinde 5 Başkan Yardımcısı ve bunlara bağlı 21 müdürlük ile hizmet vermektedir. Teşkilat şeması Ek-1’de görülebilir.

### **1.5.2.Şehzadeler Belediyesi Misyonu ve Vizyonu**

Şehzadeler Belediyesi’nin misyonu “Türk devlet geleneğinin beşiği; tarihi kültürel ve doğal zenginliklere sahip Şehzadeler’de yaşayan vatandaşlarımızın mahalli müşterek ihtiyaçlarını yeni nesil belediyeçilik modelimizle etkin, ekonomik, eşit, adil ve hızlı bir şekilde karşılamak” olarak belirlemiştir.

Şehzadeler Belediyesinin vizyonu ise “Herkesin huzur içinde yaşadığı, Şehzadeler’in büyük bir aileye dönüştüğü tabii, tarihi ve kültürel değer ve potansiyellerin halkın refahına kazandırıldığı, çevreci, turizm ve tarım alanında cazibe merkezi, marka kent inşa etmek” olarak belirlenmiştir.

### **1.5.3.Şehzadeler Belediyesinin İlkeleri**

Şehzadeler Belediyesinin ilkeleri 2017 yılı faaliyet raporunun 5.ci sayfasında şöyle ifade edilmiştir;

- İnsan Merkezli, Birlikte Yönetim,
- Sosyal Belediyeçilik,
- Ulaşılabilir Belediyeçilik,
- Katılımcı Belediyeçilik,
- Hizmet Sunumunda Eşitlikçi, Adil, Hızlı ve Güvenilir Olmak,
- Temizliği İlke Edinmiş Çevre Dostu Belediyeçilik,
- Kaynak Kullanımında Etkin ve Verimli Belediyeçilik,
- İyi Yönetişim İlkelerini Benimsemiş Belediyeçilik,
- Kurumsallaşmayı İlke Edinmiş Belediyeçilik,
- Engelliler İçin Engelsiz Belediyeçilik,
- Risk Gruplarına Pozitif Ayrımcılık Yapan Belediyeçilik,
- Şeffaf ve Hesap Verebilir Belediyeçilik olarak belirlenmiştir.

Bu ilkeler ışığında günümüzde belediyeçiliğin geldiği noktayı da görebiliriz. Yerel yönetimler tarihçesinde bahsedildiği üzere, belediyeler 19 ve 20.yüzyıllarda hizmet odaklı devlet kurumlarıyken, 21.yüzyılda teknolojik ve toplumsal yaşamdaki

değişimlerle hizmetin yanı sıra, sosyal belediyecilik kavramı oluşmuştur ve Şehzadeler Belediyesi’de ilkelerini bu doğrultuda belirleyerek, faaliyetlerini sürdürmektedir.





## 2.BÖLÜM:

### BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI VE BİLEŞENLERİ

#### 2.1.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

##### 2.1.1.Bilişim Kavramı

Bilişim Kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre; “İnsanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin özellikle elektronik makineler aracılığıyla düzenli ve akla uygun bir biçimde işlenmesi bilimi” olarak tanımlanmıştır.

Bilişimi bir bilim olarak ele alacak olursak bilgi kavramı, bilgiyi işlemeyi, bilginin aktarılmasını ve kullanılmasını toplum ve insanlık yararına inceleyen bilim alanı şeklinde tanımlanabilir. Bilişim bilim dalı, bilginin kodlanması, anlam kazandırılması, raporlanması, transferi gibi bilgi üzerinde elektronik ortamda yapılan tüm işlemleri kapsar.

Yapılan tanımlar kapsamında bilişimin özelliklerini şu şekilde sıralanabilir: (Ertürk,2009: 16)

- Bilişim kesindir, belirsizlik yoktur,
- Bilişim aynı zamanda bir üründür, kurumların sahip olduğu bir varlıktır,
- Bilişim bilgilerin girişini sağlar, bilgilerin anlamlı bir hale getirilmesini sağlar ve bu bilgilerin istenen kişilere gönderilmesini sağlayarak, çıktı veren bir özelliğe de sahiptir,
- Bilişimde sadece ham veri kullanılmaz ya da anlamlandırılmaz, başka çalışmaların çıktısı olan veriler de yeni bilgi oluşturmak için kullanılabilir,
- Kullanıcılar bilişim açısından öz kaynaktır,
- Kurumlar için karar alma sürecinde kullanılan vazgeçilmez bir gereksinimdir.

Bilişim yukarıda yapılan tanım doğrultusunda yaşadığımız çağa adını veren bilginin oluşturulması, işlenmesi ve anlamlandırılmasında vazgeçilmez bir kaynaktır. Bilişimden yararlanmayan toplum veya kuruluşlar günümüzde yok denecek kadar azdır ve bilişimin önemi her geçen gün artmaktadır. Bilişim özelliklerinde de bahsedildiği gibi belirsizliğe yer vermez ve bilgi üzerinden çalıştığı için sonuca hızlı

ve doğru bir şekilde ulaşma konusunda insana göre daha verimlidir ve hatayı en aza indirir.

### **2.1.2.Bilişim Teknolojileri Kavramı**

Bilişim teknolojileri bilginin üretilmesi, anlamlandırılması, saklanması, kitlelere ulaştırılmasında kullanılan bilgisayar ve diğer teknolojik gelişmelerin tamamını anlatan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilişim teknolojileri sayesinde günümüzde tüm idare ve teşkilat yapılanmaları hem işlev hem de yapı olarak bu kavramdan etkilenmektedir. (Özen, 2018: 22)

Bilişim teknolojisi kavramına daha detaylı olarak bakıldığında; yazılım ve donanımların tasarlanması, geliştirilmesi, sürdürülmesi ve yönetilmesi olarak ifade edilebilir. Bilişim teknolojileri sayesinde daha önce bilişim başlığında tanımlanmış olan –veri kaydetme, oluşturma, verinin başka kişilere taşınması gibi işlemler, bilginin belirli işlem süreçlerinden geçmesi sonucu gerçekleştirilir ve bu işlemler daha etkin ve verimli bir biçimde yapılır. (Demiral, 2016: 9 )

Günümüzde organizasyonlar için isteğe uygun ve işin gerekliliklerini yapabilecek kapasiteye sahip teknolojilerin seçilmesi ve bunların etkin yönetimi büyük önem taşımaktadır. Bilişim teknolojilerinin organizasyonlardaki ana amacı, karar alınmasında, yönetim faaliyetlerinde yardımcı olacak bilginin toplanması, bilginin işlenmesi ve transferidir. Artık bilişim teknolojileri her organizasyonun ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu kavram; sistemin tamamını ifade etmektedir ve sistemi oluşturan ayaklar, işin yapılmasında kullanılan fiziksel donanım ve bu donanımın etkin, verimli ve doğru kullanılmasını sağlayan özelleştirilmiş yazılımlardır. (Ertürk, 2009:18)

Bilişim teknolojilerinin örgütlere nüfuzu sonucunda, çalışma koşullarından, organizasyon yapısına, insan kaynaklarına kadar akla gelebilecek her noktada değişimlere yol açmıştır. Bilişim teknolojileri sayesinde esnek çalışma saatleri kavramı ortaya çıkmış, organizasyonlar dikey örgütlenmeden yatay örgütlenmeye geçmeye yönelmişlerdir ve beden gücü ile zihin gücünün ayrılmasını sağlayan net iş bölümlerine ve emir komuta zinciri yerine ekip çalışmasına olanak sağlamaktadır.(Ertürk, 2009:19)

Bilişim teknolojilerinin günümüz çalışma ve sosyal yaşamına etkisi yadsınamaz hatta sanayi devriminin yarattığı bu alandaki etkiyi aştığı da söylenebilir. Bilişim teknolojilerinin hayatımıza bu kadar girmesi sonucu çalışma şartları ve çalışanlara bakış açısı da değişmiştir. Daha önce kas gücüne dayanan işler, bilişim teknolojilerinin bir kolu olan makinelere devredilmiş, bu yüzden de daha çok bu sistemleri kullanabilen, zihinsel iş yapma kapasitesi olan çalışanlara ihtiyaç artmıştır. Bu tip teknolojilere hakim olmayan kurumların ve çalışanların piyasada kendilerine iş bulması zorlaşmıştır.

### 2.1.3. Bilişim Teknolojilerini Oluşturan Altyapı Bileşenleri

Bilişim teknolojilerinin bir organizasyonda kullanılması ve bilişim sistemi şekline evrilebilmesi için öncelikli olarak gereken altyapı çalışmalarının ve bileşenlerinin tamamlanması gerekmektedir. Bu bileşenler genel olarak şöyle sıralanabilir; (Demiral, 2018: 11)

- **Bilgisayar donanımları:** Çalışanların kullandıkları masa üstü bilgisayarlar, diz üstü bilgisayarlar, yazıcılar, mobil cihazlar, tarayıcılar bu başlığa girmektedir. Bu cihazlar genel olarak insan kullanıcılar tarafından kullanılırlar.
- **Ağ ve Telekomünikasyon:** Kuruluşun genel ağ ve telekomünikasyon altyapısını anlatır ve altyapının en önemli bileşenlerindendir. Sağlıklı bir ağ altyapısı kurulmadan, üst katmandaki donanımlar ne kadar iyi olursa olsun istenen performans ve verim alınamaz.
- **Kurumsal yazılımlar:** Kuruluşun isteklerini karşılayan, çalışma şekline uygun yazılımlar seçilmelidir.
- **Veri yönetimi:** Sahip olunan ve çalışmalar sonucu oluşturulacak olan verilerin yönetilmesi, depolanması ve düzenlenmesi işlemleri ile bu verilerin saklanmasını anlatır. Gerekli donanımlar aracılığıyla yapılır.
- **İnternet:** Organizasyonun sahip olduğu bilişim teknoloji bileşenlerinin ve çalışanların işletme içi ve işletme dışındaki diğer bileşenler ve kişilerle iletişime geçebilmesidir.
- **Danışmanlar ve Bilgi İşlem:** Teknolojinin etkin kullanılması, gerekli geliştirmelerin yapılması ve diğer çalışanlara eğitim verilmesi gibi konularda rol alırlar.

Bahsedilen bu bileşenlerden, her biri aynı öneme sahiptir ve ayrı ayrı değerlendirilmelidir. Doğru ve planlı yatırımlar ile sistemler uzun süre sağlıklı bir şekilde çalışacak ve organizasyona ek maliyetler çıkarmayacaktır. Hatalı yapılanmalar kısa vade de problem çıkarmasa dahi, gelişen ve değişen istekler karşısında yetersiz kalacaktır. Bu durumda yeni maliyetler oluşacak ki bu esnada hizmetlerin durması da söz konusu olacaktır. Örneğin ağ ve telekomünikasyon altyapısında yapılması istenen bir değişiklik olduğunda, internet hizmetlerinin durması kaçınılmazdır.

## **2.2.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ**

Bilişim teknolojilerinin işletmeler ve kuruluşlarda 1960'lı yılların başlarından itibaren başladığı görülmektedir. Öncesinde bilgisayar daha çok askeri alanda kullanılmaktaydı. 1960'lı yıllarda ise işletmelerde, veri işleme, kayıt tutma ve muhasebe gibi basit işlemlerde kullanılmıştır. 1970'lerde geliştirilen karar destek sistemleri, 80'lerde stratejik bilgi sistemleri ve 90'larda ise kurumsal kaynak planlaması sistemleri ile bilgisayarlar işletmelere ve iş yaşamına tümüyle girmiştir. Başlangıçta işletmelere yardımcı olması için kullanılan bilişim teknolojileri, kullanım alanlarının artması ve teknolojideki gelişimler sonucu işletmelerin vazgeçilmez varlıkları olmuş ve hatta sistemlerde yaşanan aksaklıklarda işletmeyi durduracak hale gelmişlerdir. Bilişim teknolojilerinin tarihsel gelişimi “veri işleme dönemi”, “mikro dönem” ve “ağ dönemi” olarak üçe ayrılır. (Sözbilir, 2013: 10)

### **2.2.1.Bilişimde Veri İşleme Dönemi**

1960 ile 1980 yılları arasındaki dönemi “Veri İşleme Dönemi” olarak nitelendirilmektedir. Dönemin özelliği kullanılan teknolojinin ağırlıklı olarak ana bilgisayarlar olması ve bu bilgisayarlar yüklenen görev; alt düzey muhasebe işlemlerinin ve fabrika işlerinin otomasyonunun sağlanmasıdır. Otomasyonların artmasıyla birlikte bu yıllarda çalışan mavi yakalı sayısında azalmalar görülmüştür. Ancak dönemin ilerleyen yıllarında, orta ve alt kademelerde de bilgisayar ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu gelişmelerin ışığında orta kademenin otomasyona geçmesi çabası başlamıştır ve yazılım, donanım çalışmaları bu istekler doğrultusunda geliştirilmeye çalışılmıştır, ancak başarısızlıkla sonuçlanmıştır ve bu dönemin sonu olmuştur. (Bayrak, 2014: 6)

### **2.2.2.Bilişimde Mikro Dönemi**

Mikro dönemi 1970’li yılların sonlarında başlamış, bu dönemde bilişim teknoloji yaklaşımı otomasyondan, “informate” kavramına dönüşmeye başlamıştır. Bu dönemin veri işleme döneminden farkı, bilgisayarlar çalışanların yerini alacak cihazlar olarak görülmemekte, onun yerine çalışanlara destek olacak cihazlar olarak kabul edilmektedir. Mikro bilgisayarların ortaya çıkmasıyla döneme geçiş tamamlanmıştır. Mikro bilgisayarların özellikleri, herhangi bir teknik bilgiye ihtiyaç duymadan yüklü programları kullanabilme özelliği ve grafik ara yüze sahip olmalarıdır. Tablolama programları ve bilgisayar destekli tasarım yapılmasına olanak sağlayan yazılımların kullanımı bu dönemde daha ön planda olmuştur. Bu dönem 1980’lerin başına kadar egemen olmuştur. (Türkmen, 2011: 46)

Bu dönemde tasarlanan mikro bilgisayarlar, günümüzde kullandığımız pc adı verilen kişisel bilgisayarların atası olarak değerlendirilebilir. Önceki bilgisayarlar bir oda büyüklüğündeyken yaşanan donanımsal gelişmeler ve parçaların mikro boyutlara inmesi sayesinde, günümüzde kullandığımız birçok teknolojik aletin aynı zamanda bilgisayar olmasının yolu açılmıştır.

### **2.2.3.Bilişimde Ağ Dönemi**

Bilgisayarların organizasyonlar içerisindeki yerini sağlamlaştırması ve yaygınlaşması sonucu, bilgisayarlar arasında ağ kurulması gerekliliği hissedilmiştir. Organizasyonlar, çalışanlar arası hızlı ve etkili iletişim kurabilmesi, kullanılan sistemler üzerinde çalışılabilmek ve organizasyon dışı kurum, kuruluşlarla iletişime geçebilmek için ağ sistemlerine ihtiyaç duymaktaydı. Ağ teknolojilerinin gelişmesi sonucu artık çalışanlar coğrafi bir kısıtlamaya maruz kalmaksızın her noktadan işlerini yapabilmektedirler. Ancak bu durumun gerçekleşmesi için telekomünikasyon teknolojileri ile bilgisayar teknolojilerinin birleşmesi beklenmiştir, bu yüzden bu dönemin başlangıcı 1990’lı yıllar olmuştur. (Bayrak, 2014: 7)

Ağ dönemi ile bilişim teknolojilerinin bugünkü halini alması büyük oranda tamamlanmıştır, günümüzde ağ ve internet geçmişe nazaran çok daha önemli kavramlardır, artık saatlerimiz bile internete bağlanabilir şekilde tasarlanmakta ve bu ürünler talep görmektedir. İş yaşamında ise bu teknolojiler sayesinde “home-office”

adı verilen evden çalışma şekli ortaya çıkmıştır ya da insanlar başka ülkelerdeki firmaların projelerinde görev alabilir hale gelmişlerdir.

### **2.3.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE ETKİSİ**

20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren teknoloji ve telekomünikasyon alanında yaşanan gelişmeler sonucunda bilişim teknolojileri hayatın her alanına nüfuz etmiştir. 21.yüzyılda ise mobil teknolojilerin ve kablosuz ağların gelişimiyle cebimize kadar giren bilişim teknolojileri insanların ve organizasyonların yaşamlarına büyük etki etmeye başlamış ve onlar olmadan bir yaşam düşünülemez hale gelmiştir.

Günümüzde bilişim teknolojileri eğitim, sağlık, sosyal yaşam, üretim, alışveriş, ulaşım gibi birçok alanda yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. İnternet sayesinde tüm dünya ortak bir ağa bağlıdır ve bu durumda insanlar arası iletişimi ve etkileşimi arttırmaktadır. İnsanlar ortak ilgi alanlarına göre grup olmakta, bilgi ve fikir alışverişi yapabilmektedir. Ayrıca günümüzde bilgiye ulaşmak da fazlasıyla kolaylaşmıştır. Bu durumun birçok avantajı olduğu gibi dezavantajları da vardır ve bunlardan en önemlisi bağımlılık tehlikesidir. Sağlık sektöründe ise hastaların kayıtları dijital ortamda saklanmakta, hastanelerden bağımsız olarak doktorlar hastaların kayıtlarına ulaşabilmektedir. Eğitim sektöründe bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile eğitimin kalitesi artmış, sürekli eğitim ve uzaktan eğitim kavramları ortaya çıkmıştır. Yasal anlamda ise bilişim teknolojilerinin gelişimi sonucu “siber suçlar” kavramı kullanılmaya başlamıştır. Ekonomik alanda artık yerel olmaktan çıkıp, küresel anlamda rekabet etme gerekliliği ortaya çıkmıştır. Günümüzde artık organizasyonlar ürettikleri ve sahip oldukları bilgi bağlamında değerlendirilmektedir. 21.yüzyılın en değerli şirketlerine bakıldığında bilişim teknolojileri üreten şirketler liste başında oldukları görülmektedir. Üretim sektöründe ise bilişim teknolojileri verimliliğin artması, maliyetlerin azalması gibi alanlara direkt etki etmiştir. (Kurt, 2018: 63-70)

### **2.4.BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ**

Günümüzde kurumlar faaliyetlerini değerlendirirken kullandıkları en önemli kıstaslardan birisi de verimlilikten denilebilir. Bu bağlamda kurumların çalışma hayatının her noktasında yer alan bilişim sistemlerinin de verimlilikle doğrudan ilişkisi olduğu söylenebilir.

Bilişim sistemleri verimliliğe hem doğrudan hem dolaylı olarak etki etmektedir. Doğrudan etkisi; vatandaşlara sunulan hizmetlerin birçoğu bilişim teknolojileri aracılığıyla sunulmaktadır. Dolaylı etkileri ise; bilişim teknolojileri sayesinde kurumların operasyonel, iletişimsel ve inovasyon yapabilme kapasitelerinin arttığı görülmektedir. Bilişim sistemlerinin bu noktada verimliliğe sunduğu en büyük katkı iş süreçlerinin standart ve otomatik hale getirilmiş olmasıdır. Eskiden kağıt üzerinde yapılan ve hataya açık olan işlemler artık daha kolay ve hatasız yapılabilmektedir. İletişim kapasitesindeki artış sonucunda hem kurum içi hem de kurumlar arası iletişim ve veri paylaşımı artmış böylece zamandan tasarruf edilmekte ve vatandaş ya da personel kurumlar arası mekik dokumaktan kurtulmuştur. İnovasyon açısından ise bilişim teknolojilerinin bu kadar gelişmesi sonucunda kamu kurumları daha önceleri mümkün olmayan çevrimiçi hizmet verebilir hale gelmişlerdir ve bunun sonucunda yeni hizmet kolları oluşmuştur. Bunun yanı sıra günümüzün gerekliliklerine cevap veremeyen hizmetlerin bilişim sistemleri sayesinde yeniden şekillendirilmesi mümkün olmaktadır. (Yang, 2015: 410)

Bu bilgiler ışığında bilişim sistemleri yerel yönetimlerdeki iş süreçlerini etkilediği, yeni hizmet kolları yarattığı görülmektedir. Bu durumun doğal bir sonucu olarak verimliliğin de olumlu şekilde etkilendiği söylenebilir.

## **2.5.BİLİŞİM SİSTEMLERİNİ OLUŞTURAN UNSURLAR**

Bilişim sistemlerini oluşturan unsurlar; donanım ve yazılım olmak üzere iki ana başlık altında incelenebilir. Donanım kısmının en önemli unsuru bilgisayar olup; yazıcılar, tarayıcılar da bu sistemin önemli parçalarıdır.

Donanımın üzerinde çalışan ve asıl kullanıcıların etkileşimde olduğu kısım ise yazılımdır. Bilgisayarlar yazılımlar aracılığıyla istenilen işi yapacak şekilde yönetilebilirler. Yazılımları sistem ve uygulama yazılımları olarak ikiye ayırmak mümkündür. Uygulama yazılımları, firmalar tarafından son kullanıcı için geliştirilmiş yazılımlardır. Sistem yazılımları ise; uygulama yazılımlarının ve donanımların sorunsuz şekilde çalışabilmesi için gereklidir. Yazılım günümüzde çok büyük bir sektör haline gelmiştir ve her geçen gün büyümeye devam etmektedir.

Bilişim sistemlerinin bir organizasyon içerisindeki asıl görevi ihtiyaç olan bilgiyi üretmektir. Bu bilgiyi üretmek için üç ana aktivite yaparlar, bunlar; girdi, işlem ve çıktıdır. Girdi; organizasyonda kullanılacak ham veridir, işlem bu bilgileri anlamlı

bir hale sokma işlemi ve çıktı ise yapılan işlem sonucu oluşan veriyi kullanıcılara iletmektir. (Ertürk, 2009: 38 )

Bilişim sistemlerini oluşturan ana unsurları şu şekilde sıralayabiliriz;

**Girdi Birimleri:** İşlenecek olan ham veriler, girdi birimleri yardımıyla sisteme aktarılırlar. Girdi birimleri kart okuyucuları, optik sürücüler, flash diskler vb. gibi donanımlardır.

**Merkezi İşlem Birimi:** Verilerin üzerinde yapılacak olan kontrol, saklama ve işlenmesi işlemlerinin yürütüldüğü birimdir. Bu işler için aritmetik ünite, hafıza ve kontrol ünitelerine sahip donanımları kullanmaktadırlar. En bilinen örneği bilgisayarlardır.

**Çıktı Birimleri:** İşlenen verilerin sonuçlarının ilgili birimlere ve kişilere ilemesine yarayan donanımlardır. Örnek olarak elektronik belgeler, optik diskler, yazıcılar örnek verilebilir.

**Prosedürler:** Kullanılacak bilişim sistemlerinin nasıl kullanılacağına ve nasıl verim alınabileceğine dair işletme ve kullanıcılara yönelik kurallardır.

**Yazılım:** Bilişim sisteminin yapması istenen işi yapmasını sağlayan, girdi, çıktı ve işlem aktivitelerini birbirine bağlayan programlardır. Doğru yazılım kullanımı en az doğru donanım seçilmesi kadar önemli bir konudur. (Ertürk, 2009: 39 )

Kurumlarda bilişim sistemleri kurulacağı zaman, bahsedilen unsurlardan her biri ayrı olarak ele alınmalıdır, çünkü bilişim sistemleri uzun vadeli yatırımlardır. Bu noktada kurumun ihtiyaçlarını doğru belirlemek çok önemlidir. İhtiyaçların üzerinde bir sistem kurmak kurum açısından israf olacağı gibi, ihtiyaçların gerisinde bir sistem kurulması teknik ve kullanım açısından problemlere yol açabilir, bunun sonucunda yeni bir bilişim sistemi harcaması yapmak gerekebilir ki bu da maliyetlere olumsuz olarak yansıtacaktır.

## **2.6.YEREL YÖNETİMLERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI VE ÖNEMİ**

21.yüzyılın başlarında teknolojik alandaki gelişmeler ve teknolojinin insan hayatının her noktasına girmesiyle birlikte, kamu kurumlarının da hizmet sunumlarını



bu doğrultuda değiştirmeleri gerekmiş ve kurumlarda bu isteğe göre kendilerini yeniden şekillendirmeye başlamışlardır.

Yaşanan teknolojik gelişmeler sonucunda, kamu hizmetlerinin hantallaşmış yapısı, maliyetine göre kalitesiz ve daha az iş yapabilir olduğu ortaya çıkmıştır. Bu noktada bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi, kamu yönetiminin modernizasyonu ve hizmetlerin iyileştirilmesi için bir czm yolu olarak ortaya çıkmıştır. Hizmetlerin dijitale geemesi sonucu yerel yönetimlerin hedeflediği şeffaflık ve vatandaş odaklı hizmet sunumu konularına önemli katkılar sağlamıştır. Bunun yanı sıra belediye hizmetlerinin vatandaşlara ulaştırılması ve verimlilik konusunda da bilişim teknolojileri etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bu bağlamda yerel yönetimlerde kullanılan bilişim sistemleri dönüşümünün asıl gerekçesi olarak; kamu kurumlarının çalışmalarını daha etkin bir hale getirmek, demokrasiyi güçlendirmek, vatandaşlara kaliteli hizmet sunmak ve belediyelerde şeffaflığı sağlamak olarak sıralayabiliriz. Ancak belediyelerde bilişim sistemi kullanımı sadece hizmetlerin elektronik ortamda sunulması olarak değil vatandaş ile belediye arasındaki ilişkinin yeniden tanımlanması, sunulan hizmetin kalitesinin artması, iş süreçlerinin yenilenmesi ve yerel halkın çağın gereklilikleri doğrultusunda oluşan yeni isteklerinin takip edilebilmesi ve bu isteklere göre hizmet verilmesi konusunda büyük rol oynamaktadır. (Emini, Kocaoğlu, 2011: 183-184)

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile başlayan değişim ve modernizasyon çalışmaları, 2000’li yılların gelişen teknolojiyle keşişmesi sonucunda kamu kurumlarında bilişim teknolojilerinin kullanımı büyük önem kazanmış ve vatandaşlarında kamu kurumlarında vakit kaybetmek istememeleri ile işlerini kolay halletme istekleri sonucunda bilişim teknolojileri adeta kamu kurumlarının eli ayağı olmuştur. Günümüzde ister merkezi isterse yerel nitelikte olsun tüm kamu kurumlarının bilişim teknolojisi alanındaki gelişmeleri takip etmeleri tercih olmaktan çıkıp zorunluluk haline gelmiştir.

## **2.7.TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERİN DİJİTALLEŞME SRECI**

2001 yılında Avrupa Birliği tarafından yürürlüğe konan ve her devlet dairesini, vatandaşı, okulu ve evi elektronik ortama, dolayısıyla da birbirine bağlamayı hedefleyen e-Avrupa+ girişimi ile ülkemizde kamu kurumlarının bilişim teknolojileri dnşmnnn başlatmış, özellikle 2003 yılından sonra bu konuda yapılan yatırımlar

iyice artmıştır. Proje kapsamında Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, valilikleri, kaymakamlıkları, belediyeleri ve tüm illeri çevrimiçi bir program ile birbirine bağlayan genel bir veritabanı oluşturmuştur. İçişleri Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı ise merkezi yönetim ile yerel yönetimler arası veri paylaşımını sağlamak amacıyla İl Envanteri Çalışmasını(İLEMOD) yapmıştır. Yerel yönetimler için bir diğer çalışmada 2001 yılında yayınlanan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu'dur. Raporla gelişen bilişim ve haberleşme teknolojilerinin önemine vurgu yapılmakta ve yerel yönetimlerin bu alanlarda geri kaldığı belirtilmektedir. Bu durumun aşılabilmesi için İller Bankası ve TÜBİTAK gibi kuruluşların yerel yönetimlere katkıda bulunması ve yerel yönetimlerin teknolojik dönüşümleri yapma gerekliliği belirtilmiştir. Süreç içerisindeki bir diğer projede YerelNet bilgi portalıdır. Portal içerisinde belediyeler, il özel idareleri ve köyler ile ilgili genel bilgiler, organizasyon şemaları, güncel haberler, duyurular, nüfus verileri ve geçmiş seçim sonuçlarına ulaşılabilmektedir. Bu durum kamu kurumları açısından diğer kurumlar hakkında ulaşılmak istenen bilgilere kolay, sade ve derli toplu bir şekilde ulaşılmasını sağlamaktadır. (Emini, Kocaoğlu, 2014: 72-73)

Ülkemizde yapılan dijitalleşme çalışmaları sonucunda, bilişim çağının gerisinde kalmama, hizmet kalitesi, verimliliğin artırılması ve bilgiye kolay ulaşılabilmesi hedeflenmiştir. Bu çalışmaların sonucunda istenilen bilişim bilincine ve yaygınlığına ulaşıldığı söylenebilir çünkü günümüzde kamu kurumları çok büyük oranda bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadır ve bu alanda çalışmalar halen devam etmektedir.

## **2.8.YEREL YÖNETİMLERDE KULLANILAN BİLİŞİM UYGULAMALARI**

Belediyelerde kullanılan bilişim uygulamaları; yönetim bilişim sistemleri, coğrafi bilişim sistemleri ve e-belediye olarak üçlü bir ayrımla incelenebilir.

Belediyelerin 2006 yılında yapılan araştırmaya göre işlem bazlı bilgisayar kullanma oranları; (Fedai Deniz, 2006:315)

- Muhasebe: %70
- Bütçe sistemi: %67
- Personel ve Özlük: %54
- Hizmet yönetimi (su, katı atık, vergiler gibi) : %43

- İmar Yönetimi: %12

Bugüne gelindiğinde ise belediyelerde bilişim sistemlerinin yaygınlaşması ve teknolojik gelişmeler sonucunda bu oranlar %90lar seviyesine çıkmıştır.

### 2.8.1.Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetim bilişim sistemleri; yöneticilerin karar vermesine yardımcı olmak ve farklı kaynaklardan toplanan verilerin işletmenin amaçlarına göre işlenmesi ve yöneticiye ulaştırılması işlevlerini üstlenen sistemler olarak tanımlanmaktadır. Yönetim bilişim sistemlerinin aslı yazılım olmasına karşın donanım ve insan gücünde yazılım kadar önemli organlarıdır. Yönetim bilişim sistemleri, verimliliği ve etkinliği arttırma, belediye işlerinin hızlanması, vatandaşlara kaliteli hızlı hizmet verme, birimlerin ihtiyaç duyduğu bilgiyi hızlı ve doğru bir biçimde sunma ve yöneticilere doğru raporlar sunabilmek amacıyla kullanılmaktadır. Yönetim bilişim sistemleri, belediyelerin bir bütün halinde çalışmasını sağlar. Bunun için bilgiler veritabanında toplanır ve kullanıcının isteğine göre çıktı oluşturur. Tek veritabanı olması sayesinde bir noktada yapılan değişiklik belediyenin tüm birimleri tarafından görülebilmektedir. (Özer, Kuşlu, 2012: 392-398)

#### 2.8.1.1.Yönetim Bilişim Sistem Modülleri

Belediyelerde işleyin yürütülmesinde yönetim bilişim sistemleri çok büyük bir yer tutmaktadır. Ağırlıklı olarak kullanılan modüller ise; (Özer, Kuşlu, 2012: 398-400)

- **Kentli Sicil Modülü:** Belediyenin vatandaşlar hakkındaki bilgileri tuttuğu, daha sonraki işler için kullanılacak sicil bilgilerinin oluşturulduğu modüldür.
- **İnsan Kaynakları Modülü:** Belediye personelinin özlük, bordro, tayin, görevlendirme, izin gibi işlemlerin yapıldığı modüldür.
- **Evrak Takip Modülü:** Belediye içerisindeki ve diğer kurumlarla yapılan yazışmaların kaydı ile gelen giden evrakların kaydı ve arşivlenmesinin yapıldığı modüldür.
- **Gelirler Modülü:** Emlak vergisi, ilan ve reklam vergisi, eğlence vergisi, harçlar ücretler, çevre temizlik vergisi ve diğer tahakkukların yapıldığı modüldür.

- **Gider Modülü:** Belediyenin yaptığı harcamaların takibinin yapıldığı modüldür.
- **İhale Modülü:** Belediyenin yaptığı mal ve hizmet alımı ihalelerinin takip edildiği, sonuçlandırıldığı ve mevzuata uygunluğunun kontrol edildiği modüldür.
- **Su-Kanalizasyon Modülü:** Su abonelik işlemleri ve tüketim oranında tahakkukların girildiği modüldür.
- **Stok ve Demirbaş Modülü:** Stok ve demirbaşlar ile sarf malzemelerinin kayıtlarının tutulduğu ve güncellendiği modüldür.
- **Karar ve Tutanaklar Modülü:** Belediye meclis ve encümen kararlarının yazıldığı, yayımlandığı ve eski kararların takip edildiği modüldür.
- **Ulaştırma Modülü:** Kentin toplu taşımalarının düzenlenmesi, kullanılan araçların takibi ve trafik durumu hakkındaki analizlerin yapıldığı modüldür.
- **İmar Modülü:** İmar planlarının takibi, sorgulanması ve görüntülenmesi ile belediyenin verdiği imar durumu, iskan raporu ve numarataj belgelerinin oluşturulduğu modüldür.
- **Afet Yönetim Modülü:** Belediye sınırlarında yaşanabilecek afetlere karşı gerekli hazırlıkların yapılabilmesi için kullanılan modüldür.
- **Muhtarlık Modülü:** Muhtarlarla iletişim kurulması ve bilgi paylaşımı için kullanılan modüldür.
- **Bütçe-Muhasebe Modülü:** Yıllık bütçe, kesin hesap ve muhasebe işlemleri için kullanılan modüldür.
- **Veri Paylaşım Modülü:** Belediye ve diğer kamu kurumları arasındaki veri paylaşımı (nüfus, tapu, mernis vb.) için gerekli bağlantıların olduğu ve paylaşımın yapıldığı modüldür.
- **Coğrafi Bilgi Modülü:** Coğrafi bilgi sistemi ile bütünleşik haritaları ve veritabanının birlikte kullanımı ile haritalar ve raporlar alınmasını sağlar.
- **Çeşitli Hizmetler Modülü:** İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, Tatil Günleri Çalışma Ruhsatı, Evlenme gibi işlemlerin yapıldığı modüldür.

Yukarıdaki maddelerden de anlaşılacağı gibi belediyeler işlerin yürütülmesinde tamamen bilişim sistemlerinden yararlanmakta olup ülkemiz bu noktada dönüşümünü büyük oranda tamamlamış ve bu durum işlemlerin sağlıklı ve verimli bir şekilde yapılmasına olanak sağlamaktadır.

### 2.8.1.2.Yönetim Bilişim Sistemlerinin Özellikleri

Yönetim bilişim sistemlerinin firma ve kurumlardan bağımsız olarak sahip oldukları ortak özellikler vardır.

Bu özellikler şunlardır: (Akdeniz, 2004: 53)

- **Bilginin Saklanması:** Yapılan işlemler en son haliyle veritabanında tutulur
- **Bilginin Depolanması:** İşlerin yapılmasında yararlanılan her türlü materyal (çizim, metin dosyaları, grafikler vb.) sayısal biçime dönüştürülür, üzerinde tekrardan çalışılabilecek şekilde kullanıcıya sunulur.
- **Bilginin İlişkilendirilmesi:** Ham veriler üzerinde mevzuat ve kullanıcının isteği doğrultusunda çalışmalar yapıp, anlamlı veriler ortaya çıkarılır.
- **Bilginin Sunumu:** Diğer kullanıcılar sistem üzerindeki yetkileri doğrultusunda saklanan verilere ulaşabilir, çıktılarını alabilir.
- **İşlemlerin Denetlenmesi:** Sistem yapılan işleri hem girilen veri hem de mevzuat açısından denetler, kullanıcıya uyarı verir ve bu sayede hata şansını azaltır.

Yönetim bilişim sistemleri modül olarak verdikleri hizmetlerin yanı sıra, sahip oldukları bu özellikler sayesinde de belediyelerin yapı taşları haline gelmişlerdir. Kullanıcıya dayalı hatalar büyük oranda düşmüştür ve veriler daha güvenli bir biçimde tutulmaya başlanmış olup veriye ulaşım da kolaylaşmıştır.

### 2.8.2.Coğrafi Bilgi Sistemleri

Coğrafi bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılması 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununda belediyelere görev olarak verilmiştir. Coğrafi bilgi sistemleri bilgisayar teknolojileri aracılığıyla gerçek dünyanın modellenmesini sağlamaktadırlar. Haritalar katmanlar halinde tutularak, bir veritabanı oluştururlar ve burada işlem görürler. Coğrafi bilgi sistemleri belediyelerde çevre ve kent planlaması, ulaşım, imar gibi alanlarda kullanılmaktadırlar. (Ökmen, 2015:331-332)

Ayrıca coğrafi bilgi sistemlerinin yönetim bilişim sistemleriyle entegrasyonu sayesinde yönetim bilişim sistemlerinde bahsedilen işlemlerin, harita üzerinde yapılmasına ve görüntülenmesine olanak sağlar. Örnek olarak harita üzerinde seçilen herhangi bir binanın verilerine ulaşılabilir, binada yaşayan mükellefler

görüntülenebilir, borçları, tahakkukları ve belediyeye yaptıkları başvurular görüntülenmektedir.

Coğrafi bilgi sistemleri sayesinde belediyeler şu sorulara cevap bulabilir: (Ökmen, 2015:334)

- Etkin belediye ölçeği ne olmalıdır?
- Belediye hizmetlerini en düşük maliyetle hangi alanlarda sunabilir?
- Belediye sınırlarında önemli yatırım noktaları nereler olabilir?
- Belediye sınırlarındaki nüfus ve sosyal doku mekânsal olarak nasıl dağılmıştır?
- Belediye sınırlarındaki arsa değerleri hangi bölgelerde ve ne oranda değişmiştir?
- Ulaşım ve toplu taşıma en kısa ve minimum yoğunlukla nasıl sağlanabilir?
- Çöp depolama alanları ve konteynerler nerelere konabilir?
- Belediye hizmetlerini tek bir merkezden mi, yoksa birkaç noktadan mı sunmalıdır?
- Belediye sınırları içinde ne kadar tarım arazisi vardır?
- Belediye sınırları içinde ne kadar sanayileşme vardır?

Coğrafi bilgi sistemleri belediyelere birçok alanda yardımcı olmaktadır, anlık harita bilgileri sayesinde gidip görme ihtiyacı minimuma inmiştir, bu durumda hem maliyet hem de işgücünden tasarruf sağlamaktadır. Ayrıca yönetim bilişim sistemi ile entegre olan bir coğrafi bilgi sistemi sayesinde belediyenin diğer birimleri ile arasındaki iletişim ve koordinasyonun arttığı ve bunun sonucunda hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin yükseldiği görülmektedir.

### **2.8.3.E-belediyecilik**

E-Belediyecilik uygulamaları genellikle web sayfası veya mobil uygulamalar aracılığıyla belediyelerin hizmet sunma platformlarıdır. E-belediyecilik uygulamaları bir anlamda artık belediyelerin vatandaşa olan yüzlerini temsil etmektedirler. Belediyelerin sahip olduğu kendi e-belediye sayfalarının yanı sıra merkezi yönetim tarafından oluşturulmuş olan e-devlet entegrasyonları aracılığıyla da belediyelerin sunduğu hizmetlere tek bir çatı altında ulaşılabilir. E-belediye uygulamaları ile hedeflenen; vatandaşların yönetime katılımının artırılması dolayısıyla demokrasinin ilerlemesi, bilgiye 7/24 esası ile ulaşılabilmesi,

zamandan tasarruf ile belediyenin verimliliğini ve vatandaş memnuniyetini arttırmak olarak özetlenebilir. Belediyelerin e-belediyeciliğe geçişi beş aşamadan oluşur bunlar; bilgisayarlaşma, otomasyon, internet erişimi, web sitesinin kurulması ve yönetimin internete taşınmasıdır. (Ünlü, 2016: 77)

E-belediyecilik uygulamaları ile belediyelerin verebileceği hizmetler şunlardır: (Çoruh, 2009:216 )

- İmar durumu öğrenilmesi,
- Emlak, eğlence, çevre temizlik, ilan reklam vergilerinin takibi, ödenmesi,
- Beyaz masa, zabıta ve fen işleri müdürlüklerine başvuru yapılabilmesi,
- Belediyenin açtığı ihaleler hakkında bilgi edinilmesi,
- Bilgi edinme kanunu kapsamında dilekçe verilmesi ve takibi,
- Nikah tarihi alma,
- Belediye meclis kararlarının vatandaşla paylaşılması,
- Nöbetçi eczane bilgileri,
- Arsa, bina ve sokak rayiç değerleri,
- Bina aşınma oranlarının öğrenilmesi işlemleri belediyelerin kurduğu e-belediye siteleriyle yapılabilir.

Vatandaşların hizmet sunumuna dair değişen beklentileri ve kamu kurumlarının sundukları hizmetlerin özel sektör ile rekabet edebilmesi gerekliliği sonucunda e-belediye uygulamaları belediyeler için büyük önem arz etmektedir. Belediyeler tam anlamıyla interaktif e-belediye sistemleri kullanmasalar dahi birçok belediye sistemleri üzerinde temel işlemlerin yapılmasına izin vermektedir.

#### **2.8.4.Yerel Yönetimlerde Bilişim Teknolojilerinin Sağladığı Yararlar**

Bilişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde yaygın kullanımı sonrasında, belediyelerin hizmet sunumu, organizasyon yapısı, planlama ve yönetim gibi birçok alanda değişim ve gelişimler yaşanmıştır. Bu değişimde bilişim teknolojilerinin sağladığı yeni olanakların ve düşünce tarzının etkisi çok büyüktür.

Bu olanaklar ve etkiler Henden, Henden'in 2005 yılında ve Akdeniz'in 2004 yılında yapmış oldukları çalışmalarda şöyle açıklanmıştır;

- Yönetimin ve karar alma süreci şeffaflaşmış ve hızlanmıştır,
- Belediyeler 7/24 mantığıyla coğrafi sınırlara bağlı olmaksızın hizmet verebilmektedir,
- Hizmet maliyetleri düşmüştür,
- Halkın yönetime katılımı sağlanarak demokratikleşme artmıştır,
- Vatandaş katkısı sonucunda, hizmet kalitesinde artış olmuştur,
- Vatandaş odaklı uygulamalar sonucunda halkın yerel yönetimlere olan güveni artmıştır,
- Halkın bilişim teknolojileri kullanımının arttığı görülmüştür,
- Vatandaşların işlerini kendi başlarına yapabilmesi, personelin daha verimli bir şekilde kullanılmasına olanak sağlarken, fazla istihdamın önüne geçilmektedir,
- Bilgi ve belgelerin arşivi güvenli bir şekilde daha az alan kaplayarak yapılır.
- Zamandan tasarruf sağlanmaktadır,
- Belediye ile ilgili bilgilere hızlı ve ekonomik ulaşma, güncelleştirilmiş bilgiyi ve vatandaşlara sunma olanağı vermiştir,
- Farklı disiplinleri tek çatı altında toplayıp ortak çalışmalar ve veri paylaşımı yapılabilmesini sağlamıştır,
- Tekrarlı iş yapılmasının önüne geçilmiştir,
- Sağlıklı gelecek planlamasına olanak sağlamıştır,
- Belediye-vatandaş arasındaki ilişkileri saygınlaştırmıştır,
- Vergi kaçaklarının önlenmesine yardımcı olarak belediye gelirlerinin artmasını sağlamıştır.

Bilişim teknolojileri görüldüğü üzere hem belediyelere hem de vatandaşlara yeni kapılar açmıştır. Vatandaşlar belediyeye gelmeden işlerini yapabilmektedirler, bunun yanı sıra belediyelerin yönetiminde ve işleyişinde daha fazla rol almaya başlamışlardır. Bu durum demokrasinin ilerlemesi ve kamu yönetimi açısından olumlu gelişmelerdir. Belediyeler açısından ise çalışma koşulları değişmiş, çağdaş ve daha sorunsuz hizmet vermeye başlamıştır. Belediyeler teknolojideki gelişmeleri yakından takip etmeye devam ettikleri sürece hizmet kalitesinde ve vatandaş memnuniyetinde daha da artış olacağı söylenebilir.



## 2.8.5.Şehzadeler Belediyesinde Kullanılan Bilişim Teknolojileri

Şehzadeler Belediyesinde ana hizmet binasında 4 adet fiziksel sunucu ve bunların üzerinde çalışan 21 adet sanal sunucu vardır. Ayrıca yedekleme için ana bina dışı bir noktada 1 sunucu daha bulunmaktadır. Belediyenin güvenliği, güvenlik duvarı aracılığıyla sağlanmaktadır, log cihazı ile kullanıcı logları tutulmaktadır. Belediye 220 bilgisayar, 67 yazıcı ve 27 tarayıcıya sahiptir.

Şehzadeler belediyesinde yönetim bilişim sistemi olarak 2016 yılından beri Sampaş firmasının AKOS yazılımı kullanılmaktadır. Firma ile yıllık yapılan bakım anlaşması aracılığıyla yazılımın güncelliği, mevzuat ve işleyişteki değişikliklerin sisteme yüklenmesi ve çıkan teknik arızaların giderilmesi sağlanmaktadır. Ek-2’de Akos yazılımında kullanılan modüller ve emlak beyan sayfası incelenebilir.

AKOS yazılımı üzerinde belediyenin sahip olduğu modüller ve verdiği hizmetler;

- Analitik Bütçe,
- Tahakkuk Esaslı Muhasebe,
- Emlak İstimlak Modülü,
- Belediye Gelirleri Modülü,
- İnsan Kaynakları Modülü,
- Satın Alma Modülü,
- Yazı işleri Modülü,
- Meclis ve Encümen Karar Modülü,
- İstek Şikayet Modülü,
- İşyeri Açma ve Ruhsat Modülü,
- Evrak Takip Modülü,
- Park ve Bahçeler Müdürlüğü,
- İmar İşleri Modülü,
- Sampaş Akademi,
- Bilgi İşlem Müdürlüğü Arıza Takip Modülü,
- Evlendirme Modülü,
- Zabıta ceza ve tahakkuk modülü,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi modülleri kullanılmaktadır.

Personel Sampaş Akademi\* modülü sayesinde kullanıcı adı ve şifreleriyle giriş yapıp kullandıkları modüllerin, kullanım dökümanlarına ulaşabilir ve program üzerinde yapabilecekleri hakkında detaylı bilgilere erişebilmektedir. Yine Sampaş Akademi üzerinde mevzuat değişikliği veya programın işleyişi hakkında değişiklikler olduğunda çevrimiçi dersler sayesinde eksikliklerini giderebilmekte, yeni bilgilere ulaşabilmektedirler ayrıca konu sonundaki testler ile yeterliliklerini test edebilmektedirler.

Elektronik belge yönetim sistemi sayesinde ise kurum içerisinde oluşturulan resmi evraklar dijital ortamda hazırlanmaktadır bu sayede hem kağıt israfının önüne geçilmesi amaçlanırken, hem de evrak getir götür işlerinin veya kaybolmasının önüne geçilmesine çalışılmaktadır. Kurum dışı evraklar ise Kayıtlı Elektronik Posta(KEP) sayesinde yine dijital ortamdan gönderilmektedir.

webportal.sehzadeler.bel.tr adresinden e-belediyecilik hizmetlerini sunmakta ve e-devlet ile yapılan entegrasyon ile turkiye.gov.tr üzerinde de Şehzadeler Belediyesinin sunduğu hizmetlere ulaşılabilir. Evrak üretimi konusunda elektronik belge yönetim sistemi aracılığıyla kağıt üzerinde evrak üretimi bitirilmiştir. AKOS yazılımının web tabanlı bir yazılım olması sonucunda kullanıcılar internet bağlantısı olan her noktadan sisteme ulaşabilmekte, işlerini yürütebilmektedirler. E-belediye anasayfası ekran görüntüsü için Ek-3 incelenebilir.

Şehzadeler Belediyesi 2014 yılında kurulmasını bilişim konusunda avantaja dönüştürmüştür. Altyapı, yazılım ve donanımlar ihtiyaç belirlenerek ve gelecekte de kullanılabilir şekilde tasarlanmış, satın alınmıştır. Bu durum hem tekrar maliyet oluşmasının önüne geçmiştir hem de sistemin sürekli değişmemesi sonucu kullanıcılar sisteme alışmış, verimli çalışabilir hale gelmişlerdir.

\*Sampas Akademi web sayfası:[www.sampasakademi.com](http://www.sampasakademi.com)

### **3.BÖLÜM:**

#### **YÖNTEM, AMAÇ VE SAHA ÇALIŞMASI ve KISITLILIKLAR**

##### **3.1.Araştırmanın Konusu ve Amacı**

2000’li yılların başında büyük bir ivmeyle gelişim gösteren bilişim teknolojileri, internetin de gelişimi, ucuzlaması ve her eve girmesi ile günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu gelişmelerin doğrultusunda çalışma hayatı değişmiş, yapılması gereken işler bilgisayarlar aracılığıyla görülmeye başlanmıştır. Yaşanan bilişim devrimiyle bilgiye ulaşmak kolaylaşmış, bilgi birikimi artmış, kısaca bilgi çağı yaşanmaya başlamıştır. Bu durumun doğal sonucu olarak bilgiye hızlı, doğru ve güvenilir şekilde ulaşma, işlem yapma, raporlama ihtiyaçları oluşmuştur. Oluşan bu eksiği giderme noktasında ise bilişim sistemleri devreye girmektedir.

Ülkemizdeki belediyeler de bu değişimden etkilenmiştir. Daha önceleri kağıt ortamında yapılan işlemler, artık dijitale taşınmıştır. Günümüzde kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde bilişim teknolojileri büyük öneme sahiptir. Sunulan hizmetlerin vatandaşla yönelik olması dolayısıyla hesap verilebilirlik, şeffaflık, verimlilik ve sunulan hizmet kalitesi kavramları öncelik ve önem arz etmekte olup kamu kurumlarının çalışmalarının ölçülmesinde önemli ölçeklerdir.

Yapılan çalışma ile belediyelerin omurgasını oluşturan bilişim sistemlerinin, hizmet kalitesini ve verimliliği etkileyip, etkilemediği, etkiliyorsa ne şekilde etkilediği sorularına cevap bulunması amaçlanmıştır. Araştırmada örnek olarak Manisa Şehzadeler Belediyesi belirlenmiştir.

##### **3.2.Araştırmanın Önemi**

İçinde bulunduğumuz teknoloji çağında bilişim teknolojilerinin önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Bu sayede halkın vatandaşlık bilinci de artmış ve yaşadıkları şehirlerin belediye işlerini takip edebilmeyi, gerekirse etkileşime girmeyi arzu etmeye başlamışlardır. Yaşanan gelişmeler belediyelerin çalışmalarını şeffaf bir şekilde halka sunması ihtiyacını doğurmuştur. Ayrıca “sosyal belediyecilik” anlayışı kapsamında yerel yönetimlerin gerek sosyal medyada, gerekse kendi hizmet binalarında vatandaşlara iç içe olması gereksinimini ortaya çıkmıştır.

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ve bilgiye ulaşmanın kolaylaşması sonucu, belediyelerin yaptıkları işler ve hizmeti sunuş biçimleri vatandaşlar tarafından

diğer yerel yönetimlerle kıyaslanmaya başlanmıştır. Bu noktada vatandaşlar aldıkları hizmetin kaliteli ve verimli olmasını beklemektedirler. Teknoloji devrimi öncesinde halkın beklentisi hizmetin gerçekleşmesiyle günümüzde hizmetin kaliteli ve verimli bir şekilde sunulmasını beklemektedirler.

Yerel yönetimler vatandaşların işlemlerinin birçoğunu bilişim sistemleriyle gerçekleştirdiğinden dolayı hizmet kalitesinin ve verimliliğın artması veya azalması büyük oranda kullanılan bilişim sistemlerinin gücüne, ne kadar sağlıklı kullanıldığına bağlıdır. Bu noktada yapılan araştırmanın önemi ortaya çıkmaktadır: Bilişim teknolojileri hizmet açısından belediyelerin ayrılmaz ve en önemli parçalarındandır ve vatandaşların belediyeye karşı bakışını etkileyen unsurlardan biridir. Bu yüzden de bilişim teknolojilerinin hizmet kalitesine ve verimliliğe etkisi; incelenmesi ve çözümler üretilerek geliştirilmesi gereken bir “sorun” olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmamızın temel sorunu olarak bu belirlenmiştir.

### **3.3.Araştırma Evreni, Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Araştırmanın evrenini Manisa Şehzadeler Belediyesi oluşturmaktadır. Araştırma evreni içerisinde uygulanan anketin doğru ve güvenilir olması açısından sadece bilgisayar kullanan personel ile çalışılmıştır. Araştırmayı oluşturan ana kütle 140 kişiden oluşmaktadır ve tümüne uygulanmıştır ancak çeşitli sebepler ve görevlendirmeler nedeniyle 13 personel anket uygulamasının dışında kalmıştır ve çalışma 127 anket ile tamamlanmıştır.

### **3.4.Araştırmanın Yöntemi ve Kaynakları**

Araştırmanın yöntemi anket çalışması olarak seçilmiştir. Anketin oluşturulmasında Mersinkaya'nın 2011, Çizmeci'nin 2011'de gerçekleştirdiği ve Yılmaz'ın 2013 yılında yaptığı yüksek lisans çalışmalardaki anketlerden yararlanılmıştır. Anket Mart-Mayıs 2019 tarihleri arasında deneklere dağıtılan anket formlarının doldurulmasıyla yapılmıştır. Anket 42 sorudan oluşmaktadır ve oluşturan varsayımlar doğrultusunda sorular alt ölçek gruplarına ayrılmıştır.

Anketi oluşturan alt ölçekler;

- Bilişim teknolojilerini kullanma yetkinliği ile ilgili( değerlendirmelerde yetkinlik olarak kısaltılmıştır): 5 soru,

- Kurumun sahip olduğu bilişim teknolojileri altyapısı ile ilgili(değerlendirmelerde altyapı olarak kısaltılmıştır): 5 soru,
- Bilişim teknolojileri ve belediyenin genel maliyetleri ile ilgili(değerlendirmelerde maliyet olarak kısaltılmıştır): 2 soru,
- Belediyenin sunduğu hizmetin kalitesi ile ilgili(değerlendirmelerde hizmet kalitesi olarak kısaltılmıştır):11 soru,
- Yöneticilerin karar alma mekanizmaları ile ilgili(değerlendirmelerde karar alma olarak kısaltılmıştır): 4 soru
- Vatandaşların sunulan hizmetlere ve belediyeye karşı memnuniyeti(değerlendirmeler vatandaş memnuniyeti olarak kısaltılmıştır): 4 soru,
- Belediyenin verimliliği ile ilgili(değerlendirmelerde verimlilik olarak kısaltılmıştır):11 soru olarak ölçeklenmiştir.

### **3.5.Araştırma Verilerinin Analizi**

Anket sonucunda elde edilen verilen Statistical Package For Social Science (SPSS) programına girilmiş ve oluşturulan hipotezlere yönelik istatistiki analizler yapılmıştır. Bu amaçla regresyon ve korelasyon analizleri yapılmış, demografik sonuçlar için frekans analizleri yapılmıştır.

### **3.6.Araştırmanın Hipotezleri**

#### **3.6.1. Araştırmanın Temel Hipotezi**

Araştırmanın temel varsayımı; Bilişim Teknolojilerinin Belediyelerde Hizmet Kalitesine ve Verimliliğe Etkisinin Olup Olmadığı”dır.

#### **3.6.2.Araştırmanın Alt Hipotezleri**

Temel varsayım oluşturulduktan sonra konu hakkında yorum yapabilmek ve çalışmayı detaylandırabilmek amacıyla alt varsayımlar oluşturulmuştur. Bunlar;

Hipotez 1: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin verimliliğini etkiler.

Hipotez 2: Belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı belediyenin verimliliğini etkilemektedir.

Hipotez 3: Belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi belediyenin verimliliğini etkilemektedir.

Hipotez 4: Belediyenin verimliliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların bilişim sistemlerine yetkinliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: Belediyenin verimliliği ile belediyenin sunduğu hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

Hipotez 10: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile maliyetler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile sahip olunan bilişim teknoloji altyapısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 13: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 14: Belediyenin verimliliği sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

Hipotez 15: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 16: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 17: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 18: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotezler oluşturulurken yönetim organizasyon bilim dalının kapsamına giren; yöneticilerin karar alması, kurum maliyetleri, müşteri memnuniyeti, verimlilik, hizmet kalitesi, personel yetkinliği gibi konular seçilmiştir ve bunların arasındaki etkileşim ile ilişkiler baz alınarak hipotezler oluşturulmuştur.

### **3.6.3.Araştırmanın Genel Bulguları**

Yapılan anket çalışmaları sonucu hipotezlere dair elde edilen bulgular şu şekilde olmuştur:

Bulgu 1: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin verimliliğini olumlu etkilemektedir.

Bulgu 2: Belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı belediyenin verimliliğini olumlu etkilemektedir.

Bulgu 3: Belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi belediyenin verimliliğini olumlu etkilemektedir.

Bulgu 4: Belediyenin verimliliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 5: Belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 6: Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların bilişim sistemlerine yetkinliği arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 7: Belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 8: Belediyenin verimliliği ile belediyenin sunduğu hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 9: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde olumlu yönde etkilidir.

Bulgu 10: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile maliyetler arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 11: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile sahip olunan bilişim teknoloji altyapısı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 12: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 13: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 14: Belediyenin verimliliği sunduğu hizmet kalitesi üzerinde olumlu yönde etkilidir.

Bulgu 15: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 16: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 17: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgu 18: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.



### 3.7.Araştırmanın Bulguları ve Hipotezler

#### 3.7.1.Demografik Bulgular

<b>Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Erkek	79	62,2
Kadın	48	37,8
Toplam	127	100
<b>Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
18-30 yaş	47	37
31-40 yaş	49	38,6
41-50 yaş	21	16,5
51-60 yaş	10	7,9
Toplam	127	100
<b>Araştırmaya Katılanların Eğitim Seviyesi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Lise mezunu	31	24,4
Önlisans mezunu	33	26,6
Lisans mezunu	56	44,1
Yüksek lisans mezunu	7	5,5
Toplam	127	100
<b>Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
0-5 yıl	38	29,9
6-10 yıl	35	27,6
11-15 yıl	24	18,9
16-20 yıl	13	10,2
21 yıl ve üzeri	17	13,4
Toplam	127	100
<b>Araştırmaya Katılanların Kadro Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Sözleşmeli	69	54,3
Memur	37	29,1
Şef	9	7,1
Müdür	9	7,1
Başkan Yardımcısı	3	2,4
Toplam	127	100

Tablo 1: Demografik Bulgular

### 3.7.2. Anketin Güvenilirliğine İlişkin Sonuçlar

Bilişim teknolojilerinin kamu kurumlarındaki verimlilik ve hizmet kalitesine etkisini ölçmek amacıyla tasarlanmış olan anket yedi bölümden oluşmakta olup her bir bölüme ve anketin tamamına ilişkin güvenilirlik sonuçları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Değişken	Soru Sayısı	Cronbach Alpha Değeri
Yetkinlik	5	0,68
Altyapı	5	0,75
Maliyet	2	0,83
Hizmet Kalitesi	11	0,86
Karar Alma	4	0,85
Vatandaş Memnuniyeti	4	0,70
Verimlilik	11	0,83
Anketin Tamamı	42	0,94

**Tablo 2:** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Anketin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla anketin tamamına ve her bir bölüme ilişkin Cronbach alpha katsayısı hesaplanmıştır. Tablo 2 incelendiğinde anketin tamamına ilişkin cronbach alpha katsayısı 0,94 olarak hesaplanmış olup anketin oldukça güvenilir olduğu gözlenmektedir. Ayrıca yöneltilen her bir maddenin gruplanarak alt boyutlara ayrıştırıldığı bölümlerin güvenilirlik katsayıları da hesaplanmıştır. Maliyet alt boyutunda yer alan 44. madde göz önünde bulundurulduğunda bu bölümün güvenilirlik katsayısı 0,50 iken, analizden çıkarıldığında ilgili katsayının 0,83 olarak hesaplandığı tespit edilmiştir. Bu sebeple ilgili soru anketten çıkarılmış olup maliyet bölümüne ilişkin güvenilirlik katsayısının 0,83 olarak iyi hesaplandığı görülmüştür. Anketin hizmet kalitesi, karar alma, ve verimlilik alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları da sırasıyla 0,86, 0,85 ve 0,83 olarak hesaplanmış olup bu bölümlerin de güvenilirliğinin iyi olduğu tespit edilmiştir. Yetkinlik, altyapı ve vatandaş memnuniyeti bölümlerinin de güvenilirlikleri de oldukça tatmin edicidir.

### 3.7.3.Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Hipotez 1: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin verimliliğini etkiler.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
Sabit	2,52	0,26		9,43	0,00
Yetkinlik	0,32	0,07	0,38	4,59	0,00
r=0,38	R <sup>2</sup> =0,14				
F <sub>(1,125)</sub> =21,07	p=0,00				

Tablo 3: Yetkinlik-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda yetkinlik ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.(r=0,38). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.( F<sub>(1,125)</sub>=21,07, p<0,01). Elde edilen belirlilik katsayısı R<sup>2</sup>=0,14 olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %14'ünün belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;  
Verimlilik = 2,52+0,32\*yetkinlik

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,32 birimlik bir değişim meydana getirmektedir.

Hipotez 2: Belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı belediyenin verimliliğini etkilemektedir.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
<b>Sabit</b>	9,09	0,24		8,69	0,00
<b>Altyapı</b>	0,45	0,07	0,51	6,68	0,00
r=0,51	R <sup>2</sup> =0,26				
F <sub>(1,125)</sub> =44,68	p=0,00				

Tablo 4: Altyapı-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısının verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda altyapı ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.(r=0,51). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.( F<sub>(1,125)</sub>=44,68, p<0,01). Elde edilen belirlilik katsayısı R<sup>2</sup>=0,26 olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %26'sının belediyenin kurmuş olduğu altyapı tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 9,09 + 0,45 * \text{altyapı}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısındaki 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,45 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Hipotez 3: Belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi belediyenin verimliliğini etkilemektedir.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
<b>Sabit</b>	0,68	0,17		4,03	0,00
<b>Hizmet Kalitesi</b>	0,77	0,0,04	0,85	18,14	0,00
r=0,85	R <sup>2</sup> =0,72				
F <sub>(1,125)</sub> =329,40	p=0,00				

Tablo 5: Hizmet Kalitesi Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesinin verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.( $r=0,85$ ). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesi verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=329,40$ ,  $p<0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,72$  olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %72'sinin belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesi tarafından açıklandığını göstermektedir.

Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 0,68 + 0,77 * \text{hizmet kalitesi}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,77 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Hipotez 4: Belediyenin verimliliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların bilişim sistemlerine yetkinliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: Belediyenin verimliliği ile belediyenin sunduğu hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Verimlilik</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,76	0,00**
<b>Verimlilik</b>			
<b>Yöneticilerin Karar Alması</b>	127	0,82	0,00**
<b>Verimlilik</b>			
<b>Yetkinlik</b>	127	0,38	0,00**
<b>Verimlilik</b>			
<b>Altyapı</b>	127	0,51	0,00**
<b>Verimlilik</b>			
<b>Hizmet Kalitesi</b>	127	0,85	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 6: Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 6'dan elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile diğer tüm değişkenler arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p < 0,01$ ). İlişkilerin tümü pozitif yönlüdür. Vatandaş memnuniyeti- verimlilik, hizmet kalitesi- verimlilik ve verimlilik-yöneticilerin karar alması arasındaki ilişki yüksek derecede bulunmuş olup, verimlilik-altyapı arasında orta derecede ve verimlilik-yetkinlik arasında düşük derecede bir ilişki tespit edilmiştir.

Hipotez 9:Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
<b>Sabit</b>	2,67	0,29		9,02	0,00
<b>Yetkinlik</b>	0,33	0,08	0,36	4,30	0,00
r=0,36	R <sup>2</sup> =0,12				
F <sub>(1,125)</sub> =18,57	p=0,00				

Tablo 7: Yetkinlik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği hizmet kalitesini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile yetkinlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.( $r=0,36$ ). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediye personelinin yetkinliği hizmet kalitesi üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=18,57$ ,  $p < 0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,12$  olarak hesaplanmış olup bu değer hizmet kalitesindeki değişimlerin %12'sinin belediye personelinin yetkinliği tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 2,67 + 0,33 * \text{yetkinlik}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediye personelinin yetkinliğindeki 1 birimlik artış hizmet kalitesi üzerinde 0,33 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Hipotez 10: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile maliyetler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile sahip olunan bilişim teknoloji altyapısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 13: Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Değişkenler	N	r	p
<b>Altyapı</b>			
<b>Maliyetler</b>	127	0,39	0,00**
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Altyapı</b>	127	0,44	0,00**
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,78	0,00**
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,81	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 8: Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkilerin tümü %1 seviyesinde anlamlı bulunmuştur.

Altyapı-maliyetler= İki değişken arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Hizmet kalitesi-altyapı= İki değişken arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Hizmet kalitesi-vatandaş memnuniyeti=İki değişken arasında pozitif yönlü yüksek derecede bir ilişki bulunmuştur.

Hizmet kalitesi-karar alma=İki değişken arasında pozitif yönlü yüksek derecede bir ilişki bulunmuştur.

Hipotez 14: Belediyenin verimliliği sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
Sabit	0,44	0,19		2,26	0,025
Verimlilik	0,93	0,05	0,85	18,14	0,00
r=0,85	R <sup>2</sup> =0,72				
F <sub>(1,125)</sub> =329,39	p=0,00				

Tablo 9: Verimlilik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye verimliliğinin hizmet kalitesini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda verimlilik ile hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.(r=0,85). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin verimliliği hizmet kalitesi üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.( F<sub>(1,125)</sub>=329,39 p<0,01). Elde edilen belirlilik katsayısı R<sup>2</sup>=0,72 olarak hesaplanmış olup bu değer hizmet kalitesindeki değişimlerin %72'sinin belediyenin verimliliği tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 0,44 + 0,93 * \text{verimlilik}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin verimliliğindeki 1 birimlik artış hizmet kalitesi üzerinde 0,93 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Hipotez 15: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 16: Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 17: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 18: Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.



<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Yetkinlik</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,29	0,00**
<b>Yetkinlik</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,33	0,00**
<b>Altyapı</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,35	0,00**
<b>Altyapı</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,48	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 10: Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 10'dan elde edilen sonuçlar incelendiğinde tüm değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişkilerin tamamı pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olarak tespit edilmiştir.

## 4.BÖLÜM:

### TARTIŞMA VE ANALİZ

Bilişim sistemlerinin belediyelerdeki yönetim organizasyon ve hizmet sunumuna etkisi: Şehzadeler Belediyesi örneği konulu tezimizin bu bölümünde çalışmanın bulguları ile ilgili tartışmalar ve analizler yapılacaktır. Bunun için hipotezler ve demografik sonuçlar yorumlanacak ve diğer çalışmalarla karşılaştırılması yapılmaya çalışılacaktır. Araştırmanın analiz ve tartışmalar; temel hipotez ekseninde anketin gruplandırılmış alt hipotezlerinin alt başlıklar halinde ele alınarak yorumlanması yapılmaya çalışılacaktır.

#### 4.1.Temel Hipotez: Bilişim Teknolojilerinin Belediyelerde Verimlilik ve Hizmet Kalitesine Etkisi

Araştırmamızın temel hipotezi; bilişim sistemlerinin belediyelerde verimlilik ve hizmet kalitesine etki edip etmediğidir. Bu konuda çalışma yapılacak örnek kurum olarak Manisa Şehzadeler Belediyesi seçilmiştir.

#### 4.2.Demografik Bilgiler

Demografik bilgiler kapsamında araştırmanın başlıca değişkenleri olarak: Araştırmaya katılanların, cinsiyeti, çalışanların yaş aralıkları, eğitim durumu, iş deneyimleri ve kadro statüleri frekans aralıkları ve yüzdeleriyle değerlendirilecektir.

##### 4.2.1.Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti

Araştırmaya katılan ana kütle 79 erkek, 48 kadın personel ile toplam 127 kişiden oluşmaktadır. Erkek çalışan oranı %62,2 ve kadın çalışan oranı %37,8'dir.

Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti	Frekans	Yüzde
Erkek	79	62,2
Kadın	48	37,8
Toplam	127	100

Tablo 11: Araştırmaya Katılanların Cinsiyeti

Tablo 11'de görülebilecek olan durum Şehzadeler Belediyesinde büro ve bilgisayar kullanan personel olarak daha çok erkek personelin çalıştığını

göstermektedir. Ancak temizlik gibi yardımcı, yan ve geri hizmet alanlarında kadınların daha çok yer almasından dolayı bu analiz belediyenin tamamı hakkında bir şey söylemeye tam olarak yeterli değildir.

Kadın çalışanlar belediye içerisinde çoğunluklu olarak vatandaşla iletişimde bulunulan işlerde görev yapmaktadır. Ayrıca belediyenin kuruluşunda 6030 sayılı yasa sonucu belde statüsü mahalleye dönüştürülen belediyeler ve diğer kurumlardan gelen personelin özlük hakları Şehzadeler Belediyesine devredilmiş ve bu kişiler de kurumda görev yapmaya başlamışlardır. Belediye kadrosunun tümünü kendisi oluşturamadığından dolayı işe alım ve kadrolaşma sürecinde personelin cinsiyet dağılımı konusunda bir yorum yapmak pek mümkün olmamaktadır.

#### 4.2.2.Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı

Araştırmaya katılan personelin 47'si 18-30, 49'u 31-40, 21'i 41-50 ve 10'u 51-60 yaş aralığında bulunmaktadır. Yüzdeler olarak %37 18-30 yaş, %38,6 31-40 yaş, %16,5 41-50 yaş ve %7,9'u 51-60 yaş arası personellerden oluşmaktadır.

Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde
18-30 yaş	47	37
31-40 yaş	49	38,6
41-50 yaş	21	16,5
51-60 yaş	10	7,9
Toplam	127	100

Tablo 12: Araştırmaya Katılanların Yaş Aralığı

Çoğunluğu oluşturan kütle %75,6 ile 18-40 yaş aralığındadır. Genç personelin yoğun olması, bilişim teknolojileri kullanımına daha yatkın, öğrenmeye açık bir kadro oluşmasını sağlamıştır çıkarımı yapılabilir. Belirtilen yaş aralığındaki personel için bilişim ve internet devrimini yaşadıkları, bu nedenle yapılan değişikliklere alışmaları ya da kurum içinde görev değişikliği olması durumunda yeni görevlerine alışmaları daha kolay olacaktır denilebilir. Bunun da belediyenin bilişime daha yatkın işleyişi için bir avantaj sağlayabileceği düşünülebilir. Ancak genç kadronun belediye mevzuatlarına ve kamu kurum işleyişine tamamen alışkın olmaması gibi dezavantajlar da mevcuttur, bu sorun kurum içi eğitimlerle minimuma indirilebilir ve birim içerisinde bulunan tecrübeli personellerin bu konuda yardımcı olması beklenmektedir. Yaşça daha büyük ve deneyimli çalışanlar istihdam konusunda; tahsilat, satın alma,

nikah memurluğu gibi daha mekanik işlerde görev almakta, bu sayede bilişim teknolojileriyle yaşayacakları sıkıntıları en aza indirmek amaçlanmaktadır.

#### 4.2.3.Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu

Araştırmaya katılan personelin 31'i lise mezunu, 33'ü ön lisans mezunu, 56'sı lisans mezunu ve 7'si yüksek lisans mezunudur. Katılanları yüzde ile vermek gerekirse %24,4 lise, %26,6 ön lisans, %44,1 lisans mezunu, %5,5'i yüksek lisans mezunlarından oluşmaktadır. Araştırmanın %44,1'le en büyük çoğunluğu lisans mezunlarından oluşmaktadır.

<b>Araştırmaya Katılanların Eğitim Seviyesi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Lise mezunu	31	24,4
Önlisans mezunu	33	26,6
Lisans mezunu	56	44,1
Yüksek lisans mezunu	7	5,5
Toplam	127	100

Tablo 13: Araştırmaya Katılanların Eğitim Seviyesi

Tablo 13'e bakıldığında ankete katılan personelin %76,2'si çeşitli seviyelerde üniversite eğitimi almış olduğu görülmektedir. Bu durumdan bilişim sistemlerini konusunda bir sonuç çıkarmak zor olsa da bilişim teknolojileri ve bilgisayarlara aşinalığın eğitimle birlikte arttığı söylenebilir. Personelin büyük çoğunluğunun yaş faktörü göz önünde bulundurulduğunda eğitimlerinin belirli süreçlerinde bilgisayar kullandıkları söylenebilir. Tablo 13'e bakılacak olursa Şehzadeler Belediyesi genelinde personelin birçoğunun belirli seviyede mesleki eğitim aldığı ve kalifiye eleman sayısının belediyenin büro personelinin 3'te 2'sini oluşturduğu görülmektedir.

#### 4.2.4.Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi

Araştırmaya katılan personelin 38'i 0-5, 35'i 6-10, 24'ü 11-15, 13'ü 16-20 ve 17'si 21 yıl ve üzeri iş deneyimine sahiptir. Yüzde ile 0-5 yıl %29,9 ,6-10 yıl %27,6 , 11-15 yıl %18,9 , 16-20 yıl %10,2 ve 21 yıl ve üzeri iş deneyimi %13,4'ünü oluşturmaktadır.

Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi	Frekans	Yüzde
0-5 yıl	38	29,9
6-10 yıl	35	27,6
11-15 yıl	24	18,9
16-20 yıl	13	10,2
21 yıl ve üzeri	17	13,4
Toplam	127	100

Tablo 14: Araştırmaya Katılanların İş Deneyim Süresi

Tablo 14'de görülebildiği üzere çoğunluğu oluşturan kütle %57,5 ile 0-10 yıl arası iş deneyimine sahiptir. Belediye 2014 yılında kurulurken elinde tamamen hazır kadro bulunmaması sebebiyle yeni kadrolaşmaya gitmek durumunda kalmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak çalışanların deneyim süresi düşük çıkmaktadır ancak bu duruma bilişim teknolojileri açısından bakıldığında başka bilişim sistemleriyle uzun süre çalışmamış personelin, belediyenin bilişim sistemlerine alışması ve kullanmasının daha kolay olacağı düşünülebilir. Çünkü belediye bilişim yönetim sistemleri belediyeye bağlı olarak sektörde hizmet gösteren herhangi bir firmadan temin edilebilmektedir. Belirli bir sistemi uzun süre kullanan kişilerde kullanıcı alışkanları oluşabilir.

Yeni bir bilişim sistemine geçiş sürecinde yaşanan en büyük problemlerden biri kullanıcı alışkanlıklarını kırmaktır. Bu noktada Şehzadeler Belediyesi, yeni kurulan bir sisteme sahip olduğundan dolayı personelin deneyim süresi bilişim sistemlerinin kurulması sürecinde avantaj sağlamıştır. Ancak deneyimsiz personelin yarattığı bir dezavantaj söz konusu olmuştur ki o da; kamu yönetimine ve işleyişine aşina olmamaları ile mevzuat konusunda yaşanan eksikliklerdir. Özel sektörün aksine kamuda yapılan işler ve nasıl yapılacağı daha kesin çizgilerle belirlenmiştir ve bu noktada işlerin yürümesi açısından deneyimli personelin varlığı önem kazanmaktadır.

Şehzadeler Belediyesi açısından bakıldığında deneyimli ve deneyimsiz personel arasında bir denge oluşturulmaya çalışıldığı görülmektedir.

#### 4.2.5.Araştırmaya Katılanların Kadro Statüsü

Araştırmaya katılan personelin 69'u sözleşmelidir ve %54,3'e denk gelmektedir, 37 memur %29,1'i , 9 şef %7,1 ve 9 müdür %7,1 son olarak da 3 başkan yardımcısı %2,4'ü oluşturmaktadır. Tablo 15'de bu durum görülebilir.

Araştırmaya Katılanların Kadro Statüsü	Frekans	Yüzde
Sözleşmeli	69	54,3
Memur	37	29,1
Şef	9	7,1
Müdür	9	7,1
Başkan Yardımcısı	3	2,4
Toplam	127	100

Tablo 15: Araştırmaya Katılanların Kadro Statüsü

Tablo 15'e bakarak ana kütleinin büyük çoğunluğunu sözleşmeli ve memur statüsündeki memurların oluşturduğu gözlemlenmektedir. Sözleşmeli sayısının yüksek olmasının sebepleri; kuruluştaki belediyenin elinde yeterli insan kaynağı bulunmaması sebebiyle kendi kadrolaşma işlevini kendisinin gerçekleştirmiş olması ve eski adıyla "taşeron firma elemanı" olarak bilinen kadro statüsünün özel sözleşmeye dönüşmüş olması ile iş-kur aracılığıyla alınan sözleşmeli personelin bulunmasıdır. Bu nedenle belediye kendi personelini ihtiyaca göre istihdam etme şansını bulmuştur. Özellikle teknik kadro konusunda belediyelerin doğrudan sözleşme yapabilmeleri sayesinde mühendis, tekniker, teknisyen kadrolarında bulunan açığa göre kadrolaşmaya gidilmiştir. Böylelikle iş bölümü yapılabilmesi ve işi uzmanına verme şansının doğduğu söylenebilir.

### 4.3.Hipotezlerin Değerlendirilmesi

#### 4.3.1.(H01) Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin verimliliğini etkiler.

Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliğinin, verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda yetkinlik ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.( $r=0,38$ ). Analiz sonuçları Tablo 16’da görülmektedir.

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
Sabit	2,52	0,26		9,43	0,00
Yetkinlik	0,32	0,07	0,38	4,59	0,00
$r=0,38$	$R^2=0,14$				
$F_{(1,125)}=21,07$	$p=0,00$				

Tablo 16: Yetkinlik-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=21,07$ ,  $p<0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,14$  olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %14’ünün belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği tarafından aıklanığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 2,52 + 0,32 * \text{yetkinlik}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,32 birimlik bir değişim meydana getirmektedir.

Tablo 16 ile belirtilen analiz incelendiğinde personel yetkinliğinin verimliliğe etkisi olduğu görülmektedir. Bu noktada bilişim teknolojilerine yetkinlik kavramını açıklamak verimliliğe olan etkiyi anlamaya yardımcı olabilir.

Yetkinlik; kullanıcıların iş ve işlemlerini doğru, hızlı ve sahip olunan kaynakları verimli bir şekilde kullanarak sonuca ulaşabilmesi becerisidir. Belediyeler özelinde yapılan işler vatandaşlara yönelik olduğundan dolayı hızlı czmler, bekleme süresini azaltmakta, iş yükünün birikmesinin önüne geçilebilir. Ayrıca hata yapmanın

azalması sonucu işler daha doğru ve tek seferde çözülebilir. Bu sayede belediyenin verimliliğine olumlu katkı sağlamaktadır.

Bunun tersi düşünülecek olursa; bilişim teknolojileri konusunda yetkin olmayan bir çalışan, işlerin aksamasına ve verimsizliğe yol açabilir. Bunun sonucunda vatandaşların bekleme süresi artabilir, yapılan iş hatalı sonuçlanabilir ve bu durum belediye açısından kurumsal imaj ve itibarının zedelenmesine yol açabilirken vatandaşlar açısından zaman ve para kaybına neden olabilir. Yetkin olmayan kişi diğer çalışanlardan yardım alma ihtiyacı duyabilmekte, bu durumda yardım eden kişi kendi işini de yapamamakta ve sonuçta verimlilik düşmektedir.

Bu durumun önüne geçilmesinde kurumlar tarafından kullanılan yazılımların da öneminin arttığı söylenebilir. Tasarım aşamasında kullanımı kolay, kullanıcı dostu yazılımlar ve bu yazılımların yapılan işlerde kullanıcıyı yönlendirmesi, hatalı girişleri kabul etmemesi gibi özellikleri sayesinde kullanıcıların yetkinlik ile ilgili problemlerinin önüne geçilebilmektedir. Kullanıcı bilişim sistemlerine tamamen yetkin olmasa dahi kullandığı ekranın özellikleri sayesinde görevini yerine getirebilir. Buradan ve yapılan anket çalışmasından da yola çıkarak bilişim teknolojilerinin kamu kurumlarında verimliliğe pozitif yönlü etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. Yaptığı işe ve bilişim teknolojilerine yetkin çalışanlar işlerini ve işle ilgili görevlerini çok kolay ve rahat bir şekilde yapabilirken, yeterli yetkinliğe sahip olmayan personel dahi kendilerine verilen görevleri bilişim teknolojilerinin yardımıyla gerçekleştirmektedir.

#### **4.3.2.(H02) Belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı belediyenin verimliliğini etkilemektedir.**

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülen bilişim altyapısının verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda altyapı ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ve Tablo 17’de detaylı bir şekilde görülebilir. ( $r=0,51$ ).



Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
Sabit	9,09	0,24		8,69	0,00
Altyapı	0,45	0,07	0,51	6,68	0,00
r=0,51	R <sup>2</sup> =0,26				
F <sub>(1,125)</sub> =44,68	p=0,00				

Tablo 17: Altyapı-Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır. (F<sub>(1,125)</sub>=44,68, p<0,01). Elde edilen belirlilik katsayısı R<sup>2</sup>=0,26 olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %26'sının belediyenin kurmuş olduğu altyapı tarafından gerçekleştiğini göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 9,09 + 0,45 * \text{altyapı}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısındaki 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,45 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Altyapı bilişim teknolojilerinin omurgasını oluşturmaktadır. Oluşturulan verilerin taşınması, yedeklenmesi ve kullanılacak yazılımların sorunsuz çalışması ile verilerin depolandığı ortamdan çağrılabilmesi gibi işlemler, altyapı yatırımları sayesinde mümkün olmaktadır. Gelişen teknolojiye ayak uydurabilmek ve ileride yaşanabilecek hem sistemsel, hem de yönetsel değişiklikler için sağlam bir bilişim altyapısına sahip olmak önemlidir denilebilir. Ayrıca altyapı kullanıcıların tüm gün üzerinde çalıştıkları yazılımların verimliliğine de etki etmektedir. Tablo 17'de de görüldüğü gibi katılımcılar, altyapının verimliliğe etkisi olduğu görüşünü ortaya koymuşlardır. Çünkü doğru yazılım ve doğru ağ, donanım altyapısı oluşturulduğunda sistemde durma, çökme, donanımlarda arıza gibi durumlar en aza indirgenebilir ve işle ilgili aksamaların önüne geçilebilir. Bu da ana varsayım olan bilişim teknolojilerinin verimliliğe olan etkisini göstermektedir.

Belediyelerin ve kamu kurumlarının öncelikli amacı vatandaşlara hizmet sunmaktır ve bu amaca ulaşılırken hizmetin kesintisiz, verimli ve doğru bir şekilde sunulabilmesinin önemli olduğunun belirtilmesi gerekir. Günümüzde belediyelerin,

hizmetlerin büyük bir çoğunluğunu bilişim sistemleri aracılığıyla verildiği göz önünde bulundurulursa altyapının önemi daha iyi anlaşılabilir. Ancak bunun için sağlıklı bir bilişim altyapısı ile verimli çalışan bilişim teknolojilerinin varlığı önemli bir koşul olarak ifade edilebilir. Bu nedenle altyapıda yapılan iyileştirmeler veya baştan sağlıklı kurulan bilişim altyapısı sayesinde verimli bir çalışma ortamı oluşturulabilir görüşü savunulabilir.

Güleş, Bülbül ve Çağlıyan'ın yaptıkları çalışmada; yaklaşık 350 işletmeye uygulanan bilişim teknolojilerinin performansa etkisi konusunu incelenmişlerdir. Uygulanan ankette işletmelerin bilişim teknolojileri bakımından neden istenen sonuca ulaşamadıkları sorulmuş ve 13 ana maddeye indirgenen anketin 3.,5. ve 6. maddeleri altyapı ile ilgili çıkmıştır. Kullanıcılara göre yeterli bilişim altyapısına sahip olunmaması 3.sırada, yazılım ve donanımda güncelliği sağlayamama 5. , donanım ve yazılımların bilinçli ve doğru seçilmemesi 6. sırada çıkmıştır. (Güleş, Bülbül, Çağlıyan, 2003:73-74). Verilen cevaplar bilişim teknolojilerini oluşturan altyapının önemine işaret etmektedir ve bu yüzden de yapılan çalışmadan bilişim teknolojisi altyapısı doğru olmazsa verimlilik, performans gibi konuların olumsuz yönde etkilendiği söylenebilir.

#### **4.3.3.(H03)Belediyenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi belediyenin verimliliğini etkilemektedir.**

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesinin verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve bu ilişki Tablo 18'de görülmektedir.( $r=0,85$ ).

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
Sabit	0,68	0,17		4,03	0,00
Hizmet Kalitesi	0,77	0,0,04	0,85	18,14	0,00
$r=0,85$	$R^2=0,72$				
$F_{(1,125)}=329,40$	$p=0,00$				

Tablo 18: Hizmet Kalitesi Verimlilik Regresyon Analizi Sonuçları

Belediyenin verimliliği üzerinde etkisi olduğu düşünölen belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesinin verimliliği ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.( $r=0,85$ ). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesi verimlilik üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=329,40$ ,  $p<0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,72$  olarak hesaplanmış olup bu değer verimlilikteki değişimlerin %72'sinin belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesi tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 0,68 + 0,77 * \text{hizmet kalitesi}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin sunmuş olduğu hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış verimlilik üzerinde 0,77 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Hizmet kalitesini etkileyen dört ana faktör; insan kaynakları, teknoloji, iş süreçleri ve verimlilik denilebilir. (Yükselen, 2013: 82). Yerel yönetimlerde önceden belirlenen iş süreçlerinin uygulanmasında büyük oranda bilişim teknolojilerinden yararlanılmaktadır. Verimliliğin ise ana faktörlerinden birisi bilişim teknolojilerinin kullanımıyla alakalıdır denilebilir. Teknoloji faktörü ise kullanılan bilişim teknolojileridir. Bu açıdan bakıldığında yerel yönetimlerde hizmet kalitesini etkileyen dört faktörden üçünün bilişim teknolojileriyle alakalı olduğu görölebilir.

Tablo 18'de ortaya çıkan sonuçlardan da görölebileceği gibi sunulan hizmetin kalitesi Şehzadeler Belediyesi örneğinde verimliliği etkilemektedir. Hizmet kalitesi başlığı altında toplanan sorular incelendiğinde bürokrasinin azalması, hata payının düşmesi, işlerin hızlı yapılmasına olanak sağlanması, personelin yaptığı işlerin denetlendiğini hissetmesi gibi sebepler personelin üzerindeki yükü kısmen de olsa azaltmakta ve bu da belediyenin genel verimliliğine olumlu etki etmektedir. Ayrıca sunulan çevrimiçi hizmetler sonucunda vatandaşlar coğrafi sınırlara bağlı kalmaksızın hizmet alabilmektedirler, vatandaşların belediyeye daha az gelmesi personelde daha az iş yükü birikmesini sağlayabilir, bu sayede daha verimli çalışan personelin daha kaliteli hizmet sunması beklenmektedir. Belediyelerde zabıta, çevre temizlik, ilan reklam gibi tespate dayalı çalışmalarda mobil bilişim uygulamaları sayesinde belediye

personellerinin tespiti çıkabilmesi olanağı yaratılmış ve vatandaşların belediyeye gelmeden beyan verebilmesi sağlanmaktadır.

Bu noktada kurumların bilişimle ilgili yaptđđ yatırım lar önem kazanmaktadır. Çevrimiçi hizmetler sunmayan veya çeşitliliğe sahip olmayan kurumlara daha çok vatandaş geleceği düşünülürse daha fazla iş yükü olabilir ve bu durumun getirdiği stres çalışanların hata yapmasına, verimliliğin düşmesine sebebiyet vermektedir.

Ana varsayım açısından bakılacak olunursa; sunulan evrimii bilişim hizmetleri ve bilişimin farklı alanlarda kullanılması sonucu birçok alanda daha kaliteli hizmet verilebilmesi olanağı oluştuğu söylenebilir. Personelin verimli çalışmasına olanak sağlanmasıyla, vatandaşların kendi kendilerine işlemlerini gerçekleştirebilmeleri nedeniyle verimliliğin olumlu yönde etkilenmekte olduğu gözlenmektedir.

#### **4.3.4.(H04)Belediyenin verimliliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde verimliliğin hizmet kalitesi ile ilişki olduğu dşnlmş ve bu bağlamda korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 19’da bu sonuçlar görülmektedir.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Verimlilik</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,76	0,00**

Tablo 19:Verimlilik Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p < 0,01$ ). İlişkili pozitif yönlüdür ve vatandaş memnuniyeti ile verimlilik arasındaki ilişki yüksek derecededir. Bu durum tablo 19’da gösterilmiştir.

Sosyal devlet anlayışının bir sonucu olarak vatandaş memnuniyeti yerel yönetimler için sağlanması gereken bir kavram haline gelmiştir. Vatandaş memnuniyetinin sağlanmasında ise en önemli unsurlardan birisi de verimli çalışma

ortamı oluşması ve hem çevrimiçi hem de belediye içerisinde kişilerce verilen hizmetin verimli olmasıdır.

Konuyla ilgili yapılan diğer akademik çalışmalarda vatandaş memnuniyetinin belediyelerin etkin, doğru ve yerinde çözümler üretebilmesiyle olduğu yorumu yapılmış ve belediyelerin hizmetleri bu şekilde sunabilmesi için etkin ve verimli bir çalışma yapısına sahip olması ihtiyacından söz edilmiştir. Bu bağlamda verimlilik için gereksinimler hesap verilebilirlik, öngörülebilirlik, çağdaş planlama ve teknolojiye yararlanma olarak belirtilmiştir. (Delice, Daştan,2015:91-92). Günümüzde yerel yönetimler, bahsedilen kavramların hayata geçirilmesinde büyük oranda bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadır ve bu bağlamda bilişim teknolojilerinin verimliliğe yaptığı katkının sonucu olarak sunulan bilişim teknolojilerine dayalı hizmetlerin vatandaşların memnuniyetini olumlu olarak etkilemekte olduğu görülmektedir.

Yapılan araştırmada kullanıcılar bilişim teknolojilerinin kişisel iş performansına ve kişisel verimliliğe olumlu yönde etki ettiğini belirtmişlerdir. Ayrıca personelin iş tanımının belirlenmesi sonucunda personel sadece yapacağı işe odaklanmakta, buna bağlı olarak kurumsal verimliliğin arttığı gözlemlenmektedir. Böylece personelin vatandaşa gereken hizmeti daha verimli bir şekilde sunma olasılığı ortaya çıkmaktadır. Hizmetin verimli ve doğru bir biçimde gerçekleştirilmesi vatandaş memnuniyetini doğrudan olumlu yönde etkilemektedir.

Belediye tarafından sunulan e-belediye hizmetleriyle vatandaşlar buldukları yerden hizmet alabilmekte ve bunun sonucunda vatandaş memnuniyetinin artmakta olduğu görülmektedir.

#### **4.3.5.(H05)Belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde belediyenin verimliliği ile yöneticilerin karar alma süreçleri arasında bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Verimlilik</b>			
<b>Yöneticilerin Karar Alması</b>	127	0,82	0,00**

Tablo 20: Verimlilik Yöneticilerin Karar Alması Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile yöneticilerin karar alması arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p<0,01$ ). İlişki pozitif yönlüdür ve yüksek derece ilişki vardır. Bu durum Tablo 20’de görülebilir.

Bilginin en önemli değer haline geldiği günümüzde, farklı kaynaklardan toplanan çeşitli bilgiler bilişim teknolojileri aracılığıyla yöneticilere sunulur ve onlardan veriler ışığında isabetli bir karar almaları beklenmektedir. Kurumlarda bilişim teknolojileri bu anlamda operasyonel verimliliğe katkı sağlarken, stratejik amaçlara ulaşmasında yardımcı olmaktadır. Karar alma sürecine bilişim teknolojilerinin dahil olmasıyla operasyonel verimlilik artmakta, bu durum rutin işlerin daha hızlı ve az maliyetle yapılmasına olanak sağlamaktadır. (Emhan,2007:221-222)

Belediyelerde özellikle sunulacak olan yeni hizmetler ve yatırımlarda karar alma mekanizmasına büyük görev düşmektedir. Çünkü yapılacak olan hizmetler vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik olup ve aynı zamanda kamu kaynaklarının da verimli kullanılması gerekliliği söz konusudur. Bu noktada karar alma sürecindeki gecikmeler veya hatalı alınan kararlar hem kaynak israfına sebebiyet verir hem de verimliliği olumsuz yönde etkiler. Vatandaşların yararlanamadığı bir hizmet için harcanan kaynak ve emek belediyenin verimliliğini de olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda karar verme mekanizmalarında bilişim teknolojilerinin önemi ortaya çıkmakta; sahip olunan raporlama araçları ve ulaşılabilen verinin güncelliği, kapsamının genişliğinden dolayı yöneticilerin kararları daha hızlı ve doğru almasına yardımcı olmaktadır.

Temel hipotezimiz olan “Bilişim Teknolojilerinin Verimliliğe ve Hizmet Kalitesine Etkisi”ne bakılacak olursa doğru ve hızlı kararlar sonucunda hizmetlerin aksaması önlenmiş ve hizmet doğru yere kanalize edilmiş olacaktır. Alınan kararların da internet ortamında veya basılı medyada halk ile paylaşılması sonucunda belediyelerin vatandaşlara hesap verme sorumluluğu gelişmiş ve dolayısıyla şeffaf belediyecilik anlayışının gelişimine, vatandaş memnuniyetini esas alan verimli hizmet üretme düzeyine ulaşılmasına zemin hazırlayacağından söz edilebilir. Bu nedenle de bilişim sistemlerinin verimliliğe olumlu bir katkısı olduğu söylenebilir.

#### 4.3.6.(H06) Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların bilişim sistemlerine yetkinliği arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?

Belediyenin verimliliği ile kullanıcıların yetkinliği arasında bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir korelasyon analizi yapılmıştır.

Değişkenler	N	r	p
Verimlilik			
Yetkinlik	127	0,38	0,00**

Tablo 21: Verimlilik Yetkinlik Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile yetkinlik arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p < 0,01$ ). İlişki pozitif yönlüdür ve düşük dereceli ilişki vardır.

Tablo 21 incelenek olursa daha önce tartışılan “yetkinlik verimliliği etkiler” hipoteziyle örtüşen bir biçimde verimlilik ve yetkinlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Bilişim teknolojilerinin çok yoğun kullanıldığı günümüzde belediyenin verimliliğinin ölçülmesinde önemli etmenlerden birisi de bu alandaki yetkinliktir. Bu yüzden de yetkinlik arttıkça verimliliğin arttığı yargısına varılabilir.

Asıl hipotez olan; “Belediyelerde Bilişim Sistemlerinin Verimliliğe Etkisi”ni ölçerken de yetkinliğin önemine vurgu yapılabilir. Belediyede bulunan bilişim teknolojilerine yetkinliğe sahip olan personel aracılığıyla daha verimli bir çalışma ortamı oluşturduğu ve bunun da genel anlamda belediyenin verimliliğine katkı sağladığı görülebilir.

#### 4.3.7.(H07) Belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?

Oluşturulan hipotezde belediyenin verimliliği ile belediyenin bilişim altyapısı arasında bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu amaçla bir korelasyon analizi yapılmıştır.

Değişkenler	N	r	p
<b>Verimlilik</b>			
<b>Altyapı</b>	127	0,51	0,00**

Tablo 22: Verimlilik Altyapı Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile altyapı arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p < 0,01$ ). İlişki pozitif yönlüdür ve orta derecelidir.

Altyapı ile verimlilik arasında güçlü bir ilişki olmamasının sebebi ara katman olarak kullanıcıların bulunmasıdır. 2001 yılında yapılan bir çalışmada altyapının son durak olmadığı, nihai hedefe giden yol olduğu görüşü ortaya çıkmıştır. Fakat karar vermeye yardımcı, işlemleri kolaylaştıran, koordinasyonu arttıran bir bilişim altyapısının verimliliği etkilediğini söylemek mümkündür. Yine aynı çalışmada yer alan varsayımlardan “bilişim altyapısı verimliliği ve organizasyon performansını gözle görülür ve pozitif yönde etkiler” ve “bilişim altyapısı organizasyon performansını direkt ve pozitif yönde etkiler” varsayımları analiz testlerinde doğrulanmıştır. (R King, Xia, 2001: 24-41). Bu durumun Şehzadeler Belediyesinde yapılan anket çalışmasını ve Tablo 22’de verilen değerleri desteklediği görülmektedir. Güçlü bir kurumsal bilişim altyapısı sayesinde verimli bir çalışma ortamı oluşturulabilmesi mümkündür denilebilir. Kullanılan ekranların mevzuata uygun, donanımların ise işin gereklilikleri doğrultusunda satın alınmasıyla kullanıcıların yaşayacağı teknik aksaklıkların en aza indirilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca kurulan bilişim altyapısıyla birimler arası veri paylaşımı kolaylaştırılmakta ve bu sayede bölümler arası koordinasyon arttırılmaktadır. Verilerin bilişim altyapısı aracılığıyla taşınması cd veya dvd olarak taşınmasından hızlıdır ve fiziksel bir işlem olmadığından zamandan tasarruf olur. Bu durumda verimliliğe olumlu katkısı vardır denilebilir. Elektronik belge yönetim sistemleri, verilerin bir yerden başka bir ortama taşınmasının örneği olarak ifade edilebilir. Şehzadeler Belediyesinde oluşturulan resmi evraklar fiziksel olarak bir yerden bir yere taşınmamakta sistem üzerinden dijital olarak gönderilmekte, kurum dışı evraklarda bu şekilde gönderilmektedir ve bu sayede hem zamandan hem emekten tasarruf edilmiş olacaktır. Bu durum ana hipotezimiz olan “Bilişim Teknolojilerinin



Belediyelerde Verimliliğe Etkisi”nin, pozitif yönlü olduğu yorumunun yapılmasını sağlayabilir.

#### **4.3.8.(H8)Belediyenin verimliliği ile belediyenin sunduğu hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde verimlilik ile sunulan hizmetin kalitesin arasında bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Verimlilik</b>			
<b>Hizmet Kalitesi</b>	127	0,85	0,00**

Tablo 23:Verimlilik Hizmet Kalitesi Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla hesaplanan korelasyon katsayısına göre verimlilik ile altyapı arasındaki ilişki %1 seviyesinde istatistiki olarak anlamlıdır ( $p<0,01$ ). İlişki pozitif yönlüdür ve güçlüdür.

Yerel yönetimlerle ilgili olarak hizmet kalitesinin artırılması için verilen hizmetlerin nitelik olarak geliştirilmesi ve verimli hale getirilmesi görüşü ortaya çıkmıştır. Verimliliği arttıracak çalışmalar konusunda da e-yerel yönetim adı verilen yerel yönetimlerde internet ve bilgisayar kullanımının artırılması ve merkezi yönetim ile yerel yönetim arasındaki veri iletim ağı kurulması ile sağlıklı, hızlı ve doğru veri transferi sağlanması ile aradaki yönetsel boşlukların kaldırılabilceği ve kaliteli hizmet sunulacağı görüşü ortaya çıkmıştır. (Soysal,Alıcı,179)

Yapılan anket çalışması kapsamında Tablo 23’de de görülebileceği gibi iki değişken arasında güçlü bir ilişki ortaya çıkması sonucunda verimlilikte artışın hizmet kalitesini de güçlü bir şekilde etkilediği görülmüştür. Özellikle e-belediye uygulamaları belediyelerin hizmet kalitesini önemli ölçüde etkilemektedir. Günümüzde insanlar birçok işini internet ve bilişim sistemleri aracılığıyla gerçekleştirmektedir. E-belediyecilik hizmetleri sayesinde Şehzadeler Belediyesinin internet sitesi üzerinden her türlü ödeme işlemi ve arsa, bina, sokak rayiçlerini öğrenme gibi işlemler internet erişiminin olduğu her noktadan yapılabilmektedir. E-belediye sayesinde vatandaşlar bu tip işlerini belediyeye gelmeden halledebilmekte ve

bu durum vatandaşların belediyeye daha az gelmesini sağlamaktadır. Bu nedenle kurum içerisinde çalışan personel daha az işe odaklanarak daha verimli çalışma fırsatını bulmaktadır. Ayrıca e-belediyecilik hizmetlerinin sağlıklı çalışması ve belediyecilik hizmetlerinin birçoğunu karşılaması nedeniyle ana varsayımımız olan “Bilişim Teknolojilerinin Verimliliğine ve Hizmet Kalitesine Etkisi”nin olduğu tezini desteklediği görülmektedir.

#### **4.3.9.(H09)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.**

Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği hizmet kalitesini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile yetkinlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ve bu ilişki tablo 24’de gösterilmiştir.( $r=0,36$ ).

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
<b>Sabit</b>	2,67	0,29		9,02	0,00
<b>Yetkinlik</b>	0,33	0,08	0,36	4,30	0,00
$r=0,36$	$R^2=0,12$				
$F_{(1,125)}=18,57$	$p=0,00$				

Tablo 24: Yetkinlik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları

Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediye personelinin yetkinliği hizmet kalitesi üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=18,57$ ,  $p<0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,12$  olarak hesaplanmış olup bu değer hizmet kalitesindeki değişimlerin %12'sinin belediye personelinin yetkinliği tarafından açıklandığını göstermektedir. Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 2,67 + 0,33 * \text{yetkinlik}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediye personelinin yetkinliğindeki 1 birimlik artış hizmet kalitesi üzerinde 0,33 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Tablo 24’de gösterilen analiz sonuçlarının ortaya konan varsayımı doğruladığı görülmektedir. Kullandığı bilişim teknolojilerine yetkin olan personel işleri daha doğru, hızlı halledeceği için sunulan hizmet kalitesine doğrudan bir etkisinin varlığı görülmektedir. Artık vatandaşlar da hizmet alırken karşılaşılan sorunların kısa sürede ve doğru şekilde çözülmesini istemektedirler. Bu noktada özellikle özel sektörde yaşanan dijital dönüşüm sonucunda hizmet kalitesinde yaşanan gelişmeler, kamu sektöründen de beklenmektedir. Yerel yönetimler vatandaşların en çok iletişim ve etkileşim halinde oldukları kamu kuruluşlarından biri olduğu için, sunulan hizmetin kalitesi önem kazanmakta ve belediyelerin halk nezdindeki imajını büyük ölçüde etkilemektedir denilebilir. Bilişim teknolojilerine yetkin personel işleri daha hızlı halledebilir, vatandaşın beklemesinin önüne geçebilir ve doğru sonuçlara ulaşabilir. Bu da doğrudan hizmet kalitesine etki etmektedir.

Bazı durumlarda ise gerek kullanıcının hatalı veri girişi gerekse vatandaşların hatalı bildirimleri nedeniyle hatalı sonuçlar oluşabilmektedir. Bu tip hataların giderilmesinde yetkin kullanıcılar hatayı daha önce fark edebilir ve gereken düzeltmeleri yapabilir. Böyle durumlarda hatayı erken farketmek ve çözüm sunabilmekte hizmet kalitesini arttıran unsurlardan biri olarak değerlendirilebilir.

Ayrıca hem belediyeciliğe hem de bilişim sistemlerine yetkin kişiler tarafından geliştirilen e-belediyecilik hizmetlerinde vatandaşların beklentisi doğru analiz edildiğinde ve sistem bu şekilde oluşturulduğunda hizmet kalitesine pozitif etki edeceği söylenebilir.

Asıl varsayıma dönülecek olursa yetkin kişiler tarafından kurulan ve kullanılan bilişim sistemlerinin kamu kurumlarında hizmet kalitesine pozitif yönlü olumlu bir etki yarattığı ifade edilebilir.

#### **4.3.10.(H10)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile maliyetler arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde sahip olunan bilişim altyapısı ile belediyenini maliyetleri arasında bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

Değişkenler	N	r	p
Altyapı			
Hizmet Maliyeti	127	0,39	0,00**

Tablo 25: Altyapı Hizmet Maliyeti Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler %1 seviyesinde anlamlı bulunmuştur. Bu durum Tablo 25’de gösterilmiştir.

Altyapı-hizmet maliyeti ile ilgili iki değişken arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Altyapısı sağlıklı ve doğru şekilde kurulmamış bir kurum en iyi yazılımlara ya da yetkin personele sahip olsa dahi tam anlamıyla verimli bir şekilde çalışamayacak ve hizmet kalitesini istediği seviyeye çıkaramayacaktır. Doğru kurulmayan bir altyapının teknik sorunlara yol açması, gelişen bilişim teknolojilerinin doğuracağı kurum ihtiyaçlarına ayak uyduramayacağı öngörülmektedir. Bu durumda kurum yeniden altyapı maliyeti yapmak durumunda kalabilir ve bu nedenle maddi ve gayri maddi kayıplar yaşanabilir hatta tamamen işlevsiz kalması dahi söz konusu olabilir.

Altyapı çalışmaları uzun vadeli olup ve kısa süre zarfında tekrar yatırım gerektirmeyecek şekilde yapılmalıdır. Çünkü hem maliyetleri yüksektir hem de kurumun çalışmasını durduracak çapta çalışmalardır. Ancak altyapı iyi organize edildiğinde, kurum uzun süre bu altyapıyla çalışabilecek ve yeni maliyetlerin ortaya çıkması önlenmiş olacaktır

Hizmet maliyetleri açısından incelenecek olursa doğru altyapıya ve bilişim teknolojisi sistemine sahip olmak operasyonel maliyetleri düşürecektir. Çünkü bilgi eksiksiz bir şekilde oluşturulacak, depolanacak ve işlenebilecektir. Bunun yanı sıra bilgiyle ilgili herhangi bir işlem yapılmak istendiğinde herhangi yeni bir maliyetle karşılaşılmayacaktır. (Şahin, Çetin, Yıldırım,2009:567-568) Böylece belediye altyapı ile ilgili kaynaklarının bir kısmını diğer harcama kalemlerine kanalize edebilecektir. Harcamaların ne şekilde yapılacağı yöneticilerin takdirindedir, ancak gerek bilişim konusunda gerekse diğer alanlarda sunulacak hizmetlerle belediyenin hizmet

kalitesinin yükseltilmesi veya verimliliğin arttırılmasına yönelik çalışmalar hedeflenebilir.

Gerekli altyapı yatırımlarının yapılması ve sağlıklı bir altyapı oluşturulması sonucunda hizmet maliyetlerinde beklenen düşüş sonucu bilişim teknolojilerinin kullanımının verimlilik ve hizmet kalitesine olumlu yönde etki etmesi beklenmektedir.

#### **4.3.11.(H11)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile sahip olunan bilişim altyapısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Hipotezde hizmet kalitesi ile altyapı arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Altyapı</b>	127	0,44	0,00**

Tablo 26: Hizmet Kalitesi Altyapı Korelasyon Analizi Sonuçlar

Hizmet kalitesi-altyapı= İki değişken arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Sunulan bilişim hizmetleri sahip olunan altyapı aracılığıyla gerçekleştiğinden dolayı hizmet kalitesi ile altyapı arasında bir ilişki ortaya çıkmıştır. Altyapı, bilişim hizmetlerinin birbirine entegre olduğu ortamdır ve bu hizmetlerin gereksinimleri bu sayede karşılanır. Ayrıca sağlam bir bilişim altyapısı vatandaşlara hızlı, güvenilir ve kaliteli hizmet sunulmasına olanak sağlar. Altyapının hizmet kalitesine bir diğer katkısı ise; hizmetlerle ilgili vatandaş şikayetlerine daha kolay ve hızlı çözüm bulunmasına yardımcı olmasıdır. (Wali, 2013: 14)

Gelişmiş bir bilişim altyapısına sahip olunması sayesinde teknolojik gelişmeleri takip etmek ve kullanılan bilişim teknolojilerini çağın gereklerine göre geliştirmek mümkündür. Teknolojik gelişmeler haricinde personel sayısında değişim yaşanması durumunda yeni gelen personeli destekleyecek şekilde altyapı kurulması önem kazanmaktadır. Çünkü sisteme eklenen her yeni bilişim teknolojisi bileşeni altyapıya ekstra bir yük eklemektedir. Altyapının kullanılan bilişim teknolojilerini

desteklememesi halinde sistemin çalışmasında aksamalar meydana gelecek ve bu durum da hizmet kalitesine olumsuz şekilde etki edecektir.

Yetersiz bir bilişim altyapısı 7/24 hizmet vermesi beklenen e-belediyeçilik uygulamalarını da olumsuz etkileyebilir. Bu durumun önüne geçilebilmesi adına fiziksel altyapının yanı sıra internet altyapısının ve e-belediyeçilik hizmetlerinin çalıştığı sunucuların aynı anda birçok bağlantıyı karşılayabilecek şekilde tasarlanması gerekmektedir.

Tablo 26’da yapılan analiz sonucunda bilişim altyapısının hizmet kalitesini etkilediği görülmüş, bu bağlamda ana varsayım olan “Bilişim Teknolojilerinin, Belediyelerdeki Hizmet Kalitesine” olumlu yönde etki ettiği sonucuna varılmaktadır.

#### **4.3.12.(H12)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde sunulan hizmetin kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir korelasyon analizi yapılmıştır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,78	0,00**

Tablo 27: Hizmet Kalitesi Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları

Hizmet kalitesi-vatandaş memnuniyeti=İki değişken arasında pozitif yönlü yüksek derecede bir ilişki bulunmuştur.

Yerel yönetimlerin var oluş amacı bulunduğu bölgedeki vatandaşlara hizmet sunmak, sorunlarını gidermektir. Bu bağlamda hizmet kalitesinin artmasıyla birlikte vatandaş memnuniyetinin artması arasında doğrudan ve pozitif bir ilişki söz konusudur. Bu noktada bilişim teknolojilerinin kullanımı sonucu artan belediye içi koordinasyon, sonuçlara daha hızlı ve hatasız ulaşılması, e-belediyeçilik uygulamaları ile vatandaşların evlerinden dahi hizmet alabilmeleri, vatandaşların belediyeye karşı olan memnuniyetlerini arttırmaktadır denilebilir. Bilişim teknolojileri sayesinde kamu kurumlarının iş süreçlerindeki hantallığın azaldığı gözlemlenmektedir. Ayrıca coğrafi

bilgi sistemleri ve mobil saha çalışmaları sayesinde harita üzerinde hangi mahallelerin ne eksikleri olduğu görülebilmekte buna yönelik hizmet sunulabilmektedir. Örneğin çöp şikayetleri ile ilgili bir raporlama yapıldığında en çok hangi mahalleden şikayet alındığı görülebilmekte ve bu sayede gelen şikayete değil mahallenin genel gereksinimine dair hizmet sunulabilir. Bu durumun da vatandaş memnuniyetine doğrudan etki ettiği söylenebilir. Belirtilen özellikleri haricinde bilişim teknolojilerinin hayatının her alanında gelişmesi sonucu neredeyse her geçen gün verilen e-hizmetlere yenileri eklenerek hizmet kalitesinde artış hedeflenmektedir. Eklenen hizmetler sonucu vatandaşların belediyelere daha az gelmesi ve işlemleri daha kolay yapabilmesi hedeflenmekte, bu nedenle vatandaş memnuniyetinde artış olması beklenmektedir.

Günümüzde vatandaşların belediyeye karşı olan memnuniyetleri büyük oranda aldıkları hizmetin kalitesi ve belediyenin kendilerine karşı tutumları ile değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesinin artışında en büyük etmenlerden birisi de kullanılan bilişim teknolojilerinin olduğu görülmektedir.

#### **4.3.13.(H13)Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alması arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde hizmet kalitesi ile yöneticilerin karar alma süreçleri arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünülmüştür. İlgili analiz sonuçları Tablo 28'

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Hizmet Kalitesi</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,81	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 28: Hizmet Kalitesi Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları

Hizmet kalitesi-karar alma=İki değişken arasında pozitif yönlü yüksek derecede bir ilişki bulunmuştur.

Bilişim teknolojilerinin yardımıyla artan hizmet kalitesinin genel anlamda belediyenin karar alma mekanizmalarına olumlu yönde etki yaptığı görülmektedir. Hizmet kalitesinin artması demek işlerin hızlı ve doğru biçimde yapılması, işlemleri geciktiren bürokrasinin azalması anlamına gelmektedir. Ayrıca personel üzerindeki

performans denetiminin artması sayesinde çalışanlar daha dikkatli şekilde işlerini yapmaktadırlar. Bunun sonucunda yöneticiler tarafından alınması gereken kararlar doğru veriler aracılığıyla verilebilmektedir. Anlık kararlara ihtiyaç duyulduğunda ise kullanılan yazılımlar aracılığıyla alınan raporlar sayesinde veri istenilen şekilde filtrelenip hızlı bir biçimde yöneticiye aktarılabilir.

Yöneticilere doğru veriler ulaşması sonucunda belediye, geleceğe yönelik daha rahat planlama yapabilmektedir. Stratejik planlama, bütçe, imar planlama gibi işlemlerin tamamı bilişim teknolojilerinin desteğiyle yapılmakta ve böylece hizmet kalitesinin artmasına yönelik çalışmaları yapmak kolaylaşmaktadır. Ayrıca belediyenin yapacağı yeni yatırımlar ve iç performans konularında da bilişim teknolojilerinden yardım alınmakta ve hizmet kalitesinde artış olması beklenmektedir.

Bilişim teknolojilerinin Şehzadeler Belediyesinde yapılan çalışmada hizmet kalitesine ve karar almaya olumlu yönde katkı yaptığı söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında temel varsayımımız olan belediyelerde bilişim teknolojilerinin hizmet kalitesine etkisi konusunda olumlu yönde etki ettiği görüşü savunulabilir.

#### **4.3.14.(H14)Belediyenin verimliliği sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.**

Belediyenin sunduğu hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği hizmet kalitesini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan basit regresyon analizi sonucunda hizmet kalitesi ile yetkinlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $r=0,36$ ).

Değişken	Standart				
	B	Hata	$\beta$	t	p
<b>Sabit</b>	0,44	0,19		2,26	0,025
<b>Verimlilik</b>	0,93	0,05	0,85	18,14	0,00
$r=0,85$	$R^2=0,72$				
$F_{(1,125)}=329,39$	$p=0,00$				

Tablo 29: Verimlilik-Hizmet Kalitesi Regresyon Analizi Sonuçları

Sunulan hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen belediye verimliliğinin hizmet kalitesini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak



yapılan basit regresyon analizi sonucunda verimlilik ile hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.( $r=0,85$ ). Elde edilen regresyon analizi sonucuna göre belediyenin verimliliği hizmet kalitesi üzerinde etkili olup model istatistiki olarak anlamlıdır.(  $F_{(1,125)}=329,39$   $p<0,01$ ). Elde edilen belirlilik katsayısı  $R^2=0,72$  olarak hesaplanmış olup bu değer hizmet kalitesindeki değişimlerin %72'sinin belediyenin verimliliği tarafından açıklandığını göstermektedir.

Tahminlenen basit regresyon modeli;

$$\text{Verimlilik} = 0,44 + 0,93 * \text{verimlilik}$$

Tahminlenen basit regresyon modeli sonuçlarına göre belediyenin verimliliğindeki 1 birimlik artış hizmet kalitesi üzerinde 0,93 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Bilişim teknolojileri günümüzde çalışma ortamlarının olmazsa olmazı haline gelmiştir denilebilir. Çünkü çalışanlar mesailerinin büyük bir çoğunluğunu bilgisayar başında geçirmektedirler.

Yapılan anket çalışmasında denekler bilişim teknolojilerinin hem kişisel verimliliklerine hemde iş performanslarına pozitif yönde etki ettiğini ayrıca iş gücünden tasarruf olanağı sağladığını ve belediyenin günlük iş kapasitesini arttırdığını belirtmişlerdir. Bu faktörler sebebiyle belediyenin hizmet kalitesinin arttığını söylemek de mümkündür. Günlük iş kapasitesinin artması; gün içerisinde daha fazla vatandaşa hizmet verilebildiğini göstermekte, ayrıca bilişim teknolojilerinin hata payını da azalttığı ve kontrol edilebilirliği arttırdığı göz önünde bulundurulursa bu hizmetlerin daha az hata ile gerçekleştirildiği görülmektedir.

E-belediyecilik hizmetleriyle vatandaşlar istedikleri takdirde belediyeye uğramadan işlerini hızlı bir biçimde halledebilmektedirler. Böylece personel üzerinden belirli bir miktar iş yükü alınırken, aynı zamanda birçok vatandaşa istedikleri yerden hizmet sunulabilmesini sağlamaktadır. Bu durum genel itibariyle belediyenin verimliliğini arttırırken vatandaşın hizmete kolayca ulaşabilmesi sonucunda hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini de olumlu yönde etkilemektedir.

Tezimizin temel varsayımıyla “Bilişim Teknolojilerinin Belediyelerdeki Hizmet Kalitesine ve Verimliliğe Etkisi” araştırılmış ve bu bağlamda yapılan çalışmada bilişim teknolojilerinin verimliliği arttırdığı ve hizmet kalitesine olumlu yönde etki ettiği bulgusuna ulaşılmıştır.

**4.3.15.(H15)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde personelin bilişim teknolojilerine yetkinliğinin vatandaş memnuniyeti ile arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünölmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

Değişkenler	N	r	p
<b>Yetkinlik</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,29	0,00**

Tablo 30: Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiki olarak anlamlı bulunmuş ve bu ilişki Tablo 30’da görölmektedir. Değişkenler arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olarak tespit edilmiştir.

Genel olarak vatandaşların belediye hizmetleriyle ilgili yaşadıkları sorunların çoğunun personel kaynaklı olduğu görölmektedir. Belediyelerde kurum içi görevlendirmeler, yer değişiklikleri gibi durumlarla karşılaşmaktadır. Bu durumda bilişim teknolojilerine ve ilgili modöl hakkında yetkin olmayan bir kişi ilgili işi yapmaya başladığında süreç uzamakta, hatalar artmaktadır. Bunun önüne geçilebilmesi ve vatandaş memnuniyetinin artması açısından personelin bilişim teknolojilerine hakim olma gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Yetkin personel hem bilişim teknolojilerinin kullanımına hakimdir, hem de kullandığı modölün ne yaptığı ve ne yapması gerektiği konularında bilgi sahibidir. Böyle bir durumda vatandaş memnuniyetinin artması beklenebilir.

Günümüzde kamu kurumları müşteri(vatandaş) odaklı yaklaşımla, vatandaşla kalıcı ilişkiler kurmaya ve memnuniyeti arttırmaya çalışmaktadırlar. Bu noktada bilişim teknolojilerinin yanı sıra insan kaynağına yapılan yatırımlar da önem kazanmıştır. Vatandaş memnuniyeti sağlama konusunda üzerine büyük görev düşen personelin yetkinliği bu noktada büyük önem kazanmaktadır denilebilir. (Kişi, 2016: 154)

Bilişim teknolojilerinin kamu kurumlarının işleyişinde büyük bir öneme sahip olduğu günümüzde vatandaş memnuniyeti sağlamanın yollarından birisi de bilişim teknolojilerine yetkin personelin yetiştirilmesi ve yeni bilgilerle donatılmasıdır. Bu noktada yetkin personelin daha verimli ve kaliteli hizmet sunabileceği ve belediyelerde bilişim teknolojilerinin verimliliğe ve hizmet kalitesine olumlu yönde etki edeceği söylenebilir.

#### **4.3.16.(H16)Belediye personelinin bilişim teknolojisine yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde personel yetkinliği ile yöneticilerin karar almaları arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünülmüştür. Bu ilişkiyi göstermek amacıyla yapılan korelasyon analizi Tablo 31'de görülebilir.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Yetkinlik</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,33	0,00**

Tablo 31: Yetkinlik Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olarak tespit edilmiştir.

Yetkinlik hem personel hem de yöneticiler açısından karar alma mekanizmalarına etki etmektedir. Çalışanların yöneticilere doğru veriler sunması, bu verilere dayalı kararlar alınacak olması nedeniyle büyük öneme sahiptir. Doğru veri sunulmasıyla başlayacak yönetsel süreçler vatandaşa doğru bilgi ve nitelikli hizmet sunulmasıyla tamamlanacaktır. Bu sürecin sağlıklı olabilmesi için veriyi iletecek çalışanlar kullandığı sisteme hakim olmak ve veriyi anlamlı bir hale getirmek durumundadır. Aksi takdirde alınan karar hatalı olabilir. Bu da personelin bilişim teknolojileri yetkinliğiyle bağlantılıdır. Yönetici açısından bakıldığında; stratejik planlama, bütçe gibi ileriye dönük planlamalar, bilişim sistemleri aracılığıyla yöneticiler tarafından yapılmaktadır. Yöneticilerin bu modülleri sağlıklı

kullanabilecek yetkinliğe sahip olmaları doğru planlama açısından önemli kabul edilmektedir.

Yöneticilerin karar alma sürecinde ihtiyaç duyabileceği verilerin belirli özellikleri vardır; (Schermerhorn, 2011:159)

- Veriye ihtiyaç duyulduğunda ulaşılabilir olmalıdır,
- Veri doğru ve güvenilir olmalıdır,
- Veri tam ve yapılacak için iş yeterli ve güncel olmalıdır,
- Veri karar verilecek konu için sadeleştirilmiş olmalı, gereksiz bilgiler bulunmamalıdır,
- Veri kolayca anlaşılabilir olmalıdır.

Bilişim sistemlerinde tutulan veriler güncellik kriterini her zaman karşılarken, bahsedilen diğer kriterlerin sağlanması kullanıcıların alacakları raporlarla olmaktadır. Bu noktada kullanıcının bilişim teknolojilerine yetkinliği sayesinde gerekli filtrelemeler yapıp istenen rapora ulaşılabilir. Böylece yöneticiler daha rahat ve kolay şekilde karar alabilirler ve geribildirim daha hızlı bir şekilde gerçekleşebilir.

Yöneticilerin daha kolay ve sağlıklı karar alabilmelerinin bir sonucu olarak bilişim teknolojilerinin verimlilik ve hizmet kalitesine olan etkisinin olumlu olduğu söylenebilir.

#### **4.3.17.(H17)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde bilişim altyapısı ile vatandaş memnuniyeti arasında istatistiksel bir ilişki olduğu düşünülmüş ve bu bağlamda bir analiz yapılmıştır.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Altyapı</b>			
<b>Vatandaş Memnuniyeti</b>	127	0,35	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 32: Altyapı Vatandaş Memnuniyeti Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olarak tespit edilmiştir.

Sağlıklı bir bilişim sisteminin en temel bileşeni iyi ve başarılı bir şekilde oluşturulmuş bir altyapıdır. Altyapı yatırımlarını doğru yapan kurumlarda sistemin durması, gecikmesi gibi durumların yaşanma olasılığı daha da azalacaktır. Bu sebeple de belediyenin gerek hizmet binalarında gerekse e-belediyecilik uygulamalarının sektöre uğramasının önüne geçilecek ve vatandaş memnuniyetine olumlu etki edecektir. Ayrıca belediye gelecekte oluşabilecek teknolojik ihtiyaçlara hazırlıklı olacak ve hizmetin aksamasının önüne geçilmiş olacaktır ki; bu da vatandaş memnuniyetine olumlu yönde katkı sağlayacaktır.

Konuyla ilgili olarak yapılan çalışmalarda “bilişim altyapısına dair yapılan yatırımlar müşteri memnuniyetiyle ilişkilendirilebilir” ve “bilişim altyapısına dair yapılan altyapılar üretim sektöründen çok hizmet sektöründe müşteri memnuniyetiyle ilişkilendirilebilir” varsayımları oluşturulmuş ve pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. (Mithas, Krishnan, Fornell, 2005:21-23) Belediyeler hizmet sektörü kapsamında kabul edildiği için iki varsayım da çalışmada sunulan altyapı-vatandaş memnuniyeti hipotezini desteklediği görülmektedir.

Hizmetin sektöre uğramaması, vatandaşların belediyece sunulan hizmetlerden memnuniyetinin artması sonucunda hem verimlilik hem de hizmet kalitesinde artış görülmesi beklenebilir. Bu açıdan ana varsayım olan bilişim teknolojilerinin kamu kurumlarındaki verimlilik ve hizmet kalitesine etkisi açısından değerlendirilirse bu etkinin olumlu olduğu söylenebilir.

#### **4.3.18.(H18)Belediyenin kurduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar almaları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? Varsa ne yönlü bir ilişkidir?**

Oluşturulan hipotezde belediyenin kurmuş olduğu bilişim altyapısı ile yöneticilerin karar vermesi arasında istatistiki bir ilişki olduğu düşünülmüştür. Bu bağlamda yapılan analiz Tablo 33’de görülebilir.

<b>Değişkenler</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
<b>Altyapı</b>			
<b>Karar Alma</b>	127	0,48	0,00**

\*\* % 1 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 33: Altyapı Karar Alma Korelasyon Analizi Sonuçları

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olarak tespit edilmiştir.

Yöneticiler karar alma süreçlerinde bilişim sistemlerinden bilgiye daha hızlı ulaşmak, karar alma sürecini hızlandırmak, etkin bir şekilde raporlara ulaşabilmek, karar alma aşamasında yaşanabilecek belirsizlik ve riskleri azaltmak ve son olarak daha hızlı değerlendirme amacıyla kullanmaktadırlar.

Yapılan başka bir çalışmada, karar alma süreçlerinin başarıyla tamamlanması için bilişim sistemlerinde bulunması gerekenleri 1.sırada“bileşenler olarak gelişmiş bilişim teknoloji altyapısı” ve 6.sırada ise “kullanılan iletişim ağı” olarak saptanmıştır. (İraz, Zerenler, 2008:388-389). Söz konusu tespitler, anket çalışmamızın içeriğiyle paralellik göstermektedir. Bu durum bilişim altyapısının ve bilişim teknolojilerinin yöneticiler açısından önemini de göstermektedir. Doğru karar alma mekanizmaları oluşturabilmek ve planlama yapabilmek bunun sonucunda da belediyenin genel hizmet kalitesini ve verimliliğini arttırmak için öncelikli olarak iyi, eksiksiz ve güncel bir bilişim altyapısına ihtiyaç vardır denilebilir.

## SONUÇ

Kamu yönetiminde yaşanan gelişmeler sonucunda sosyal devlet anlayışı ortaya çıkmış ve bu anlayış her geçen gün önem kazanmaya devam etmektedir. Vatandaşların en çok etkileşim halinde oldukları ve merkezi yönetimin yereldeki yüzü olan belediyeler bu değişimden en çok etkilenen kurumlardan birisidir.

Daha önceleri bürokrasi temelli çalışan belediyeler, yaşanan değişimler sonucu hizmet ve vatandaş odaklı çalışma yönünde bir değişim sürecine girmişlerdir. Bu durumun gelişmesinde vatandaşların bilincinin artması ve halka inemeyen, onların isteklerine cevap veremeyen belediyelerin hem hizmet kalitesinde hem de vatandaş memnuniyeti sağlamada geride kalmalarının bir sonucu olarak yönetim ve organizasyon konusunda değişimlere gidilmesi gerekliliği etkili olmuştur. Vatandaşlar günümüzde belediyeleri büyük oranda aldıkları hizmetlerin kalitesi ve memnuniyet seviyeleri ile değerlendirmektedir. Bu noktada yerel yönetimler kendilerini çağın gerekliliklerine göre yeniden yapılandırmak durumunda kalmaktadırlar.

2000'li yılların başında yaşanmaya başlayan teknoloji devrimi sonucunda bilgi hiç olmadığı kadar değerli hale gelmiş ve içinde bulunduğumuz çağın bilgi çağı olarak adlandırılmasına neden olmuştur. Bilgi günümüzün en önemli zenginlik kaynağı haline gelmiş ve bu noktada kurumların sahip olduğu veri ve bu veriyi işleme kapasitesi önem kazanmıştır.

Yaşanan bilişimsel dönüşüm ülkemiz kamu sektörünü de etkilemiştir. Özellikle 2001 yılında Avrupa Birliği ile imzalanan e-Avrupa+ girişimiyle başlamış ve 2003 yılında itibaren iyice hız kazanmıştır. Bu sayede kamu kurumlarının birbirleriyle koordineli çalışması ve bilişim teknolojilerinin getirdiği olanaklardan yararlanılması hedeflenmiştir.

Yerel yönetimler de bilginin işlenmesi, depolanması, anlamlandırılması işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanmaktadırlar. Bu anlamda bilişim teknolojileri kurumun verimliliğine ve hizmet kalitesine etki eden en önemli etmenlerden birisi haline gelmiştir. Yapılan çalışmada bu etkinin ne seviyede olduğu ölçülmeye çalışılmıştır.

Yerel yönetimler işleyişlerinde özellikle yönetim bilişim, coğrafi bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi sistemlerinden yararlanmaktadırlar.

Günümüzde bu sistemler belediyelerin yönetsel ve işlemsel omurgasını oluşturmaktadır denilebilir.

Bilişim teknolojilerinin hizmet kalitesi ve verimliliğe etkisi birçok farklı bileşenin bir araya gelmesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu bileşenlerin en önemlileri; altyapı, personel yetkinliği, vatandaş memnuniyeti, sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve doğruluğu denilebilir.

Yapılan çalışmada kurumun oluşturduğu bilişim altyapısının verimliliğe etkisi olduğu görülmüştür. Bu durum Şehzadeler Belediyesi özelinde ele alınacak olursa belediyenin kurmuş olduğu altyapının kullanıcılarla yapılan ankette verimliliğe etkisinin olumlu yönde olduğu sonucu çıkmıştır. Bunun en önemli nedeni ise; altyapı sayesinde kesintisiz veri aktarımı sağlanırken çağın gereklerine uyum sağlamada ve yeni teknolojinin yapıya kolayca eklenebilmesine izin veren fiziksel altyapı ve kullanılan yönetim bilişim yazılımının kolay kullanılabilir, anlaşılabilir, mevzuata uygun ekranlara sahip olması gösterilmektedir.

Hizmet kalitesi ve verimliliğe doğrudan etki eden bir konu olarak personelin bilişim sistemlerine yetkin olması gerekliliği sonucu çıkmıştır. Yapılan çalışmada kullanıcıların verdiği cevaplar sonucunda yetkinliğin artmasının belediyenin verimliliğine direkt etkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Şehzadeler Belediyesinin internet ortamında vatandaşlara sunduğu hizmetler sayesinde hem hizmet kalitesinin hem de verimliliğin olumlu yönde etkilendiği sonucu ortaya çıkmıştır. Özellikle tahsilat konusunda sunulan hizmetler sayesinde vatandaşlar istedikleri yerde istedikleri zamanda hizmet alabilmekte, bunun haricinde internet üzerinden istek-şikayet alınması da vatandaşların memnuniyetlerine etki eden, kurum içi verimliliğe ve hizmet kalitesine etki eden faktörler olarak öne çıkmıştır. Tahsilat konusunda örnek olarak; 2019'un ilk 5 aylık sürecinde Şehzadeler Belediyesi e-belediyecilik üzerinde 3641 tekil kişi vergi ödemesi yapmıştır. Bu sayı toplam ödeme yapan kişilerin %10'una denk gelmektedir.

Bilişim teknolojilerinin belediyeye kattığı bir başka değer de yöneticilerin karar almasında görülmüştür; bilişim sistemlerinde tutulan ve işlenen veriler sayesinde belediye gelecek planlamasını daha rahat yapabilmekte, karar alma süreçleri kolaylaşmış ve belediye daha şeffaf bir yapıya bürünmüştür. Ayrıca mahalle bazlı istek-şikayet sistemi sayesinde hizmet gerektiren noktaların tespiti kolaylaşmış, bu



durum da kaynakların daha verimli kullanılmasına yardımcı olmakta, hizmetin ihtiyaca göre sunulması sonucunda da hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetine olumlu etki yaparken vatandaşların arzuladığı sosyal belediyecilik anlayışının yürütülmesine katkı sağlanmaktadır. İstek ve şikayetlerle ilgili 2019 yılının ilk gününden itibaren belediyeye e-belediyecilik ve e-posta aracılığıyla toplamda 1932 istek veya şikayet gelmiş, bunların 1334 tanesi sonuçlandırmıştır. Yüzdelik dilim olarak gelen taleplerin %69'u sonuca ulaşmıştır. Bu süreçte en çok talep 89 taneyle Yarhasanlar mahallesinden gelmiş olup, bunların 69'u sonuçlanmıştır ve bu da %76'ya tekabül etmektedir.

Çalışmanın katılımcılarının büyük bir bölümü bilişim teknolojileri sayesinde bürokrasinin azaldığını belirtmişlerdir. Bu durum kurum içi verimliliği arttırırken, kaliteli hizmet sunumuna ve vatandaş memnuniyetinin arttırılmasına yardımcı olmaktadır.

Personel verimliliği açısından ele alınırsa bilişim teknolojileri sayesinde çalışanların iş tanımı belirlenmiş, personelin, yapacağı işin ne olduğunu bilerek çalışması sonucunda iş süreçlerinin de kısaldığı görülmüş, bununla verimlikte ve hizmet kalitesinde artış olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Bilişim teknolojileri hizmet maliyetlerinin düşmesine de yardımcı olmakta ve sürekli yapılan işlemlerde tekrar maliyetlerinin önüne geçilmektedir. Bunun yanı sıra planlama süreçlerine yaptığı katkı ile maliyetler daha sağlıklı bir şekilde hesaplanabilmektedir. Bu durumda verimli ve kaliteli hizmet sunulabilmesine olanak sağlamaktadır.

Bilişim teknolojilerinin hayatın her yönünde olduğu gibi belediyelerde de çok büyük bir yeri vardır. Yapılan çalışma sonucunda bilişim teknolojilerinin Şehzadeler Belediyesinde verimlilik ve hizmet kalitesine etki ettiği bunun da büyük oranda olumlu olduğu görülmüştür. Teknolojide yaşanacak olan gelişmeler sonucunda gelecekte bu etkinin çok daha büyük olacağı öngörüsünde bulunmak pek te yanlış olmayacaktır. Ülkemizin bilişim dönüşümünü tamamlaması, yetişmekte olan neslin bilişim teknolojilerine çok daha yetkin olacağı beklentisi ve vatandaşların belediyelerden ve kamudan kendini yenilemesi beklentisinin günden güne büyüyerek süreceği söylenebilir. Bu noktada kamu kurumlarının ve merkezi yönetimin bilişim teknolojilerine gereken desteği vermesi büyük önem arz etmektedir. Yapılacak

mevzuat değişiklikleriyle e-belediyecilik hizmetlerinin kapsamının artırılması ve vatandaşların fiziksel olarak belediyede bulunmaları gerekliliği giderek ortadan kaldıracaktır. Belediyelerin üzerine düşen görev ise bilişim teknolojilerine gereken desteği ve değeri vermesi, iş süreçlerine tamamen entegre etmesi gibi gerekliliklerdir.

## ÖNERİLER

Bilişim teknolojilerinin verimlilik ve hizmet kalitesine yaptığı etkiyi arttırabilmek için yapılacak çalışmalara sunulan bazı öneriler:

- **Kurum içi eğitimlere önem verilmelidir:** Personelin yetkinliğini arttırmak ve bilişim teknolojilerini daha rahat kullanabilmeleri için kurum içi eğitimler düzenlenmeli ayrıca kullanıcıların kullandıkları modüller ile ilgili eğitim almaları gereklidir. Ayrıca kurum içerisinde bilişim teknolojilerine dair bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır. Kullanıcılar eski alışkanlıklarını terk etmeli, kağıt üzerinde yapılan işlerin bilgisayar üzerinde yapıldığını ve bazı hataların geri dönüşünün kolay olmayacağını kavramaları için eğitimlere ihtiyaç duyulabilir.
- **Altyapıya gerekli önem verilmelidir:** Kurumların birçoğu altyapı yatırımlarını gereksiz olarak görmektedir ancak altyapı yatırımları uzun vadeli bir planlama doğrultusunda yapılmalıdır ki, bu sayede ileride altyapı ile ilgili yeni yatırım yapmanın önüne geçilebilir. Bunun yanı sıra kurulan altyapı günlük işleyişe ve performansa doğrudan etki eden bir faktör olduğundan dolayı profesyonel bir altyapı kurumlar için gereklilik olup aynı şekilde donanımlarda kişilerin istekleriyle değil belirlenen kurum politikası kapsamında yapılacak işlere göre temin edilmelidir.
- **Kullanılan yazılımlar doğru seçilmelidir:** Belediyeler kullanacakları yönetim bilişim sistemi yazılımlarını kendileri temin etmektedir. Bu nedenle belediyelerin yazılım ihtiyaçlarını doğru bir şekilde analiz etmesi zorunluluğu vardır. Yazılımın güçlü ve zayıf yönleri iyi analiz edilmeli, firmanın geçmişi ve referansları iyi incelenmelidir. Yeni bir yazılıma geçiş durumunda kamu kaynakları verimli kullanılamamış olacaktır. Ayrıca geçiş sürecinde kimi modüller kullanılamayacağından dolayı hizmette aksamalar meydana gelecektir.

- **Vatandaş bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır:** Vatandaşlar da çalışanlar gibi alışkanlıklara sahiptir. Bu alışkanlıkta işlemlerin belediyeye gelerek yapılması gerektiği inancıdır. Bu bağlamda belediyeye düşen görev reklam ve bilinçlendirme çalışmalarıyla vatandaşları e-belediyecilik uygulamalarına yönlendirmektir. Tanıtım çalışmalarının yanı sıra vatandaşların internet ödemelerine karşı yaşadığı güvensizliğin aşılmasına yönelik bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır.
- **İş süreçleri net tanımlanmalıdır:** Belediyelerde yaşanan verimlilik problemlerinden biri de iş süreçlerinin net tanımlanmamıştır olmasıdır. Müdürlükler içerisinde iş süreçlerinin ve görevlendirmelerin net belirlenmemesi sonucu işlerin yürütülmesinde karışıklık doğabilir. Bu durumun önüne geçilmesi için müdürlükler bazında iş süreçleri tanımlanmalı ve organizasyon şemaları oluşturulmalıdır. Böylece birim içerisinde yapılacak işin hangi yöntemle ve hangi personel aracılığıyla yapılacağı açık bir şekilde tanımlanır. Bu durumun aynı zamanda bilişim teknolojilerine uygulanması da kolaydır; ilgili personel sistem üzerinde yapacağı iş konusunda eğitim alır ve o konuda uzmanlaşması sağlanır.
- **Kurumlar arası koordinasyon artırılmalıdır:** Günümüzde belediyeler ile diğer kamu kuruluşları arasında yapılan protokoller sonucu bilgi paylaşımı yapılmaktadır. Bunlar başlıca KPS(Kimlik Paylaşım Sistemi), adres paylaşım gibi sistemlerdir. Bu tip hizmetler artırılarak hem vatandaşların hem de personelin kurumlar arası işleyişte zaman kaybetmesinin önüne geçilebilir.

Sonuç olarak bilişim sistemlerinin belediyelerin yönetim ve organizasyon yapılarına etki ettiği görülmektedir. Günümüzde çalışma şekilleri değişmiş, vatandaş odaklı belediyecilik ön plana çıkmış, verimlilik ve hizmet kalitesi kavramları önem kazanmıştır. Bilgi çağında belediyeler istenen verimlilik ve hizmet kalitesine ulaşmada bilişim sistemlerinin kullanımını benimsemelidirler. Değişen, gelişen ve çeşitlenen vatandaş isteklerini karşılamada belediyeler için en büyük güç bilişim teknolojileri haline gelmiştir. Belediyelerinde bu gücün farkına vardığı, bu bağlamda çalışmalar yaptığı söylenebilir. Gelecekte ise bu konunun çok daha önem kazanacağı söylenebilir.

Yapılan araştırma sonucunda bilişim teknolojilerinin etkisi olumlu çıkmıştır ancak bu noktada sağlıklı ve doğru kurulmayan bilişim sistemleri ve altyapısı destek olmaktan çok uzak kalacaktır. Bu sebeple de kurumlar doğru yatırımları yapmaya çaba göstermeli, bilişimin gücünü sonuna kadar kullanmalıdırlar.



## KAYNAKÇA

AKDENİZ Halil, (2004), Yerel Yönetimlerin Çağdaşlaşma Sürecinde Bir Aşama Olarak Kent Bilgi Sistemleri, *Harita Genel Komutanlığı Harita Dergisi*, Sayı: 131.

AKYILDIZ Filiz, (2012), *Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği*, *Journal of Yasar University*, Cilt: 26, Sayı: 7.

ALTUNOK Mustafa, (2011), Türkiye’de Kamu Yönetimi Disiplinin Temelleri Üzerine, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 3.

ANBARLI ÖZATAY Şeniz, KIZILKAYA Kemal, (2016), Merkezden Yönetim-Yerinden Yönetim Tartışmalarının Odağında Bir Düzenleme:6360 Sayılı Yasa Hakkındaki Değerlendirmeler, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 1.

BAYRAK Ayhan, (2014), *İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerine İlişkin Telekomünikasyon Sektöründe Bir Firma Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi.

ÇEVİK Hasan Hüseyin, (2012), *Kamu Yönetimi- Kavramlar, Sorunlar, Tartışmalar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara

ÇİÇEK Yeter, (2014), Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler, *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1.

ÇİZMECİ Bülent, (2011), *Bilgi Teknolojilerinin Personel Verimliliği Üzerine Etkisi: Erciyes Üniversitesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi

COŞKUN Bayram, Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanma, tarihsel geçmiş ve genel bir değerlendirme, [www.tid.gov.tr/Makaleler/B.Coskun\\_13-48.doc](http://www.tid.gov.tr/Makaleler/B.Coskun_13-48.doc), (13.02.2019)

ÇORUH Mustafa, (2009), *Kent Bilişim Sistemi ve E-belediye*, Akademik Bilişim'09-XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.

DELİCE M. Erdem, DAŞTAN İlker,(2015),Yerel Yönetim Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 29.

DEMİR Filiz, (2011), *Kamu Harcamalarında Etkinlik ve Verimlilik: Karaman Belediyesi Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi.

DEMİREL Erkan T. , YATKIN Ahmet, DÜŞÜKCAN Muhammet, DERİN Neslihan, ÇAKINBERK Arzu ve GÜVEN Mehmet, (2013), Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 22, Sayı: 3.

DEMİRAL Gülten, (2016) , *Bilişim Teknolojilerinin Kaynak Temelli Yaklaşımla İncelenmesi: BİST 100 Endeksinde İşlem Gören Şirketlere Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Karabük Üniversitesi.

DÖNMEZ Mustafa, (2014), *Belediye Kanunu ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu*, Ekin Yayıncılık.

EMHAN Abdurrahim, (2007), Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanılması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 6 Sayı: 21.

EMİNİ Filiz Tufan, KOCAOĞLU Mustafa, (2011) , Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkisi: Konya İl Özel İdaresi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2.

EMİNİ Filiz Tufan, KOCAOĞLU Mustafa,(2014), E-dönüşümler Sürecinde Yerel Yönetimler (Kırşehir Örneği) , *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 32.

ERGUN Turgay, (1997) , Postmodernizm ve Kamu Yönetimi, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 30, Sayı: 4.

ERKAN Ethem Göksel, (2014), *Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev Paylaşımı, Kamu Hizmetlerinin Görülmesinde Etkinlik ve Silifke Belediyesinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi.

ERTÜRK Hatice, (2009),*İş Örgütlerinin Rekabet Üstünlüğü Arayışlarında Bilişim Teknolojilerinin Yeri ve Önemi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.

FEDAİ DENİŞ Özlem, (2006),*Yerel Yönetimlerde İnternet Kullanımı ve Buldan Belediyesi Örneği*, Buldan Sempozyumu.

GÖZLER Kemal, (2003), *İdare Hukuk Cilt 1*, Ekin Kitapevi, Bursa.

GÜLEŞ Hasan Kürşat, BÜLBÜL Hasan, ÇAĞLIYAN Varol, (2003), *Bilişim Teknolojileri Kullanımının Performansa Etkisi: Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama*, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 6.

HEADY Ferrel, (2001), *Public Administration A Comperative Perspective Sixth Edition*, CRC Press, Boca Raton.

HENDEN Burçin H. , HENDEN Rıfkı,(2005), *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik*, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 4.

HOOD Christopher, (2018), *The Oxford Handbook of Public Management*, Oxford University Press, New York.

HUGHES Owen E. ,(2003), *Public Management and Administration An Introduction*, Red Globe Press, London.

İRAZ Rıfat, ZERENLER Muammer,(2008),*Turizm İşletmelerinde Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımının Yönetimsel Kararlar Üzerindeki Etkisi*, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:15.

KALFA Ceren, (2011), Kamu Yönetimi Disiplininin Gelişimi ve Kimlik Tartışmaları, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 1.

KESKİN Nuray E. ,Türkiye’de Kamu Yönetimi Disiplininin “Köken” Sorunu-  
<http://yonetimbilimi.politics.ankara.edu.tr/files/2013/09/disiplin-koken.pdf> ,  
(17.02.2019)

KIRILMAZ Harun ve KILIÇ KIRILMAZ Selma, (2014), Erken Cumhuriyet Dönemi Türk Kamu Yönetimi: Anayasal Sistem, Yönetim Yapısı, Bürokrasi ve Reform Uygulamaları, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 40.

KIŞI Nermin, (2016), Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Yetkinliklerinin Analitik Hiyerarşi Süreci Yönetimi ile Önceliklendirilmesi, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Sayı: 2, Cilt: 17.

KURT Mustafa Cankurt, (2018), Bilişim Teknolojilerinin Gündelik Yaşama Etkileri: Etik Sorunlar Açısında Bir Sorgulama, *ISophos: Uluslararası Bilişim, Teknoloji ve Felsefe Dergisi*, Sayı: 1.

MERSİNKAYA İsmail, (2011), *Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi.

MITHAS Sunil, KRISHAN M. S. , FORNELL Claes,(2005), Effect of Information Technology Investements on Customer Satisfaction: Theory and Evidence, *Ross School of Business Working Paper Series*, No:971.

ORHAN Mithah, (2006), *Yönetim Verimlilik-Etkenlik ve Türk Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

ÖKMEN Mustafa, (2015), *Yerel Yönetimlerde Güncel Gelişmeler Kuramdan Uygulamaya*, Ekin Yayıncılık, Bursa.

ÖZEN İlgün, (2018), *Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Finansal Tabloların Denetimi Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi.



ÖZEN Sadettin, ER Fevzi, (2013), *Yerel Yönetimlerde Verimlilik Sorunu ve Yaklaşımları*, *Trakya Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler, Fakültesi E-Dergi*, Cilt: 2, Sayı: 1.

ÖZER Buğra, KUŞLU Murat ,(2012), *Yerel Yönetimlerdeki Yönetim Bilgi Sistemleri ve Karar Verme Süreçleri: Manisa Belediyesi Örneği*, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1.

PARLAK Bekir, ÖKMEN Mustafa,(2015),*Yerel Yönetimler Kuram ve Uygulamada, Küresel ve Ulusal, Konular ve Sorunlar*, Ekin yayıncılık, Bursa .

PAŞAOĞLU Didem,(2013),*Yönetim ve Organizasyon*, Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir .

PEŞKİRCİOĞLU Nurettin,(2015), *Ulusal Verimlilik Hareketleri ve Türkiye’de Verimlilik Çalışmaları*, *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, Sayı:323.

R KING, William, XIA Weidong, (2001), *Assessing the Organizational Impact of IT Infrastructaure Capabilities*,  
<https://pdfs.semanticscholar.org/90f6/9aca10ba876ed301162402a08a7671e24a1c.pdf>  
(20.07.2019)

SAHİLLİOĞLU Eliz Sinem, (2005), *Geleneksel Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu Yönetimi*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

SAKINÇ Süreyya, *Yerel Yönetimler*,  
[https://www.academia.edu/7152592/T%C3%9CRK%C4%B0YEDE\\_YEREL\\_Y%C3%96NET%C4%B0MLER](https://www.academia.edu/7152592/T%C3%9CRK%C4%B0YEDE_YEREL_Y%C3%96NET%C4%B0MLER) , (21.02.2019).

SCHERMERHORN John R. , (2011), *Indtroduction to Management: International Student Version*, John Wiley&Sons Inc, Asia.

SATICI Özgür,(1998),*Yönetim Nedir?*,Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

SELEK ÖZ Cihan, *Birinci Bölüm Yerel Yönetimler: Kavram, Tarihsel Gelişim ve Kuramsal Yaklaşımlar*,

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiUrIok0MrjAhXNJpoKHVC2C2MQFjABegQIBRAC&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F66136%2F42852%2Fue-mah.id.sos.pol.1.yerel.y%25C3%25B6netimler.kavram%2C.tarihsel.geli%25C5%259Fim.ve.kuramsal.yakla%25C5%259F%25C4%25B1mlar.docx&usg=AOvVaw2oetjsM1SMDZPx\\_mIz1gm6](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiUrIok0MrjAhXNJpoKHVC2C2MQFjABegQIBRAC&url=http%3A%2F%2Fcontent.lms.sabis.sakarya.edu.tr%2FUploads%2F66136%2F42852%2Fue-mah.id.sos.pol.1.yerel.y%25C3%25B6netimler.kavram%2C.tarihsel.geli%25C5%259Fim.ve.kuramsal.yakla%25C5%259F%25C4%25B1mlar.docx&usg=AOvVaw2oetjsM1SMDZPx_mIz1gm6) (01.03.2019).

SEVİNÇ Hüseyin,(2014),Değişim ve Kurumsal Yapılandırma Süreci: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP), *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2014, Cilt: 8, Sayı: 35.

SOYSAL Abdullah, ALICI Sedat, Yerel Yönetimlerde Kaliteli Hizmet Anlayışının Geliştirilmesi ve Kurumsallaştırılması, *Türk İdare Dergisi* (Tarih Yok)

SÖZBİLİR Fikret, (2013), *Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.

SUCU Yaşar, Yönetim Nedir? Yönetici Kimdir,  
<http://yuksekbilgi.com/wordpress/wp-content/uploads/2017/03/yonetim.pdf>  
,(25.03.2019)

ŞAHİN Levent, ÇETİN Başak, YILDIRIM Kadir, (2009), Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin İşletmelerin Strateji ve Maliyetleri Üzerine Etkileri, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, Sayı: 56.

Şehzadeler Belediyesi 2017 Yılı Faaliyet Raporu

TÜRKMEN Emre, (2011), *Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerinin Bir Sigorta Şirketinde İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi.

ÜNLÜ Ufuk, (2016),Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 102.

WALI Andy Fred,(2013),Information Service Infrastructure and Customer Service Delivery, *British Journal of Marketing Studies*, Cilt: 1, Sayı: 2.

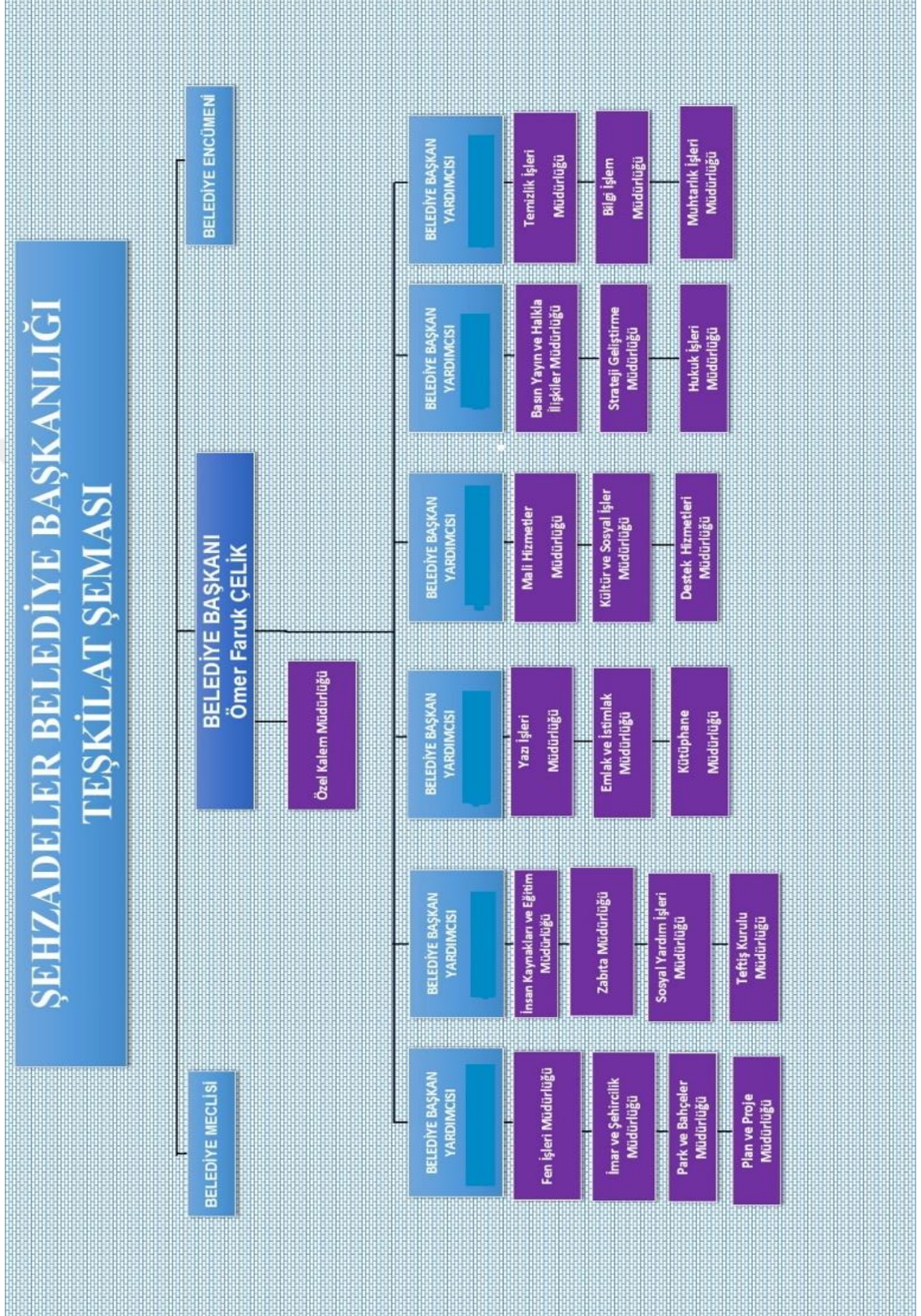
YANG Dan, (2015), *The Analysis of Information Technology' Effects on Public Service Productivity*, *International Conference on Engineering Management, Engineering Education and Information Technology (EMEEIT 2015)*, Atlantis Press.

YILMAZ Arzu, (2013), *Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: "Trabzon İli E-Belediye Örneği"*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.

YÖRÜKOĞLU Fuat, (2009), Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci, *Mevzuat Dergisi*, Yıl:12, Sayı:135.

YÜKSELEN Cemal, (2013), *Pazarlama: Müşterinizle İlişkiniz Geliştirin*, İSSMMO Yayınları, İstanbul.

**EK 1. Şehzadeler Belediyesi Teşkilat Şeması**



## EK 2: AKOS yazılımı Emlak Beyan sayfası ve diğer işlem menüleri

AKOS (ADMIN) Türkiye

Versiyon Notları  
1.0.6.18

192.168.10.88/?AkosSessionID=20190522104430183

AKOS+  
Milli Konaşın Gözetim Sistemi

1045  
22.05.2019

K Vergisi Beyan Bilgileri

Baba-Adı  
Emekli Durumu  
Emekli Tarihi  
Dosya No

TC-Vergi No  
Doğum-İhtikali Tarihi  
Açıklama  
İştirak Halinde mi  
Cep Telefonu

Ada Parsel Arama  
Gelir İdr. Sorgula  
Tapu Sorgulama

Arza  
Arazi  
Beyan  
Tahakkuk  
Ceza  
Vergi  
Kıstlılık  
Ö.Emri  
IRV Beyan  
CTV Beyan  
GTT Beyan  
HKP Beyan  
KAT Beyan

İnşaat Türü  
İnşaat Sınıfı  
Kullanım Şekli  
İnş. Muaf/İktisap Şkl.  
İnşaat Bitiş Tarihi  
İktisap Tarihi  
Kıstlılık Başla. Trh.  
Kıstlılık Bitiş Trh.  
Kıstlılık Oranı  
Bina Hissesi  
Bina Oranı  
2.Bina Hisse  
2.Bina Oranı  
Daimi Muaf mı?  
Muaf. Yılı ve Süresi  
Muafiyet Türü  
B. Veriliş Şekli

Hesap Yılı/Değeri  
İnşaat m2 Maliyet  
Bina Yüzölçümü  
Bina Hissesi  
Bina İnşaat Maliyeti  
Kaloriferli ise Değeri  
Asansörlü ise Değeri  
Kal.+Aaa.+İnş. /Mal.  
Bina Aşınma Payı  
Asgari Bina İnş. Mal.  
Arsa Hisse Değeri  
Asgari Değer  
Beyan Trh. Rayiç  
Satış Tarihi  
Alan Kişi Kodu  
Alan Kişi Adı  
Alan Kişi Açk.

İnşaat Türü  
İnşaat Sınıfı  
Kullanım Şekli  
İnş. Muaf/İktisap Şkl.  
İnşaat Bitiş Tarihi  
İktisap Tarihi  
Kıstlılık Başla. Trh.  
Kıstlılık Bitiş Trh.  
Kıstlılık Oranı  
Bina Hissesi  
Bina Oranı  
2.Bina Hisse  
2.Bina Oranı  
Daimi Muaf mı?  
Muaf. Yılı ve Süresi  
Muafiyet Türü  
B. Veriliş Şekli

Adres(Numarataj) Bilgi Sistemi  
Analitik Bütçe  
Anket  
Arza Takip  
Asker Aile Yardımı  
Basın Yayın Programı  
Bilgi Edinme  
BO Kanteseal Dönüşüm  
Çevre Temizlik Vergisi  
Dava ve İcra Takip Sistemi  
Demo Sayfalar  
E.B.Y.S.(Elektronik Belge Yönetim Sistemi)  
Eğitim  
Eğilence Vergisi  
Emlak İstimalak  
Emlak Vergisi  
Encümen Kararları Programı  
Evlendirme  
Evrak Takip Programı  
Fen İşleri Takip Sistemi  
Genel Arşiv Sistemi(Standart Dosya Planı)  
Genel Tahakkuk Tahsilat  
Görev Takip Programı  
Harcamalara Kabulim  
İK İcra Uygulamaları  
İspci  
İdari İşler Takip Programı  
İlan Reklam Vergisi



## EK 4: Anket Formu

### SAYIN KATILIMCI;

Bu anket Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Organizasyon Anabilim Dalı bünyesinde yürütülen Yüksek Lisans tez çalışmasının uygulama kısmında kaynak olarak kullanılmak amacıyla oluşturulmuştur. Anket çalışması sadece bilimsel amaçlarla bu tezin içeriğinde kullanılacak olup, alınan cevaplar gizli tutulacaktır.

Araştırmanın amacı Bilişim Teknolojilerinin belediyelerde verimlilik ve hizmet kalitesine etkisinin ölçülmesidir. Vereceğiniz cevaplar ve yapacağınız katkılar için teşekkürlerimi sunarım.

İbrahim Çağrı ARUSAN  
Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÖZTÜRK  
Tez Danışmanı

### 1.BÖLÜM: Katılımcılarla İlgili Genel Bilgiler

<b>1.1.Yaş:</b>	18-30 ( )	31-40 ( )	41-50 ( )	51-60 ( )	61 ve üzeri ( )
<b>1.2.Cinsiyet:</b>	Erkek ( )	Kadın ( )			
<b>1.3.İş Deneyim Süresi:</b>	0-5 yıl ( )	6-10 yıl ( )	11-15 yıl ( )	15-20 yıl ( )	21 ve üzeri yıl ( )
<b>1.4.Eğitim Durumu:</b>	İlköğretim( )	Lise ( )	Ön lisans ( )	Lisans ( )	Yüksek lisans ( )
<b>1.5.Kadro Statüsü:</b>	Sözleşmeli ( )	Memur ( )	Şef ( )	Müdür ( )	Başkan Yardımcısı ( )

### 2.BÖLÜM: Bilişim Teknolojileri ile İlgili Sorular

Soruların her hangi bir doğru cevabı yoktur. Kendinize en uygun gelen seçeneğe (X) işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
2.1. İşim gereği kullanmam gereken yazılımları etkin bir şekilde kullanacak düzeyde yazılım ile ilgili eğitimim olduğunu düşünüyorum.					
2.2. Mesai sürecinde kullandığım bilişim teknolojileri ürünlerini ( yazılım, donanım) etkin bir şekilde kullanacak deneyime sahip olduğumu düşünüyorum.					
2.3. Bilişim teknolojilerini (bilgisayar, yazıcı, tarayıcı vb.) işimin gerektirdiği düzeyde kullanmayı biliyorum.					
2.4. Bilişim teknolojilerinin kullanımının oldukça karmaşık olduğunu düşünüyorum.					

Soruların her hangi bir doğru cevabı yoktur. Kendinize en uygun gelen seçeneğe (X) işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
2.5. Bilişim teknolojileri kullanımının oldukça zorlu olduğunu düşünüyorum					
2.6. Kullandığım ekranların mevzuata uygun olduğunu düşünüyorum.					
2.7. Kullandığım ekranların yeterli ve sağlıklı olduğunu düşünüyorum.					
2.8. Belediyemizde kullanılan bilişim teknolojileri altyapısının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
2.9. Kullandığım yazılımların, donanımların işime uygun ve yardımcı olduğunu düşünüyorum.					
2.10. Belediyemizin, birimlerinde bilişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullandığını düşünüyorum.					
2.11. Bilişim teknolojilerinin etkin kullanımının belediyemizde verimliliği arttırdığını düşünüyorum.					
2.12. Bilişim teknolojilerinin etkin kullanımının belediyemizde maliyetleri düşürmeye katkı sağladığını düşünüyorum					
2.13. Bilişim Teknolojilerinin kağıt, kalem gibi kırtasiye masraflarını azaltarak belediye bütçesine olumlu olarak katkı sağladığını düşünüyorum.					
2.14. Bilişim teknolojileri sayesinde istediğim bilgiye ulaşmanın kolaylaştığını düşünüyorum					
2.15. Bilişim teknolojileri sayesinde bürokrasinin(kırtasiyeciliğin) azaldığını düşünüyorum.					
2.16. Kullanılan bilişim teknolojileri sayesinde hata yapılma oranının azaldığını düşünüyorum.					
2.17. Kağıt üzerinde yapılması uzun zaman alan işlemlerin Bilişim teknolojileri sayesinde daha kısa sürede sonuçlandığını düşünüyorum.					
2.18. Bilişim teknolojilerinin yaygın kullanımı sayesinde belediyemizin hizmet kalitesini attırdığını düşünüyorum.					
2.19. Gelişen bilişim teknolojilerinin sayesinde birimler arası iletişimi arttırdığını ve ortak çalışmalarını kolaylaştırdığını düşünüyorum.					
2.20. Bilişim teknolojilerinin personel üzerindeki denetimi sağlayarak, performansa olumlu katkısı olduğunu düşünüyorum.					
2.21. Bilişim teknolojilerinin belediyemizin daha şeffaf bir şekilde yürütmesine yardımcı olduğunu ve hesap verilebilirliği arttırdığını düşünüyorum.					



Soruların her hangi bir doğru cevabı yoktur. Kendinize en uygun gelen seçeneğe (X) işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
2.22. Bilişim teknolojileri uygulamaları sayesinde belediyemiz geleceğe dair daha rahat planlama yapabilmektedir.					
2.23. Belediyemizde bilişim teknolojileri kullanımının, yöneticilerin karar verme hızını artırdığını düşünüyorum.					
2.24. Bilişim teknolojileri sayesinde yöneticilerin daha kısa zamanda isabetli kararlara ulaşabildiğini düşünüyorum.					
2.25. Verilerin dijital ortamda saklanması sayesinde vatandaş ve belediyeye ait bilgilerin daha güvenli bir şekilde arşivlendiğini düşünüyorum.					
2.26. Bilişim teknolojilerinin doğru yere, doğru zamanda doğru hizmeti vermeye katkısı olduğunu düşünüyorum.					
2.27. Kullanılan bilişim teknolojileri sayesinde vatandaş memnuniyetinin arttığını düşünüyorum.					
2.28. Bilişim teknolojileri sayesinde vatandaşlara ulaşmanın eskisine göre çok daha kolay olduğunu düşünüyorum.					
2.29. Bilişim teknolojilerinin belediyemizin tanınırlığına olumlu yönde katkısı olduğunu düşünüyorum.					
2.30. Vatandaşların internet belediyciliğini ve e-devlet gibi sistemleri aktif kullanmaları sayesinde belediyemize daha az geldiğini, bu yüzden de günlük iş yoğunluğunun azaldığını düşünüyorum.					
2.31. Bilişim Teknolojileri coğrafi engelleri ortadan kaldırarak belediyemizin her ortamda hizmet verebilmesini sağlamıştır.					
2.32. Bilişim Teknolojileri yönetsel faaliyetlere bilgi desteği sağlayarak verimliliği yükseltmiştir.					
2.33. Bilişim Teknolojileri ile personelin iş tanımının netleştirildiğini düşünüyorum.					
2.34. Bilişim teknolojilerinin personel tarafından yapılan işlerin kontrol edilebilmesini sağladığını düşünüyorum.					
2.35. Bilişim Teknolojileri kişisel iş performansını olumlu yönde etkilenmiştir.					
2.36. Bilişim teknolojileri kişisel verimliliği arttırmaya yardımcı olur.					
2.37. Belediyemiz, Bilişim Teknolojileri ile oluşturulan iletişim sayesinde etkin ve hızlı iletişim kurmakta ve bunu karar alma sürecine yansıtılmaktadır.					
2.38. Kurumumuzda karar alma sürecinde, Bilişim Teknolojilerinin kullanılması, veri işleme kapasitesini artırmış ve verimliliği yükseltmiştir.					
2.39. Bilişim Teknolojilerinin kullanımı belediye hizmetlerinde zaman ve emek(işgücü) yönünden tasarruf sağlamaktadır.					

Soruların her hangi bir doğru cevabı yoktur. Kendinize en uygun gelen seçeneğe (X) işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
2.40. Bilişim Teknolojilerinin yoğun kullanımından kaynaklanan teknik sorunlar yüzünden verimlilik düşmektedir.					
2.41. Bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımı, teknoloji maliyetlerinin yüksekliği nedeniyle belediye hizmetlerinin maliyetini arttırmaktadır.					
2.42. Bilişim teknolojilerine yapılan yatırım maliyetleri, aslen vatandaşa yapılacak olan hizmetin bütçesinden düşmekte, asıl hizmetin aksamasını sağlar.					
2.43. Uzun vadeli bilişim teknolojisi politikaları oluşturulmadığından, sistem üzerinde sürekli değişiklikler ve yenilikler olmakta bu durumda verimliliği düşürmektedir.					

## **EK 5: Anket Sorularının Gruplandırılması**

### **Yetkinlik:**

İşim gereği kullanmam gereken yazılımları etkin bir şekilde kullanacak düzeyde yazılım ile ilgili eğitimim olduğunu düşünüyorum.

Mesai sürecinde kullandığım bilişim teknolojileri ürünlerini ( yazılım, donanım) etkin bir şekilde kullanacak deneyime sahip olduğumu düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerini (bilgisayar, yazıcı, tarayıcı vb.) işimin gerektirdiği düzeyde kullanmayı biliyorum.

Bilişim teknolojilerinin kullanımının oldukça karmaşık olduğunu düşünüyorum.

Bilişim teknolojileri kullanımının oldukça zorlu olduğunu düşünüyorum

### **Altyapı:**

Kullandığım ekranların mevzuata uygun olduğunu düşünüyorum.

Kullandığım ekranların yeterli ve sağlıklı olduğunu düşünüyorum.

Belediyemizde kullanılan bilişim teknolojileri altyapısının yeterli olduğunu düşünüyorum.

Kullandığım yazılımların, donanımların işime uygun ve yardımcı olduğunu düşünüyorum.

Belediyemizin, birimlerinde bilişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullandığını düşünüyorum.

### **Maliyet:**

Bilişim teknolojilerinin etkin kullanımının belediyemizde maliyetleri düşürmeye katkı sağladığını düşünüyorum

Bilişim Teknolojilerinin kağıt, kalem gibi kırtasiye masraflarını azaltarak belediye bütçesine olumlu olarak katkı sağladığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımı, teknoloji maliyetlerinin yüksekliği nedeniyle belediye hizmetlerinin maliyetini arttırmaktadır.

### **Hizmet Kalitesi:**

Bilişim teknolojileri sayesinde istediğim bilgiye ulaşmanın kolaylaştığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojileri sayesinde bürokrasinin(kırtasiyeciliğin) azaldığını düşünüyorum.

Kullanılan bilişim teknolojileri sayesinde hata yapılma oranının azaldığını düşünüyorum.

Kağıt üzerinde yapılması uzun zaman alan işlemlerin Bilişim teknolojileri sayesinde daha kısa sürede sonuçlandığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerinin yaygın kullanımı sayesinde belediyemizin hizmet kalitesini attırdığını düşünüyorum.

Gelişen bilişim teknolojilerinin sayesinde birimler arası iletişimi arttırdığımı ve ortak çalışmaları kolaylaştırdığımı düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerinin personel üzerindeki denetimi sağlayarak, performansa olumlu katkısı olduğunu düşünüyorum.

Verilerin dijital ortamda saklanması sayesinde vatandaş ve belediyeye ait bilgilerin daha güvenli bir şekilde arşivlendiğini düşünüyorum.

Bilişim Teknolojileri coğrafi engelleri ortadan kaldırarak belediyemizin her ortamda hizmet verebilmesini sağlamıştır.

Bilişim teknolojilerine yapılan yatırım maliyetleri, aslen vatandaşa yapılacak olan hizmetin bütçesinden düşmekte, asıl hizmetin aksamasını sağlar.

Bilişim teknolojilerinin doğru yere, doğru zamanda doğru hizmeti vermeye katkısı olduğunu düşünüyorum.

**Karar Alma:**

Bilişim teknolojilerinin belediyemizin daha şeffaf bir şekilde bürünmesine yardımcı olduğunu ve hesap verilebilirliği arttırdığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojileri uygulamaları sayesinde belediyemiz geleceğe dair daha rahat planlama yapabilmektedir.

Belediyemizde bilişim teknolojileri kullanımının, yöneticilerin karar verme hızını artırdığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojileri sayesinde yöneticilerin daha kısa zamanda isabetli kararlara ulaşabildiğini düşünüyorum.

**Vatandaş Memnuniyeti:**

Kullanılan bilişim teknolojileri sayesinde vatandaş memnuniyetinin arttığını düşünüyorum.

Bilişim teknolojileri sayesinde vatandaşlara ulaşmanın eskisine göre çok daha kolay olduğunu düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerinin belediyemizin tanınırlığına olumlu yönde katkısı olduğunu düşünüyorum.

Vatandaşların internet belediyeciliğini ve e-devlet gibi sistemleri aktif kullanmaları sayesinde belediyemize daha az geldiğini, bu yüzden de günlük iş yoğunluğunun azaldığını düşünüyorum.

**Verimlilik:**

Bilişim Teknolojileri yönetsel faaliyetlere bilgi desteği sağlayarak verimliliği yükseltmiştir.

Bilişim Teknolojileri ile personelin iş tanımının netleştirildiğini düşünüyorum.

Bilişim teknolojilerinin personel tarafından yapılan işlerin kontrol edilebilmesini sağladığını düşünüyorum.

Bilişim Teknolojileri kişisel iş performansını olumlu yönde etkilenmiştir.

Bilişim teknolojileri kişisel verimliliği arttırmaya yardımcı olur.

Belediyemiz, Bilişim Teknolojileri ile oluşturulan iletişim sayesinde etkin ve hızlı iletişim kurmakta ve bunu karar alma sürecine yansıtmaktadır.

Kurumumuzda karar alma sürecinde, Bilişim Teknolojilerinin kullanılması, veri işleme kapasitesini artırmış ve verimliliği yükseltmiştir.

Bilişim Teknolojilerinin kullanımı belediye hizmetlerinde zaman ve emek(işgücü) yönünden tasarruf sağlamaktadır.

Bilişim Teknolojilerinin yoğun kullanımından kaynaklanan teknik sorunlar yüzünden verimlilik düşmektedir.

Uzun vadeli bilişim teknolojisi politikaları oluşturulmadığından, sistem üzerinde sürekli değişiklikler ve yenilikler olmakta bu durumda verimliliği düşürmektedir.

Bilişim teknolojilerinin etkin kullanımının belediyemizde verimliliği arttırdığını düşünüyorum.