



T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ BİLİM DALI

YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI:
TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Serdar YENİYILDIZ

Danışman
Prof. Dr. Arif ERENÇİN

BOLU 2020

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Serdar YENİYILDIZ'a ait " YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ " adlı çalışma, jürimiz tarafından **Kamu Yönetimi** Anabilim Dalında **Yüksek Lisans Tezi** olarak ~~oy birliğiyle~~ / oy çokluğuyla kabul edilmiştir.

11.02.2020

Unvan, Adı, Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof. Dr. Arif ERENÇİN

Üye : Doç. Dr. Kadir Caner DOĞAN

Üye : Dr. Öğr. Üyesi M. Burcu BAYRAK



 (let)

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

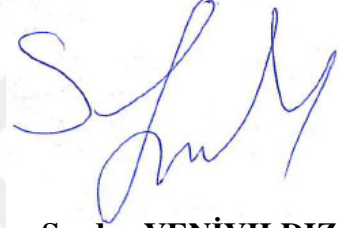


Doç. Dr. Yaşar AYYILDIZ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK UYGUNLUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum, “**YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**” başlıklı çalışmanın yazılmasında, bilimsel ve etik kurallara uyulduğunu, başvurulan kaynaklardan yapılan alıntılarının adlarının bilimsel kurallara uygun olarak metin içinde, dipnotlarda ve kaynaklarda gösterildiğini, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin tamamının ya da bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Serdar YENİYILDIZ

11.02.2020

ÖNSÖZ

Bu çalışma, yerel yönetimlerde uygulanmaya başlanan e-belediyeçilik faaliyetlerinin Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan 394 vatandaş ile anket çalışması yapılarak değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Uygulanan bu anket çalışmasıyla e-belediyeçilik anlayışının amaçlarını gerçekleştirip gerçekleştirmediği tespit edilmeye çalışılmaktadır. Alınan veriler SPSS Programı yardımıyla analiz edilmiş ve Ki-Kare testi ile hipotezler sınanmıştır. Çalışmanın amacı teknolojik bir gelişme olarak e-belediyeçilik uygulamalarının olası faydalarını analiz etmektir.

E-belediye teknolojisi yerel yönetim birimlerinin hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde yapılmasında büyük bir role sahiptir. En kısa zamanda en az maliyetle vatandaşa ulaşmayı amaçlamakta ve vatandaşların güven duygusunu kazanmaya çalışmaktadır. Bu anlamda teknolojik değişim e-belediyeçilik anlayışına yeni bir ivme kazandırmıştır.

Bu tezin hazırlanmasında büyük bir emeği olan ve rehberliği, anlayışı ve katkılarıyla yardımlarını esirgemeyen görüş ve bilgilerini paylaşarak beni yönlendiren değerli hocam Prof. Dr. Arif ERENÇİN'e teşekkürlerimi sunarım. Anketimin hazırlanmasında ve analiz edilmesinde yol gösteren değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Meşküre Burcu BAYRAK'a teşekkürlerimi borç bilirim. Tez konumu seçmeme vesile olan ve yönlendiren değerli hocam Doç. Dr. Saadet AYDIN'a teşekkür ederim.

Çalışma için vermiş oldukları desteklerinden ötürü Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına ayrıca teşekkür ederim. Tez çalışmam için gerekli kaynakların temin edilmesinde yardımcı olan sevgili kardeşim Sema YENİYILDIZ'a, çalışma süresince desteğini esirgemeyen ve verilerin analiz edilmesinde yol gösteren öğrenci arkadaşlarıma da teşekkür ederim. Tez çalışmam boyunca her zaman yanımda olan ve maddi manevi hiçbir yardımı esirgemeyen değerli aileme ayrıca teşekkür ederim.

Serdar YENİYILDIZ

11.02.2020

ÖZET

YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Serdar YENİYILDIZ

Yüksek Lisans Tezi

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Arif ERENÇİN

Şubat 2020, 85 + xii Sayfa

Günümüz dünyasında teknolojik değişim hızla gerçekleşmektedir. Bu anlamda hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olan teknoloji devletleri, kurumları ve bireyleri etkilemektedir. Hizmetlerin hızı ve etkinliği ile teknolojik gelişmeler arasında belirgin bir ilişki bulunmaktadır. Bu durumun örneklerinden biri de e-devlet uygulamasının bir uzantısı olan e-belediyeciliktir.

Çalışma bu kapsamda yeni bir iletişim ve hizmet aracı olan e-belediyecilik uygulamalarını ele almaktadır. Sistemin işleyişinde yer alan hizmet araçları açıklanmaktadır. Bu doğrultuda araştırmada önce yerel yönetimlere değinilmekte ve sonra e-devlet ve e-belediye kavramları üzerinde durulmaktadır. Araştırmanın son bölümünü anket uygulaması oluşturmaktadır. Vatandaşlara e-belediyecilik ile ilgili çeşitli sorular sorularak bünyesinde barındırdığı amaçlara hizmet edip etmediği araştırılmaktadır. Verilerin analizine SPSS programı ile ulaşılmıştır. Son olarak ise bu veriler ışığında hipotezler sınanmıştır.

Anahtar kelimeler: E-devlet, E-Belediye, Yerel Yönetim, Bilgi Sistemleri.

ABSTRACT

E-MUNICIPAL APPLICATIONS IN LOCAL GOVERNMENTS: TEKIRDAG METROPOLITAN MUNICIPALITY EXAMPLE

Serdar YENİYILDIZ

Master Thesis

Department of Public Administration

Advisor: Prof. Dr. Arif ERENÇİN

February 2020, 85 + xii +Pages

Nowadays, technological change is taking place rapidly. In this sense, technology that has a important place in service industry affects the states, institutions and individuals as well. There is an evident relationship between speed and efficiency of services and advances in technology. One of the examples of this situation e-Municipality which is an extension of e-government practice.

In this context, the study deals with e-Municipality practice, which is a new communication and service tool. The operation of the system and the service tools contained in it are explained. In this direction, the research focuses first on local governments and then on the concepts of e-government and e-Municipality. Survey application is the last part of the research. Citizens are asked various questions about e-municipality and investigate whether it serves the objectives it has. Analysis of the data was achieved through the SPSS program. Finally, hypotheses have been tested in the light of these data.

Keywords: E-Government, E-Municipality, Local Government, Information Systems.



*Maddi ve manevi olarak
her zaman yanımda olan değerli aileme...*

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI	ii
ETİK UYGUNLUK BEYANI.....	iii
ÖNSÖZ	iv
ÖZET v	
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	x
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii

GİRİŞ 1

I. BÖLÜM

1. GENEL ÇERÇEVEDE E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMLARI	3
1.1. E-Devletin Tanımı, Faydaları ve Sorunları.....	3
1.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları	10
1.2.1. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	11
1.2.2. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)	11
1.2.3. POLNET	12
1.2.4. E-Öğrenim Girişimi	13
1.2.5. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)	13
1.2.6. Say 2000 Projesi	14
1.3. E-Belediyenin Tanımı.....	14
1.4. E-Belediyenin Faydaları ve Sorunları.....	16
1.5. E-Devlet ile E-Belediye Arasındaki İlişkinin Boyutu	19
1.6. E-Belediye Uygulamalarının Yerel Yönetimler için Önemi	21
1.7. E-Belediye Teknolojisinin Araçları	23
1.7.1. Bilgi Sistemleri	23
1.7.2. Belediye Web Sayfası (Ağ Sayfası).....	25
1.7.3. Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP).....	26

II. BÖLÜM

2. TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI	28
2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi	28
2.2. Ankara Büyükşehir Belediyesi	30
2.3. İzmir Büyükşehir Belediyesi	30
2.4. Yerel Net.....	31
2.5. Yerel Bilgi Projesi	32
2.6. E-Dönüşüm Türkiye Projesi	33
2.7. Beper Projesi (Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi)	34
2.8. Türkiye'de E-belediye Uygulamalarının Genel Durumu	35

III. BÖLÜM

3. TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN E-BELEDİYE UYGULAMALARI ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI	42
3.1. E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Hipotezler.....	42
3.2. Araştırmanın Amacı.....	42
3.3. Araştırmanın Kapsamı	43
3.4. Araştırmanın Yöntemi	43
3.5. Tekirdağ İlinin Coğrafi Konumu	44
3.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi.....	44
3.6.1. Güvenirlilik Analizi	44
3.6.2. Anket Verilerinin Değerlendirilmesi	45
3.6.3. Ki-Kare Testi	51
3.6.3.1. Memnuniyet Derecesi Hipotezlerinin Ki-Kare Testi.....	51
3.6.3.2. Katılma Derecesi Hipotezlerinin Ki-Kare Testi	57

IV. BÖLÜM

4. SONUÇ	63
-----------------------	-----------

KAYNAKLAR	69
------------------------	-----------

EKLER

Ek 1: Anket Formu	80
Ek 2: Etik Onay Formu	83
Ek 3: Belediye İzin Formu.....	84

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: Vatandaş Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları.	6
Tablo 1.2: Özel Sektör Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları.	6
Tablo 1.3: Kamu Sektörü Açısından E-Devletin Amaç ve Faydaları.	6
Tablo 1.4: E-Belediyenin İşlevleri	18
Tablo 1.5: Klasik Yerel Yönetim Anlayışı ve Yeni Yerel Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması	23
Tablo 2.1: Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin Boyutları (Ana Ölçütleri) Karşılama Oranları.....	41
Tablo 3.1: Güvenirlilik Oranı.....	45
Tablo 3.2: Katılımcıların Cinsiyete Göre Oranı.	45
Tablo 3.3: Katılımcıların Yaşa Göre Oranı.....	45
Tablo 3.4: Katılımcıların Eğitim Durumu.	46
Tablo 3.5: Katılımcıların Mesleklerine Göre Oranı.....	46
Tablo 3.6: Katılımcıların İkamet Yılları.	47
Tablo 3.7: Katılımcıların İnternete Erişim İmkkanı.	47
Tablo 3.8: Katılımcıların E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Düzeyi.	48
Tablo 3.9: Katılımcıların E-Belediye Hizmetlerine Katılım Amacı.....	48
Tablo 3.10: Memnuniyet Derecesine Verilen Cevapların Sayısı.....	49
Tablo 3.11: Katılım Derecesine Verilen Cevapların Sayısı.....	51
Tablo 3.12: Yaş ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin E-Belediye Hizmetlerinden Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	52
Tablo 3.13: İkamet Yılı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin E-Belediye Hizmetlerinden Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	53
Tablo 3.14: İnternete Erişim İmkkanı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin E- Belediye Hizmetlerinden Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	54
Tablo 3.15: E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Düzeyi ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin E-Belediye Hizmetlerinden Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	54
Tablo 3.16: İnternete Erişim İmkkanı ile Belediyenin İnternet Sitesinin Sorunlara Çözüm Bulunmasından Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	55
Tablo 3.17: E-Belediye Kullanma Düzeyi ile Belediyenin İnternet Sitesinin Sorunlara Çözüm Bulunmasından Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.	56

Tablo 3.18: Sitenin, İhtiyaçlarınızı Karşılması Konusundaki Başarılarından Memnun Olanların Düzeyi ile Belediyenin İnternet Sitesinin Sorunlara Çözüm Bulunmasından Memnun Olma Düzeyi Arasındaki İlişki.....	57
Tablo 3.19: Kullanma Düzeyi ile Belediye, E-Hizmetleri Etkili Bir Şekilde Gerçekleştirmekte ve Hizmetlerin Kalitesinde Artış Sağlanması Arasındaki İlişkinin Düzeyi.....	58
Tablo 3.20: “Belediyenin Web Sitesi Kullanışlıdır ve Her Türlü İşlem Gerçekleştirilebilmektedir.” İfadesi ile “Belediye, E-Hizmetleri Etkili Bir Şekilde Gerçekleştirmekte ve Hizmetlerin Kalitesinde Artış Sağlanmaktadır.” İfadesi Arasındaki İlişkinin Düzeyi.....	59
Tablo 3.21: “Belediyenin E-Hizmetleri, Yeterli Alt Yapıya Sahiptir.” İfadesi ile “Belediye, E-Hizmetleri Etkili Bir Şekilde Gerçekleştirmekte ve Hizmetlerin Kalitesinde Artış Sağlanmaktadır.” İfadesi Arasındaki İlişkinin Düzeyi.....	60
Tablo 3.22: Kullanma Düzeyi ile “Belediyenin E-Hizmetleri Kurum ve Vatandaş İçin Maliyeti Düşürmektedir.” İfadesi Arasındaki İlişkinin Düzeyi.....	61
Tablo 3.23: Kullanma Düzeyi ile “Belediyenin E-Hizmetleri, Zamandan Tasarruf Sağlamaktadır.” İfadesi Arasındaki İlişkinin Düzeyi.....	62

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
Beper Projesi	: Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemleri
DPT	: Devlet Personel Teşkilatı
E-Avrupa	: Elektronik Avrupa
E-Belediye	: Elektronik Belediye
E-Devlet	: Elektronik Devlet
GBT	: Genel Bilgi Toplama
MERNİS	: Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi
MIS	: Yönetim Bilgi Sistemi
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
YEREP	: Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YYAEM	: Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkez
WAP	: Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları

GİRİŞ

Rönesans, Reform, Sanayi Devrimi gibi süreçler dünya geleceğini şekillendirmede önemli bir rol oynamıştır. Bu gelişmeler insan hayatını önemli derece kolaylaştıran bilgileri açığa çıkarmıştır. Yönetimden sosyal, kültürel ve ekonomik alana kadar bütün olgular bu gelişimden etkilenmiştir. Bu gelişmelerin devamı niteliğinde olan ve tarihteki birçok bilimsel buluş kadar önemli olan bilgisayar ve internet de dünya içerisinde yerini almıştır.

İnsanların bilgisayar ve internet teknolojileri de insan hayatını önemli derece etkilemiş ve yaşamlarının bir parçası haline gelmiştir. Özellikle günümüz dünyasında birçok şey bu teknolojiler ile yapılarak mesafeler artık yakınlaşmıştır. Bu gelişmelerle birlikte sanayi toplumundan bilgi toplumunun temelleri atılarak değişimlerin ve dönüşümlerin hız kazandığı bir dünya meydana gelmiştir. Bilgi kavramı daha ön planda yer alarak küreselleşme olgusunun temel stratejisi olan rekabet anlayışı içerisinde büyük bir önem kazanmıştır. Kısacası geçmişten günümüze bilgiyi ortaya çıkarmak ve ondan yararlanmak toplumların temel amacı olmuştur. Bu yeni dönem bilgi çağı, toplumlar ise bilgi toplumu olarak yerini almıştır. Bilgisayar ve internet teknolojileri devletlerin ve toplumların siyasi, kültürel, ekonomik olarak bütün alanları bünyesinde eritmeye başlamıştır. Sağlıktan iş hayatına, devlet yönetiminden bireysel ilişkilere kadar bu teknolojiler ile birçok şey şekillenmiştir. Bu şekillenmenin temelinde iletişim teknolojilerinin getirdiği bilgiye kolay ulaşım yatmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin bu denli yaygınlaşmasının nedeni bütün alanlara getirmiş olduğu kolaylıklar ve imkanlardır. Güvenlik, rekabet, strateji ve planlama gibi hayati önem taşıyan kavramlar bu teknolojilerle birlikte hareket etmekte ve uluslararası bir düzeni meydana getirmektedir. Kırtasiyeciliğin azaltılması, zaman kaybının önlenmesi, israfın engellenmesi, maliyetlerin en aza indirilmesi, kaynakların etkin kullanımının gerçekleştirilmesi devlet yönetiminin temel planlanması içerisinde yer almaktadır. Bu gibi gelişmeler artık günümüz koşullarında bilgi teknolojileriyle gerçekleştirilmektedir.

Bilgi teknolojileri devleti ve belediyeyi farklı bir alana taşımıştır. Bu alan teknolojinin meydana getirdiği internet olmuş ve faaliyetlerin sanal ortamda yapılmasına olanak sağlamıştır. Hizmetlerin internet aracılığıyla gerçekleştirilmesi

anlamına gelen bu durum, hizmetlerin en kısa sürede ve verimli şekilde yapılmasının önünü açmış ve zaman kaybını önleyerek insanlara birçok imkan yaratmayı amaçlamıştır. Görüldüğü gibi topluma daha yakın yönetim birimi olan belediyeler de hizmet alanını bilgisayar ortamına taşımış ve vatandaşlarına daha hızlı ulaşma imkanını elde etmeye çalışmıştır.

Yaşadığımız çağ teknoloji devrinin bir ürünü haline gelmiştir. Bu çalışmanın temel konusu ve teknolojinin önemli bir yeniliği olan e-belediye uygulamasıyla ilgili yapılan araştırma pozitivist yöntem ile hareket edilerek oluşturulmuştur. Alan araştırmasında belirlenmiş olan hipotezlerin sınanması ve elde edilen verilerden hareketle açıklayıcı yaklaşım ile kurama bağlanmıştır. Bu anlamda araştırma tekniği olan anket çalışmasıyla vatandaşlara e-belediye uygulamalarıyla ilgili çeşitli sorular sorulmuştur.

Çalışmada dört bölüm yer almaktadır. Birinci bölümde, e-devleti ve e-belediyeyi daha yakından tanımak için çeşitli açıklamalar getirilerek yerel yönetim ile arasındaki ilişki incelenmektedir. E-devletin ve e-belediyenin kapsamı, araçları, yararları ve sorunları genel bir çerçeve ile ele alınmaktadır. Vatandaşa daha yakın birim olan yerel yönetimlerin e-belediye araçları ile vatandaş arasındaki ilişki açıklanmakla birlikte vatandaşlara sunduğu bireysel hizmetler ortaya konmaktadır.

İkinci bölümde alan araştırmasına geçmeden Türkiye’de e-belediye örneklerine yer verilip yapılan çalışmalarla ilgili bilgiler yer almaktadır.

Üçüncü e-belediye uygulamasına yönelik yapılan alan araştırması yer almaktadır. E-devlet ve e-belediye ile ortaya konulan ifadeler doğrultusunda ilk iki bölüme daha açıklık getirmek adına yerele inilerek vatandaşlar ile farkındalık oluşturulmaya çalışılmaktadır. Bu anlamda e-belediye teknolojisiyle ilgili çeşitli sorular sorularak anket tekniği ile vatandaşların görüşlerine başvurulmuştur. Belirlenen hipotezler, anket tekniğiyle elde edilen veriler aracılığıyla sınanmıştır.

Son bölümü genel bilgilerin değerlendirildiği, pratik olarak yorumlandığı sonuç bölümü oluşturmaktadır. Burada elde ettiğimiz bulgular sonucunda ulaştığımız çıkarımlar yer almaktadır.

I. BÖLÜM

1. GENEL ÇERÇEVEDE E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMLARI

1.1. E-Devletin Tanımı, Faydaları ve Sorunları

Günümüzde teknolojik ilerlemenin başlatmış olduğu etkiyle birlikte devlet yapılarında değişim başlamış ve zamanla bu durum toplumlara da yayılmıştır. Yaşanan süreçte birlikte hizmetlerin etkili ve verimli sunulması için yeni yöntemler ortaya çıkmıştır. Hizmetlerin gerçekleştirilmesi bilgi ve iletişim teknolojilerinin araçlarına aktarılmıştır. 21. yüzyılın ortaya çıkardığı yapısal değişimler devleti dönüşüme uğratarak hizmetleri farklı alana taşımıştır (Çarıkçı, 2010: 98).

Bilgisayar sistemlerinin gelişmesi ve özellikle internet teknolojisinin günlük hayatta yerini alması devletlerin ve piyasaların hedeflerini ileri boyuta taşımış ve faaliyet alanlarını genişletmiştir. Bilgi ve iletişim veya enformasyon teknolojileri devleti e-devlet kavramı ile ilişkilendirmiş yerleştirmiş ve piyasaları da e-ticaret kavramıyla tanımlamıştır (Maraş, 2011: 124).

Yapısal değişikliklerle beraber devlet “e” yapılanmaya dahil olarak elektronik devlet adıyla enformasyon teknolojilerinin kullanım alanını genişletmekte ve internet kullanımını yaygınlaştırarak birçok amacı en kısa sürede gerçekleştirmektedir. Bu teknolojilerin getirdiği yenilikler başta verimlilik, etkililik olmak üzere hizmetleri en kısa sürede yerine getirmekte zamandan tasarruf sağlamak ve maliyetleri en aza indirmektedir (Genco, 2010: 5). E-devletin getirdiği bu yararlar kullanıldığı alana göre farklı anlamlar kazanmaktadır. Karataş’a göre (2014: 3) e-devlet,

“Kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmadan açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşılabilirdiği kapalı ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesini ifade etmektedir”.

E-devlet, hizmetlerin internet ortamına aktarılarak vatandaşın kesintisiz bir şekilde istediği işlemi gerçekleştirmek için oluşturulan katılımcı, esnek ve hızlı özelliklere sahip olan içerisinde büyük miktarda bilgi ve belge barındıran bir projedir (Subaşı, 2017: 10). E-devlet kavramı Kuran’a göre ise (2005: 11).

“Yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir.”

Böylece bilgi teknolojilerinin gelişmesi kamu yönetimine aktarması bir yenilik olarak anlam atfedilerek “e” uygulama adını almakta, elektronik devlet kavramının kullanımı yaygınlaşmaktadır (Aktel, 2003: 13). Bu çerçevede Odabaş’a göre (2009: 7);

“E-devlet, kurum ve kuruluşların kendi aralarında olan ilişkilerin yanı sıra, vatandaş ve iş dünyası ile olan ilişkilerinde elektronik araçları en etkin düzeyde kullanarak, geleneksel devlet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesini, daha etkin, yalın, katılımcı ve şeffaf yönetim anlayışının benimsenmesini, bürokratik engellerin azaltılması ile iş akış süreçlerinin kısaltılmasını ve kurumsal iletişimin büyük bir oranda elektronik ortamda sürdürülmesini olanaklı kılan devlet modelidir.”

E-devlete kamu yönetiminde ve toplum hayatında değişime yönelik bir çerçeve belirlemekte ve bu yönde yapısal reformlara entegre olmayı zorunluluk haline getirmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

Başka bir ifadeyle e-devlet, devletin yerine getirmesi zorunlu olan kamusal hizmetlerin daha kaliteli gerçekleştirilmesini ve vatandaşlara ait olan sorumlulukların kolay ve rahat bir şekilde yapılmasını sağlayan bir teknolojik araçtır. (Yıldırım ve Kaplan, 2003: 103).

Bilgi ve iletişim (BİT) teknolojisi olan e-devlet kapısı ülkemizde olduğu gibi dünyada da modernizasyon ve vatandaş kavramlarını odak noktasına yerleştiren bir yapı oluşturarak etkinlik, verimlilik, zamanı en iyi şekilde kullanma gibi süreçleri sağlamak için gerçekleştirilebilecek önemli bir projedir (Acar ve Kumaş, 2009: 6). İtici bir güç olan e-devlet teknolojisini ülkeler karakteristik yapılarına göre şekillendirerek sahip oldukları siyasal, ekonomik ve toplumsal özelliklerle bilgi bütünlüğünü sağlamaya çalışmaktadır (Arslan v.dğr., 2007: 39).

Bilgisayar sistemlerinin hızla gelişmesi ve internet ağlarının devlet yapıları içerisinde kullanılmaya başlanması bilgi kapasitesini arttırarak daha büyük miktarda veriyi saklama olanağı yaratmıştır. Yaratmış olduğu bu etki kamu örgütlenmesi içerisinde iletişim ve güvenlik gibi birçok konunun farklı bir boyutta ele alınmasını

sağlayarak vatandaşlar ile devlet arasındaki görev ve sorumlulukları yeniden şekillendirmiştir (Akçakaya, 2017: 11).

Devletin dünyada yaşanan gelişmelere uyum sağlama çabası görev ve sorumluluklarının giderek artmasına neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği yenilikler ve imkânlar sayesinde artan yükü hafifletmek için devletler bu araçlara daha fazla başvurmuştur. Dolayısıyla devletler bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkânlarla amaçlarını gerçekleştirmeye çalışmıştır. Teknolojik gelişmelerden yararlanmanın zamandan tasarruf, maliyetleri azaltma, hizmet kalitesini artırma ve bilgiye hızlı erişim gibi birçok faydası bulunmaktadır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 11). Böylece devlet ve vatandaşlar hizmetlerden en iyi şekilde yararlanmayı ve kullanmayı amaçlamaktadır. E-devletin amaçları genel bir çerçevede Türkiye Bilişim Derneği'nin 2002 yılı E-Devlet Raporu'nda şu şekilde sıralanmıştır (TBD, 2002: 10);

- Devletin saydamlaşması,
- Kurum ve kuruluşların faaliyetlerini etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirmek,
- Her anlamda vatandaşlar için katılımcı bir anlayışın varlığı.
- Koordinasyon sağlanarak bilgi akışının doğru kullanılması ve veri hatalarının önüne geçilmesi,
- Vatandaşların yararlandığı hizmetlerin kolaylaştırılması,
- Yönetim kademesinde karar verme sürecinin geliştirilmesi ve hızı bir şekilde yerine getirilmesi.
- Maliyetlerin azaltılması,
- Kırtasiyeciliğin önüne geçilmesi,
- Bakım onarım ve posta giderlerinde tasarruf,
- Şeffaflık ve hesap verilebilirlik,
- Hizmet kalitesi,
- Katılımın artması,
- Kolay, hızlı ve rahat erişimin sağlanması,
- Elektronik demokrasinin yaygınlaştırılması,
- Daha az yurttaşlık maliyeti,
- İşlemlerin kayıt altına alınması,
- İnsan hakları ve çağdaş değerlere sağlayacağı katkı.

Amaçları ile faydaları iç içe geçen e-devlet uygulamaları bir bütün olarak değerlendirildiğinde zaman algısını genişleterek ve günün her saatinde hizmetlere

erişim imkânı sağlayarak kurum ve kuruluşların hizmet kalitesini arttırıp vatandaşlara ulaşılmasını sağlamakta ve bürokratik engelleri ortadan kaldırarak kırtasiyeciliği azaltan, büyük miktarda veriyi içerisinde barındıran bir model sunmaktadır (Kıraç, 2019: 52).

Tüm bu açıklamalar ışığında e-devletin, vatandaşlar, kurumlar ve kullanıldığı diğer alanlar için büyük bir fayda sağladığı görülmektedir. Bu durumu Kuran (2005)'ın çalışmasından yola çıkılarak vatandaş, özel sektör ve kamu sektörü için şematik olarak ortaya koymak mümkündür. Buna göre;

Tablo 1.1: Vatandaş açısından e-devletin amaç ve faydaları.

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Bilgilendirme • Kültür • Sağlık • Eğitim • Vergi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pratik ve daha düşük maliyetli işlem yapma. • Şahsa yönelik, kişiselleştirilmiş hizmet alma. • Politika ve hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olma. • Daha demokratik bir ortama kavuşma. • Hizmetlere farklı kanallardan daha kolay erişebilme. • Eğitim seviyesinin artması. • Temel devlet hizmetlerinin ülkenin her yerine eşit ve daha kolay ulaştırılabilmesi.

Kaynak: Kuran, Hüseyin (2005). *Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 17.

Tablo 1.2: Özel sektör açısından e-devletin amaç ve faydaları.

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Çalışma Yönergesi • Rehberlik ve Danışmanlık • Düzenleme • Vergi 	<ul style="list-style-type: none"> • Hızlı etkileşim. • Daha düşük maliyetli işlem. • Hizmet alanının ve kalitesinin artması. • Pazarda rekabet gücünün artması. • Şeffaflık

Kaynak: Kuran, Hüseyin (2005). *Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 17.

Tablo 1.3: Kamu sektörü açısından e-devletin amaç ve faydaları.

AMAÇLAR	FAYDALAR
<ul style="list-style-type: none"> • Birimler arası iletişimin güçlenmesi • Eşgüdüm kolaylığı • Politikaların daha kolay ve hızlı uygulanması 	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemelerin ihtiyaçları karşılayacak şekilde kabul edilmesi. • Üretilen teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması. • Kurumlar arasında mükerrerliğin önlenmesi. • Modelin hayata geçmesiyle geliştirilecek standartlar, teknik altyapı ve bilgi birikimiyle birçok projenin hatasız hayata geçmesi. • Ortak verilecek e-hizmetlerin baştan entegre edilmesi ile hizmetlerin kopuk ve dağınık yapısının engellenmesi. • Daha rahat ve hızlı çalışabilme. • Birbiriyle entegre bir kamu sektörü oluşturma. • Şeffaflık.

Kaynak: Kuran, Hüseyin (2005). *Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 17.

E-devlet teknolojisi yarattığı ağ sistemleriyle devletin hedeflerini sistematik çerçevede düzenlemektedir. Özellikle devlet içerisinde şeffaf bir yapı oluşturmak,

işlemleri günün her saatinde yapabilmek, kamu yönetiminin yeniden yapılandırmak, yerel yönetimleri güçlendirmek, hizmet sunumunda oluşan aksaklıkları en aza indirmek, etkin kaynak yönetimini sağlamak temel hedeflerini oluşturmaktadır (Saraçbaşı, 2010: 24). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla vatandaş odaklı, verimli ve etkili bir yapı oluşturmak hedeflenmektedir.

E-devlet teknolojisinin içerisinde barındırdığı amaçların, hedeflerin ve getirdiği yeniklerin devlete, vatandaşlara ve özel sektöre etkileri olmakla birlikte yapısal bir dönüşüm de yaratmaktadır. Özellikle ekonomik olarak sağlamış olduğu yararlar sayesinde maliyetleri azaltıp gereklerine uygun olarak ihtiyaçları karşılamaktadır. Yatırım, sermaye ve üretim alanlarında bilgi sistemlerinin kullanılmasıyla yönetsel, işlevsel ve yapısal olarak ilkelerin değişimini başlatmaktadır. Bu teknolojinin doğuşu bilgi aktarımının hızını artırmaktadır. Kurum ve kuruluşlar arasındaki koordinasyon merkezinin daha kolay bir biçimde oluşmasına yardımcı olmaktadır (Udu, 2019: 21).

Son olarak devleti yapısal olarak dönüştüren e-devlet teknolojisinin, hizmetlerin kalitesini artırarak hızlı ve verimli olmasını sağlamak, vatandaş ile devlet arasındaki güven ilişkisini sağlam temellere oturtmak, bürokratik engelleri ortadan kaldırmak, günlük hayatın akış hızını engelleyen durumları ortadan kaldırarak vatandaşlara kolaylık sağlamak, devlet yapılanmasını modern hale getirmek ve hesap verilebilir bir sistem oluşturmak, vatandaşların sisteme katılmasını sağlayarak memnuniyet oluşturmak, planları ve projeleri uzun vadede yapmak, maliyetleri azaltmak ve zamanı en iyi şekilde kullanmak, rekabet edilebilir bir devlet ekonomisi oluşturmak temel amaçları arasında yer almaktadır (Fadhıl v.dğr., 2014: 23). Özetle e-devlet uygulamaları hayat kalitesini arttıran ve hizmet sunumunda yapısal değişimin önünü açıp geleneksel devlet anlayışını çözen bir teknolojidir (Küçükergüler, 2013: 16).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet, vatandaş ve özel sektör açısından birçok yararı olmasının yanında bir takım sorunları da bünyesinde barındırmaktadır. E-devletin sanal bir teknolojisi olması özellikle yönetsel alanda gizlilik ve güvenlik konularında şüpheleri beraberinde getirmektedir (Kutlu v.dğr., 2018: 133). Bunun yanında ekonomik, idari, erişim hızı, alt yapı sorunları, insan kaynakları, özel hayatın gizliliği gibi konularda da bazı olumsuzluklara neden olan e-devlet uygulamaları büyük miktarda finansman ihtiyacını da beraberinde getirmektedir (Bütün, 2016: 59).

E-devlet uygulamalarının toplumsal alanda ve devlet kademelerinde oluşturduğu yeni yapının kendisinden kaynaklı sorunları yaratmasının yanında kullanıcıların ve kamu yönetiminin sebep olduğu zorlukları da vardır (Karakuş, 2011: 60).

Bu uygulamanın içinde barındırdığı sorunları ortaya koymak için çeşitli araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan akademik araştırmalarda da bir takım sorunlar meydana gelmektedir. E-devlet uygulamalarıyla ilgili yapılan araştırmaların kapsamıyla ilgili ortaya çıkan sorunları şu şekilde sıralanabilir (Yıldız ve Polat, 2012: 627).

- Ortaya konan en temel sorunlardan biri e-devlet uygulamalarının getirdiği reformların siyasal ve toplumsal alanla olan bağımlı istenilen düzeye getirememesidir.
- E-devletle bağlantılı olan e-demokrasi kavramının sahip olduğu gücün ölçülememesi ve bunun sonucunda bazı şüpheleri meydana getirmesidir. Bu uygulamalara olan bakış açısının sadece teknik boyutla sınırlandırılması, e-devletin siyasal alanla olan ilişkisinin göz ardı edilmesine neden olmaktadır.
- E-devlet teknolojisine yüklenen genel anlam hizmetlerde etkinliği ve verimliliği ön plana çıkarma, işlemlerden günün her anında yararlanma etrafında toplanmıştır. Bunun sonucunda da e-devletin en önemli özelliklerinden biri olan katılım ve demokrasi kavramı arka planda kalmıştır.
- Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaşlara sunulan katılım hizmetlerin neler olduğu, ulaşım imkânı ve en iyi hizmet kanallarının neler olduğuyla ilgili konulardan uzak durulmuştur.
- E-devlete ulaşım imkânlarıyla ilgili eğitim, cinsiyet, yaş, gelir düzeyi gibi alanlarda ortaya çıkan eşitsizlikler yeterince ortaya konmamaktadır. Kamu yönetimi ile yerel yönetimlerin bu sosyo-ekonomik koşullardaki eşitsizliğe karşı plan ve programları, sosyal olmayan kesimlerle iletişim kurmak için neler yapıldığı ve teknolojinin toplumun her kesimine ulaştırılması ve kullanımının yaygınlaştırılması için nasıl bir süreç izlendiğiyle ilgili incelemeler yapılmamaktadır.
- E-devlet araştırmalarındaki diğer bir sorun, bu projenin bir bütün olarak irdelenmemesi, devletin ortaya koyduğu diğer projelerle arasındaki ilişkinin tam anlamıyla ortaya konulmamasıdır.
- E-devlet araştırmalarının kapsamı konusundaki diğer sorun vatandaşların bazı konularda ihmal edilmesidir. Hizmetlerin yerine getirilmesinde e-devlete olan genel bakış arz yanlıdır. Bunun sonucunda vatandaşların e-devlet uygulamalarıyla ilgili beklentilerine yeterince önem verilmemektedir. Vatandaşlara olan etkileri, işlemleri kullanım sırasında ne gibi etkileri olduğu konularında yeterince üzerinde durulmamaktadır.

Türkiye, bu uygulamada kendini geliştirmeye çalışan pek çok ülke gibi idari, ekonomik, güvenlik ve hukuki güçlüklerle karşılaşabilmektedir. Genel anlayış çerçevesinde bu sorunlar şu şekilde ele alınabilir.

- *İdari Sorunlar:* Bu tür sorunlarda kamu çalışanlarıyla yöneticilerin karşılaşabilecekleri ve bu nedenle vatandaşları etkileyecek olan sorunlar olmaktadır. İdari sorun olarak adlandırılmasındaki temel neden liderlik anlayışında yattığı belirtilmektedir. Çünkü reformun bütünüyle gerçekleştirilmesi ve dönüşümün kabul edilerek başarılı olarak uygulanmasının ilk koşulu bu uygulamanın onaylanması idaresini ortaya koyan siyasi yapının varlığıdır (Çelikel, 2008: 46). Çünkü büyük miktarda maddi finansman ayrılarak yapılan bu projenin başarısızlığı sonucunda siyasi olarak maliyetleri arttırarak siyasal alandaki karar alma sürecini engelleyen bir sorun ortaya çıkaracaktır (Fıstıkçioğlu, 2007: 36). Değişimin sorunsuz bir şekilde örgüt içerisine yerleştirilmesinde ve yeni gelişmelere uyum sağlanmasında lidere büyük sorumluluk düşmektedir. Örgütten başlayan başarılı bir değişim toplumun bakış açısını ve beklentilerini de etkileyecektir. Çünkü bu teknolojinin başarı sağlanmasında toplumun bakış açısı ve istemi çok önemlidir. Liderin ikna gücü ve rehberliği ile e-devlet anlayışına dönüşümün gerçekleştirilmesi ve başarılı olması için halkın bu uygulamalara yakınlaştırılması gerekmektedir. Liderin riskten uzak ve belirli alışkanlıklardan çıkılması konusunda isteksiz ve ilgisiz davranması durumunda halk da bu uygulamaları benimsemeyecektir (Çakır, 2010: 36).

İdari sorunlardan bir diğeri ise, personelin nitelikli hale getirilmesi ve en iyi şekilde eğitilmesidir. Eğitimin ve nitelikle hale getirmenin bütün odağı sadece personele ait değil, diğer taraftan da hizmetlerden yararlanan vatandaşların nitelikle hale getirmek ve en iyi şekilde devamlılık arz eden eğitim ve öğretim anlayışı ile ortaya konabilecektir (Çelikel, 2008: 46). İstihdam sağlanan bireylerin e-devlet uygulamalarının oluşturulması ve sistemin gereklerinin yapılması açısından bakıldığında, teknik açıdan belli bir düzeyde olması gerekir (Çarıkçı, 2009: 26). Dolayısıyla liderlik konumunun, geleneksel yapıdan çıkıp yeniliğe her zaman kapısını aralayan, alışlagelmiş uygulamaları ortadan kaldıran, çalışkanlığı ve gayreti ile çalışanlarına örnek olan, halkın isteklerine önemli bir yer ayıran, son olarak göstereceği rehberlik ile verimliliği, üretkenliği arttıran ortaya koyduğu istek ve arzu duyguları bakımından iyi bir örnek oluşturacaktır.

- *Ekonomik Sorunlar:* E-devlet uygulamaları, sürekli dönüşüm halinde yer alan teknolojik araçlara uyum sağlamak için kendisini yenilemeye ihtiyaç duymaktadır ve bu

ihtiyacı gidermek için büyük miktarda bütçe tahsisi yapılması gerekmektedir (Nacak, 2012: 33). Diğer yandan bu uygulamaların uzun vadede geliştirilmesi, yeni teknolojik araçların sağlanması, teknik ve uzman personelin istihdamı için de eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda klasik bütçe sistemlerinin yerine e-devlet uygulamalarına uyum sağlayacak farklı bütçeleme sistemlerine ihtiyaç vardır (Pamukoğlu ve Ocak, 2008: 156). Önemli durumlardan bir tanesi de teknolojik araçların ilerlemesinin hangi zaman dilimi içerisinde nasıl gerçekleşeceğini tam olarak bilinmemesi giderlerin ve maliyetlerin artmasına neden olabilmektedir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 46). Dolayısıyla beklenmedik durumların meydana gelmesine hazırlıklı olabilmek için esnek bütçeleme sistemine yer verilmelidir (Nacak, 2012: 33).

- *Güvenlik Sorunu:* Bu uygulamaların en büyük özelliklerinden bir tanesi veri tabanında çok büyük miktarda bilgileri barındırmasıdır. Bu bilgiler içerisinde gizli kalması gerekenler bulunmakta ve açığa çıktığında belli başlı riskleri de beraberinde getirmektedir. İçerisinde çok önemli bilgilerin bulunması ve elektronik ortama aktarılması sonucunda yeterli güvenlik önemlerinin sağlanamaması kötü niyetli kişilerin kullanımına ve erişimine açık hale gelebilmektedir. Bu noktada bilgi güvenliğinin sağlanması, e-devlet uygulamalarına yönelik şüphe yaratan en büyük sorunlardan bir tanesidir (Kahraman, 2014: 57). Uygulamaların içerisinde hem devlet kurumlarının hem de vatandaşların kişisel verilerine ilişkin birçok bilgi yer almaktadır. Tehlike yaratma ihtimali olan durumlar için devlet güvenlik politikaları oluşturması gerekmektedir. Dolayısıyla e-devlet uygulamalarına yönelik olarak güvenlik konusunda temel alt yapı oluşturulamamasının sonucu olarak gizlilik politikası ortadan kalkacaktır (Çakır, 2015a: 44).

- *Hukuki Sorunlar:* Bu uygulamaların yasal bir zemine tam anlamıyla oturtulamaması diğer bir önemli sorundur. Sürekli değişen ve gelişen bu teknoloji hukuksal alanının sağlanmasını güçleştirmektedir. Kendi doğası içerisinde değişimin bulunması hukuksal korumaların da sürekli değişimini mecbur bırakmaktadır. Tartışma yaratan diğer durumlar ise dijital imza uygulamasının yeterince yaygınlaşmaması, e-onay mercinin oluşturulmamasıdır. Dolayısıyla bu eksiklerin giderilmesi için yeni ve köklü değişiklikleri içerisinde barındıran kanuni çerçevenin yapılmasını ve var olan düzenlemelerin yeniden ele alınması sağlanmalıdır (Kahraman, 2014: 59).

1.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Uluslararası alanda teknolojinin hızla gelişmesinin sonucu olarak dünyadaki rekabet edilebilirlik seviyesi artarak bir başka boyuta geçmekte ve yeni stratejik

politikalar ortaya çıkmaktadır. Bu rekabet ortamından geri planda kalmamak için Türkiye geçmişten günümüze kadar modern teknolojik yöntemler geliştirerek stratejik bir yol izlemektedir. Ülkeler arasındaki uçurumun fazla açılmaması adına çeşitli plan ve projeler ortaya koymaktadır. Bu projelerden birisi bilgi ve iletişim teknolojisi olan e-devlet uygulamalarıdır (Çarıkçı, 2010: 101).

Türkiye'nin e-devlet teknolojisi ile ilgili çalışmalarının başlangıç tarihini ilk olarak İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970 yılında ortaya koyduğu Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi'ne (MERNİS) kadar gitmektedir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241). Bu anlamda ülkemizde hizmetlerin etkin ve verimli sunulması, geleneksel devlet anlayışından modern ve ileri teknolojik yapıya sahip devlet anlayışına geçiş için e-devlet uygulamalarıyla ilgili projeler başlatmıştır (Akçagündüz, 2013: 131). Türkiye'de hayata geçirilen projelerin başlıca olanları aşağıda genel hatlarıyla açıklanmaktadır.

1.2.1. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), 2000 yılında Adalet Bakanlığı'na bağlı, ilgili kuruluşları ile merkez ve taşra birimlerinde faaliyet yürütmek üzere kurulan yargı sistemindeki işlemlerin hızlı ve etkili şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak için bilgisayar sistemine entegre edilen otomasyon projesidir (Arslan v.dğr., 2007: 43). Projenin ana amacı, zamanı en iyi kullanarak yargı sistemi içerisinde yer alan bilgi, araç gereçleri ve verileri ulusal yargı ağı sisteminde toplayarak vatandaşın mağdur edilmesini engellemek, bütün işlemleri tek bir ana hizmet biriminde toplamak, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sistemi'nin içerisinde güvenilir ve doğru bir bilgi akışı oluşturarak sisteme hız kazandırmaktır (Çobanoğulları, 2013: 31).

Proje kapsamında yargı sistemi içerisinde yer alan birimlerle bilgi akışını ve bilgiye erişimi hızlandırmak için yargılama sürecini kısaltma, vatandaşların evraklara her an ulaşmasını sağlama, toplumun adalete olan güven duygusunu artırma, yargı işlemlerinde şeffaflaşma amaçlanmaktadır (DPT, 2007: 122).

1.2.2. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS), vatandaşların kimlik bilgilerini ve kullanıcı kayıtlarını internet sistemine aktararak İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri birimi tarafından yönetilen ve 2002 yılında çalışmaya başlayan sistemdir (Tuncer, 2019: 62). Bilgisayar ortamına vatandaşların nüfus kayıtlarının

aktarılmasına, nüfus ile ilgili tutulan raporların değerlendirilmesine, vatandaşların kimlik bilgilerine hızlı ve doğrudan ulaşılmasını sağlayan bir projedir (Odabaş, 2009: 26).

Sistemin işlemesiyle birlikte bakanlık ve bağlı kuruluşlar ile vatandaşlar açısından birçok faydası bulunmaktadır. Bakanlık açısından vatandaşlarla ilgili bilgiler tek merkezde toplanarak işlemlerin ayrı ayrı yapılmasının önüne geçilerek kırtasiyecilik büyük oranda engellenmektedir. Vatandaşlar açısından ise ortaya çıkabilecek herhangi bir bilgi hatalarının önüne geçilmekte ve kullanıcıların gereksinim duydukları belgeleri online olarak elde edebilmektedir (Kıraç, 2019: 64).

1.2.3. POLNET

Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından 2002 yılından itibaren kullanılmaya başlanan POLNET, içerisinde 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve 35 ana uygulama bulunmaktadır (Odabaş, 2009: 29). Bu proje ile kayıt altına alınabilecek video ve benzeri uygulamaların aynı internet ağı üzerinde erişilmesi sağlanarak emniyet teşkilatı şu amaçları gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Fıstıkçioğlu, 2007: 72).

- İşlemleri günün her saatinde gerçekleştirmek,
- Emniyet teşkilatı hizmetlerinin etkin ve verimli şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Suç kapsamında elde edilen kanıtlara hızlı ulaşmak,
- Emniyet teşkilatı içerisinde yer alan birimler arasındaki koordinasyonu hızlı şekilde gerçekleştirmek,
- Bürokratik engelleri ortadan kaldırmak, zamandan tasarruf sağlamak ve maliyetleri azaltmak,
- Ulaşım ile ilgili denetimlere hız kazandırmak,
- Yurtdışı işlemleri için gerçekleştirilen pasaport ve ruhsat gibi işlemleri online olarak yapabilmek,
- Emniyet teşkilatı mensuplarının görevleri sırasında ihtiyaç duyduğu bilgiye en kısa sürede ve güvenilir bir şekilde ulaşmasını sağlamak,
- Ülke içi ve diğer ülkeler ile entegre olabilecek bilgi bankaları oluşturmak ve sorgulama yapılmasına olanak tanımak
- Kanıt için gerekli olan DNA, kan örnekleri ve laboratuvar hizmetlerine POLNET üzerinden polis memurlarının hizmetine sunmak.

POLNET projesi ile vatandaşlar çeşitli sorgulama işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Genel bir sorgulama işlemi olan GBT sorgulama ile trafik

kurallarının ihlal edilmesi ile oluşan trafik cezalarını sorgulama işlemleri online olarak günün her saatinde internet sayesinde yapılabilmektedir (Çobanoğulları, 2013: 30).

1.2.4. E-Öğrenim Girişimi

Eğitim alanında kapsamlı bir çalışma olarak yerini alan bu proje, bilgisayar sistemlerini eğitim hayatında yaygınlaşmasını sağlayarak teknoloji okur yazarlığını geliştirmek ve eğitim kurumlarını donanımlı hale getiren bir çalışmadır (DPT, 2007: 118).

E-Öğrenim bir model olarak eğitim tabanlı teknolojik yöntemleri okullarda kullanılan bir güvenlik programı oluşturup internet üzerinden hizmet sağlamaktadır (Tuncer, 2019: 63).

Milli Eğitim Bakanlığı, bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda hem öğrencilerin hem de öğretmenlerin eğitilmesi için kapsamlı bir çalışma programı oluşturarak yıl içerisinde yeni müfredat ve öğretim yöntemleri geliştirmektedir. Bakanlık eğitim öğretim hayatında bilgisayar teknolojileri temelli bir yöntemin okullarda başarı seviyesini yükselteceğini düşünmektedir. E-Öğrenim projesi kapsamında tüm okulların internete bağlanmasını, tüm okullara bilgisayar sağlanmasını, bilgi ve iletişim teknoloji laboratuvarı kurulmasını, bilgi ve iletişim teknolojilerinin müfredat içerisine yerleştirilmesini, tek bir ağ üzerinden eğitim programları oluşturulmasını, personelin bilgi ve iletişim teknolojisi konusunda eğitilmesini amaçlamaktadır (DPT, 2007: 119).

1.2.5. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)

Maliye Bakanlığı bünyesinde 1998 yılında başlatılan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi, vergisel konulardaki bütün işlemlerin bilgisayar sistemine aktararak iş yükünün hafifletilmesi, hizmetlerin etkili ve verimli şekilde yapılması, modern yöntemler oluşturularak bilgi sistemlerinin temel alındığı ve vergilerin güvenilir ve doğru şekilde kayıt altına alınmasının hedeflendiği bir projedir (Odabaş, 27: 2009).

Projenin başlangıcında ilk olarak 22 il merkezi, 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlık sistemin kullanılması için seçilmiştir. VEDOP I olarak başlatılan bu sistemin devamını VEDOP II oluşturmaktadır. Bu amaçla vergi dairelerinin sayısı artırılıp beyannamelerin tahakkuk ve tahsilât süresini kısaltacak bir yapı oluşturulmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 246).

DPT (2007: 127) tarafından belirlenen Vergi Dairesi Otomasyon Projesi'nin geliştirmek istediği amaçları şunlardır:

“Tüm vergi daireleri arasında yüksek hızda iletişim sağlamak, tüm vergi beyannamelerinin elektronik yoldan almak, vergi mükelleflerine verilen hizmetlerin kalitesini arttırmak, elektronik vergi tahsilâtının (bankalar aracılığıyla) teşvik etmek, vergi politikalarını ve denetim stratejilerini iyileştirecek bilgilerin oluşturulması ve beyan edilmeyen vergilerin tespit etmek, soruları hızlı cevaplamak ve vergi mükelleflerine yardımcı olmak, işlemleri çevrim içi olarak yapmaktır.”

1.2.6. Say 2000 Projesi

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, hazine işlemlerinde ortaya çıkabilecek hesap yanlışlıklarını ortadan kaldırmak, muhasebe işlemlerini denk hale getirebilmek, bütçe harcamalarında şeffaflığı sağlayabilmek için tüm bilgilerin tek bir merkezden toplanmasını sağlayacak bir proje geliştirmiştir (Arslan v.dđr., 2007: 47). Proje 2001 yılında tamamlanarak şu faaliyetler gerçekleştirilmiştir (Odabaş, 2007: 27)

- Hazine işlemlerinin tahsilât ve harcama bölümleri her zaman kontrol edilebilir hale getirilerek iktisadi olarak yönetimin karar mekanizması genişlemiştir.
- Kamuda istihdam edilen bütün personelin maaş ve memuriyet bilgileri tek bir merkezde toplanıp hızlı ve kolay bir şekilde maaşlar hesaplanabilir hale gelmiştir.
- Bütçe içerisinde yer alan bütün gelir ve gider kalemlerini toplayan 1457 saymanlık biriminin tamamı otomasyon sistemine geçirilmiş, merkezle arasındaki iletişim sürekli hale gelmiştir.
- Devlet, bilanço ve gelir tabloları uluslararası standartlara uygun hale getirilecektir.

1.3. E-Belediyenin Tanımı

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesinin bir sonucu olarak bireylerin devlet aygıtından olan beklentilerini sürekli arttırmaktadır. Sürekli artan beklentilere cevap verebilmek için devlet yeni teknolojik adımlar atmaktadır. Vatandaşlarla sürekli i ie olan yerel yönetim birimleri de artan beklentilere ve ihtiyaçlara cevap verebilmek için yeni imkânlar yaratmak yolunu seçmektedir. Belediye birimleri vatandaşların istediği hizmetleri karşılamak için verimlilik, etkinlik, hesap verilebilirlik ve şeffaflık kavramlarına ağrılık vermektedir (Sayımer v.dđr., 2019: 424).

Modern yönetim anlayışının karşı karşıya kaldığı sorunları aşmak için yeni uygulamalar ve teknolojik yenilikler kullanılmaktadır. Yerel yönetim boyutunda ortaya çıkan sorunların üstesinden gelinmesi için yeni, modern ve teknolojik araçlar ortaya konmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması özellikle hizmetlerin internet ortamına aktarılması ile yerel yönetimlerde kent yaşamını düzenleyen planlı ve programlı faaliyetlere ağırlık verilmesini sağlamıştır. Bu anlamda e-devlet teknolojisinin yarattığı etki ile yerel yönetimler e-belediye uygulamalarına ağırlık vererek hizmetleri bu teknoloji içerisine aktarmıştır (Negiz ve Saraçbaşı, 2012: 43).

Belediyeleri dijital hale dönüştüren bilgi ve iletişim teknolojileri, merkezi yönetim belirlediği politikalara uyum sağlamak ve hizmetleri birlikte yürütmek için modern bir yapı çizmektedir (Erdoğan, 2019: 69). Yerel yönetimlerin faaliyet alanı bilgi ve iletişim teknolojileri ile akıllı şehirler, bilgi şehirleri, dijital şehirler, ağ şehirleri kavramlarını kullanarak ve bu yönde gelişmeleri yakından izleyerek yeni bir arayış içerisine girmiştir (Karaca ve Öztürk, 2019: 532).

E-devlet uygulamasının önemli bir uzantısı ve parçası olan e-belediye hizmetlerin internet aracılığıyla vatandaşlara sunulmasını öngörmekte ve belediye ile vatandaşlar arasındaki karşılıklı bağın oluşturulması, iyi bir hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi konusunda bir köprü görevi görmektedir.

Yerel yönetimlerin, halkla bütünleşmiş bir yönetim birimi olmaları nedeniyle hem yönetsel hem de siyasi bir takım işlevleri yerine getirmesi gerekmektedir. İletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde uygulanmasıyla birlikte e-belediye sistemi yönetsel ve katılımcı boyutu da kendisinde toplamaya başlamıştır. Bu da belediyelerde siyasi anlamda iletişim teknolojiler aracılığıyla hizmetlere daha katılımcı bir ortam sağlanması, saydamlık, hesap verilebilirlik gibi ölçütlerde daha etkin olabilme ve bunu kurumların internet aracılığıyla oluşturma faaliyeti olarak kendini göstermektedir. E-belediye teknolojisinin kullanılmasına yönelik beş aşama vardır. Bu aşamalar, bilgisayar sistemlerini kullanma, internet ağlarını oluşturma, web sitesinin alt yapısını kurma, otomasyon, yönetim hizmetlerini web sitesine aktarmadır (Genco, 2010: 7).

E-belediyenin belediyelerdeki işlevleri gibi tanımlarında da çeşitlilik görülmektedir.

Dünyada teknolojik gelişmelerin getirdiği değişimle e-belediye yeni ortaya çıkan uygulamaları bünyesinde eriterek topluma hizmet etmenin ve saydamlaşmanın alt yapısını oluşturan yeni bir uygulama alanıdır (Uçar v.dğr., 2004: 34).

E-belediye, e-devlete uzanan önemli bir araç ve tamamlayıcı bir teknoloji olarak internet sayesinde belediyenin hizmet ve faaliyetleri hakkındaki tüm bilgilerin vatandaşların erişimine sunulması yoluyla iletişimi sağlamayı ve yerel demokrasinin geliştirilmesini amaçlayan güncel bir gelişmedir (Özkara, 2010: 57). Diğer taraftan Henden ve Henden'e (2005, 16) göre;

“E-belediye, belediyenin yaptığı tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasından, aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasından ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde, internet teknolojileri kullanılarak yapılmasından sorumludur. Başka bir ifade ile klasik kamu yönetiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araçtır.”

Merkezi idare tarafından kullanılan ve bilgi ve iletişim teknolojisi olan e-devlet uygulamalarının yerel yönetim birimindeki görünümü e-belediyedir. Yerel hizmetlerin internet ortamına aktararak belediye ile vatandaş arasındaki iletişim ve güven duygusunu sağlam bir zemine oturtmayı, maliyetleri azaltmayı ve zamandan tasarruf sağlamayı, yerel halka hizmet sunumunda etkinlik ve verimliliği amaçlayan belediyeler için önemli bir projedir (Ünlü, 2016: 81).

1.4. E-Belediyenin Faydaları ve Sorunları

Etkin ve verimli şekilde hizmetlerin sunulmasını sağlamak, şeffaf bir yönetim yapılımasını oluşturmak, vatandaş odaklı dönüşüm gerçekleştirmek, kamu yönetimi içerisinde modern bir yapı oluşturmak, vatandaşların katılımını sağlamak, maliyetleri azaltmak ve zamandan tasarruf sağlamak gibi işlevler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti alanında kullanımının başlıca özellikleri arasındadır. Bunun sonucu olarak vatandaşların beklentilerinin artması, iş yükünün giderek ağırlaşması, artan maliyetleri azaltmak için belediyeler bilgi ve iletişim teknolojileri projelerine ağırlık vermektedir (Arıkboğa, 2017: 1623).

Hizmetlerin internet teknolojisine aktarılması ile belediye örgütleri yeniden yapılanma sürecine girmektedir. Hizmetlerin çeşitlenmesini sağlamak, verimli ve kaliteli sunabilmek için yeni birimler oluşturmaktadır. Vatandaşa en yakın yönetim

birimi olan belediyelerin, katılımı en üst düzeye çıkarmak, istek şikayet ve taleplere en iyi şekilde cevap verebilmek için ortaya çıkan karmaşıklığı gidermesi gerekmektedir. Böylece e-belediye uygulamalarının yerel yönetim birimleri ve vatandaş açısından ortaya çıkması muhtemel faydalarının sağlanması kolay gerçekleşecektir (Küçükergüler, 2013: 63).

Kamu yönetimi içerisinde belediye hizmetlerinin internet ortamına aktarılmasıyla kurum içi mevzuat, imar hizmetleri, insan kaynakları gibi faaliyetlerin bütünleştirilmesi sayesinde sistem işlemektedir. Ardından vatandaşların internet sisteminde yer alan istek ve şikayet bölümlerinde düşüncelerini iletmesi, ödemelerin yapılması ve başvuru işlemlerinin gerçekleştirilmesi ile birlikte kuruma ilişkin bilgilerin ve verilerin diğer resmi dairelerle iletişim kurarak koordinasyon sağlanması aşamaları gelmektedir (Genco, 2010: 8). Böylece bu uygulamalarla hizmetlerin verimli bir şekilde yerine getirilmesi, hızlı olması, etkin yönetim süreçlerinin devreye girmesi ve maliyetlerin en aza indirilmesi amaçlanmaktadır. Bu sistematik içinde e-belediye uygulamalarında beklenen faydaları şu şekilde ifade edebiliriz (Genco, 2010: 8):

- Belediye yönetiminin hesap verebilme sorumluluğunu üstlenmesi,
- Belediye yönetiminin vatandaşların dilek ve şikayetlerine en kısa zamanda cevap vermesi,
- Belediye hizmetlerinin hem belediye yönetimi hem vatandaşlar tarafından yakından takip edilebilmesi,
- Belediye yönetiminin vatandaşlara eşitlik ilkesini gözeterek hizmet sağlaması,
- Belediye yönetimi tarafından hizmetlerin vatandaşların tercihlerine uygun olarak belirlenmesi ve sunulması,
- Hizmet maliyetlerinin azaltılması,
- Belediye yönetimince vatandaşların hizmetlere günün her saatinde erişebilmesinin sağlanması,
- Belediye yönetiminin aldığı kararlar ve uygulamalar hakkında vatandaşların daha kolay biçimde bilgi edinebilmesi,
- Vatandaşlara yönelik demokratik uygulamaların daha aktif ve açık olarak sunulması katılımcı bir yapı oluşturulması,
- Farklı yönetim kademeleri arasında sağlıklı bir ağ yapısının kurulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması,
- Bürokratik uygulamaların azaltılması.

E-belediye uygulama araçlarının getirdiği yenilikler sadece belediye hizmetlerinin internet ortamına aktarılması anlamına gelmemektedir. Burada söz konusu

olan hizmetlerin daha demokratik, verimli ve etkili sunulmasını hedefleyen ve vatandaşlarının etkin katılımını sağlayarak daha yakın bir ilişki kurmayı amaçlayan bir yönetimin gerçekleştirilmesidir (Polat, 2006: 10). Diğer bir ifadeyle e-belediye teknolojisi vatandaşlarla belediye yönetimini bütünsel bir bakış açısıyla dikkate alan bir uygulamadır.

Tablo 1.4: E-belediyenin işlevleri

Belediyeler için işlevleri	Vatandaş için işlevleri
<ul style="list-style-type: none"> • Etkili ve verimli hizmet sunumu. • Vergilendirmede ölçülü ve adaletli olma. • Reformlara dayalı modern bir yapı oluşturma. • Performans esaslı ölçüm yapma. • Bilgiyi ön plana çıkaran mekanizma oluşturma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Şeffaflık. • Günün her saatinde online işlem yapma. • Vatandaş merkezli hizmet sunumu. • Kalite hizmet sunumu. • Demokratik katılımı sağlama.

Kaynak: Polat, Rabia Karakaya (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu*. İstanbul: Türkasya Stratejik Araştırma Merkezi Yayınları. 10.

İnternet teknolojilerinin belediyelerin ağırlık noktası olmasının ve yönetimde, hizmetlerde birçok imkân ve faydayı beraberinde getirmesinin yanında belediye personeli ve yönetimi için bir takım sorunları da bünyesinde barındırmaktadır. Bu konuda belli başlı sorun alanları Pektaş (2011: 74) tarafından 2011 yılında Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan *E-devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporu*'na dayanılarak aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

- Kurulum aşamasında maliyetlerin yüksek olması,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin birbirlerine ulaştırmak istedikleri bilgileri yeteri düzeyde ulaştıramamaları, işbölümünün yeterince sağlanamaması,
- Kişisel verilerin, bilgilerin, yurttaşların hak ve özgürlüklerini koruyacak biçimde denetiminin sağlanması konusunda enformasyon teknolojilerine karşı güven duygusunun yeterince oluşturulamaması ve şüphelerin meydana gelmesi,
- Hukuki alt yapının istenilen düzeye getirilememesi, düzenlemelerin yeni gelişmelere uyum sağlayacak şekilde yenilenmemesi ve bu teknolojilerin ihtiyaçları karşılama güçlüğü yaşaması,
- Bu teknolojilerin kente yaşayanları katılımcı bir davranış gösterme yönünde yeterince katkı sağlamaması ve iletişim teknolojilerinin sadece tanıtım ve bilgi sağlama şeklinde düşünülmesi,
- Özellikle vatandaşların memnuniyeti, çıktılar, yapılan harcamalar, sağladığı diğer yararlar konusundaki bilgilerin yeterli olmaması,
- Yeterli teknik bilgiye sahip çalışanların işe alınmamaları ve gerekli eğitimin verilmemesi, alt yapının yeterli düzeyde kurulamaması,

- Kent bilgi sistemleri için belirlenmiş bir görev ve sorumluluk alanlarının belirlenmemesi ve ilkelerin oluşturulmaması,
- Değişimin beraberinde getirdiği yeniliklere kurumda yer alan personelin karşı çıkması, plan ve projelere karşı temkinli davranılması, yönetici kadrolarının bu uygulamayla ilgili olarak yeterli eğitiminin olmamasından doğan isteksizlik.

E-belediye uygulamasında karşılaşılan sorunlara ilişkin olarak Şat tarafından getirilen çözüm önerileri şöyle özetlenebilir (Şat, 2008: 275):

“Bilgisayar yazılım ve donanım sistemlerinin alt yapısının oluşturulması ve alt yapı için mali kaynak ayrılması, e-belediyelerin, diğer kurum ve kuruluşlarla arasındaki bilgi paylaşımının sağlıklı olarak yapılması konusunda gerekli adımlar atılması, u uygulamaların hukuki çerçevesi belirlenmeli, hukuki mevzuat yeniliklerin önündeki engelleri kaldıracak şekilde geliştirilmeli ve bilişim sektöründeki değişimi yakından takip edebilir hale getirilmesi, yöneticilerin ve belediye personelinin değişime direnç göstermesini ortadan kaldıracak eğitim ve seminerler verilmesi, belediyelerin bilgilere hızlı şekilde erişimini sağlayacak sistemler kurulması, plan, projeler, ilke ve standartların oluşturulması için işbölümü sağlanması, halka, rehberlik ve bilgilendirme programları düzenlenmesi ve vatandaş memnuniyetiyle ilgili araştırma yaparak onların görüş ve isteklerine başvurulmasıdır.”

Bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımı olarak e-belediye uygulamaları yerel yönetim birimleri için büyük bir öneme sahiptir. Getirdiği yapısal dönüşüm ile yönetim kademesinden hizmet sunuma ve halkın ihtiyaçlarının karşılanmasına kadar bir süreci içerisinde barındıran kapsamlı bir projedir. Verimlilik, etkinlik, bilgiyi en iyi şekilde kullanma, maliyetleri azaltma, kırtasiyeciliği önleme gibi e-belediye teknolojisinin pek çok faydası bulunmaktadır. Etkili ve doğru bir sistem mekanizması kurmayı amaçlayan bu teknolojilerin birçok faydası bulunmakla birlikte içerisinde ciddi sorunlar barındırmaktadır. Güçlü ve etkili bir sistemin koordinasyonunun sağlanması doğrultusunda sorunların ortadan kaldırmaya yönelik yapılan çalışmalar e-belediye uygulamalarının içerisinde barındığı faydaların artmasını sağlayarak yerel yönetim birimlerini daha güçlü bir pozisyon içerisine yerleştirecektir (Çakır, 2015b: 12).

1.5. E-Devlet ile E-Belediye Arasındaki İlişkinin Boyutu

Birçok alanda yer alan elektronikleşme, kısaca “e” yapılanma hayatımızın bütününde yer alıp gitgide genişlemektedir. Bu gelişmelerle birlikte yapılan çalışmalar ve projeler insanların zamandan tasarruf etmesini sağlamakta ve yapılan işlemlerde

verimliliği öne çıkartmaktadır. Kamu yönetiminin her alanında, iktisadi faaliyetlerde, güvenlikte ve sağlıkta “e” yapılanma faaliyetleri gerçekleşmektedir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 44). Dolayısıyla, yerel yönetimlerin tanımı yeniden yapılmakta, kent yönetimi yeni bir bakış açısı kazanmakta, bu dönüşümün bir gereği olarak etkin yerel hizmet portalları yerel örgütlerce yeniden oluşturulmaktadır.

Günümüzde yerel düzeyde internet ağı sistemiyle vatandaşlara birçok olanaklar sunulmaktadır. Bunlar arasında belediyelerin yapmış olduğu hizmetler hakkında bilgi verilmesi, istek ve şikayetlerin ve önerilerin iletilmesi, işlemlerin online olarak anında yapılması, katılımın sağlanması, işlemlerin zaman kaybetmeden ve bürokratik uygulamalara takılmadan internet ortamında yapılması şeklinde sıralanabilir (Özkara, 2010: 58). Bilgi teknolojileri ayrıca yerel örgütlerin dünyaya tanıtılması ve kamuoyu desteğinin elde edilmesi için büyük bir fırsat yaratmaktadır. E-devletin tamamlayıcısı olan e-belediye uygulamaları aracılığıyla sürdürülebilir hizmet kalitesi, etkinlik ve verimlilik artırılarak işlem süreleri kısaltılabilmektedir. Yerel birimlerdeki yönetim anlayışında saydamlık yerleşebilmektedir. E-devlet hizmetlerinin vatandaşların katılımıyla anlam kazanacağı yaklaşımı, yerel yönetimlerin yatay koordinasyonu mümkün kılan yapısı ve doğrudan vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine yönelik hizmet verme işleviyle daha kolay örtüşmektedir (Uçkan, 2003: 295).

E-devlet yapılanması içerisinde e-belediyenin başlıca rolü, yerelde yaşayanların kendilerini ilgilendiren konular hakkında dilek, şikayet ve isteklerini belirtmek, bilgiye ulaşmak ve işlemlerini gerçekleştirmek yoluyla devlet sistemi ile bağ kurmak olarak ifade edilebilir. Ayrıca e-belediye, hizmetlerle ilgili bilgilerin iletişim teknolojileri araçlarıyla depolayıp sisteme entegre ederek ilgili kurum, kuruluş ve bireylerin aynı zamanda kentin yararı için bilgilere ve hizmetlere kolayca ulaştırılmasını sağlayan bir araçtır. Başka bir deyişle, e-belediye, belediyenin birçok faaliyet ve hizmetlerini yeni teknolojik uygulamaların kullanımı ile internet ortamına aktararak yerelde yaşayanların piyasa mekanizması dahil devletin resmi kurum ve kuruluşlarının zaman ve mekan sınırlaması olmadan hizmetlerden yararlanabilmelerini, demokratik uygulamalara internet aracılığıyla katılabilmelerini veya işlemleri gerçekleştirmelerini sağlayabilmektedir (Köktürk, 2002).

Bilgi ve iletişim teknolojisinin temel uygulaması olan e-devlet projesi içerisinde yer alan amaçlar ve hedefler onun uzantısı olan e-belediye teknolojisine aktarılarak yerel düzeyde benzer özelliklerle şekillenmektedir (Kaypak, 2009: 227).

E-devlete yönelik çalışmalar kapsamlı şekilde incelendiğinde vatandaş odaklı olmasının yanı sıra vatandaş, özel sektör, kamu kurum ve kuruluşları ile yakın ilişki kurmaya yönelik bir yapı oluşturmaktadır. E-devletin uzantısı olan e-belediye uygulamaları benzer bir süreç izleyerek bütünsel ilişki kurmanın temel alt yapısını kurmaya çalışmaktadır. E-devletin getirdiği imkân ve kolaylıkların herkes için yarattığı etki yerel boyutta e-belediye uygulamaları ile gerçekleşmektedir (Aktürk ve Korkmaz, 2016: 280).

Yerel yönetim birimleri kendi içerisinde parçalara ayrılırken neden bu parçalar arasında belediyenin e-devletin somut ve gündelik olarak uygulanmasında daha fazla öne çıktığı sorusu akla gelmektedir. Bunun cevabı şüphesiz ki e-devletin getirdiği yeniliklerin belediyelerin sunduğu hizmeti hızlı, verimli ve etkili bir şekilde yerine getirmesini sağlamasında yatmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ve hizmetlerin e-dönüşüme doğru geçmesi ile bilgi çağında devlet yeniden tanımlanmaktadır. Ağ teknolojileri yönetsel sistem içerisinde yer alarak bütün birimleri kapsayacak şekilde oluşturulmaktadır. Bu gelişen süreç ile kurum ve kuruluşların ilişkileri parçadan bütüne doğru şekillenerek ağ teknolojileriyle birbirleriyle bağlantılı hale getirilmektedir. E-belediye içerisinde e-devlete uzanan bir ağ portalı bulunarak birbirileri ile bağlantılı hale gelmekte ve e-belediyeden e-devlete giden bir yol bulunmaktadır (Saraçbaşı, 2010: 92).

1.6. E-Belediye Uygulamalarının Yerel Yönetimler İçin Önemi

Teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan dijitalleşme yeni bir dönüşüm sürecini başlatmıştır. Klasik kamu hizmeti sunma biçimi değişerek yeni bir uyum sürecine girmiştir. Yerel yönetim hizmetlerinin sunulma biçimi dönüşüme uğrayarak bilgi ve iletişim teknolojisi olan e-belediye uygulamasına aktarılmıştır. Bu uygulama ile zaman sınırlaması olmadan istenilen saatte hizmete erişim sağlanmaktadır. Böylece kalite ön plana çıkarılarak hizmette verimlilik, etkinlik gibi amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır (Çoruh, 2009: 218).

E-belediye uygulamaları yerel yönetimlere dinamik bir yapı kazandırarak diğer kamu kurum ve kuruluşları ile vatandaş arasındaki ilişkiyi, bilgi paylaşımını ve beklentileri başka bir boyuta taşımaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile büyük miktarda bilgi ve belgenin güvenli ve hızlı şekilde paylaşılması mümkün hale gelmiş, böylece diğer kurumlarla koordinasyonu sağlamak ve hizmetlerin sunulmasında ortaya çıkan bürokratik engelleri ortadan kaldırmak kolaylaşmıştır. Teknolojinin gelişmesi

vatandaşların yerel yönetimlerden beklentilerini arttırmaktadır. Yerel yönetim örgütleri artan beklentileri karşılamak, hizmetleri hızlı ve kolay şekilde sunmak için e-belediye uygulamalarıyla ilgili projelere ağırlık vermekte ve hizmetleri bu teknolojik alan içerisine yerleştirmektedir (Kocaoğlu ve Emimi, 2013: 24).

Hizmet sunma kapasitesini artıran e-belediye teknolojisinin getirdiği yenilikler ve imkânlar yerel yönetimlerin yeni ilkeler edinmesine öncülük etmektedir. Bu bağlamda hizmetlerin sunulmasına ilişkin olarak yerel yönetimlere kazandırılan ilkeleri şu şekilde sıralayabiliriz (Polat, 2006: 15):

“Hizmetlere farklı ulaşım imkânı kazandırmak, kullanıcılara kendi işini yapma olanağı sağlamak, tek duraklı hizmet anlayışı, hizmetlerin tasarımında kullanıcı katılımı, vatandaş ve müşteri odaklılık, belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleri ile birleştirilmesi ve yeni hizmetleri geliştirilmesi.”

Hizmetlerin ağ teknolojileri içerisine aktarılmasının sonuçlarından birisi de vatandaşların belediye ile bürokratik engellere takılmadan iletişim imkânı sağlamasıdır. Bunun sonucunda vatandaş odaklı bir hizmet sunumunun yanında iletişimi hızlandırarak katılımcı ve demokrasiyi güçlendiren bir yönetim yapısı oluşturulmaktadır (İnam, 2019: 12).

E-belediye teknolojisi katılımcı, görüş ve düşünceleri iletme, yönetime katılım, bilgiye kolay erişim, kontrol ve denetim mekanizmalarını harekete geçirme gibi olanakları ortaya koyarak yerel yönetim birimlerini demokratik bir yapıya dönüştürmektedir (Örselli v.dğr., 2019: 113).

Klasik yönetim anlayışını dönüştüren bir gelişme olan e-belediye uygulamaları yerel yönetim birimleri içerisindeki yapıya yeni işlevler kazandırmaktadır. Geleneksel belediye hizmetlerinin yerini bilgi temelli, vatandaşların etkin katılımını sağlayan, hizmet çeşitliliğini ön plana çıkaran kaliteli ve verimli hizmet sunumunu gerçekleştirmeyi hedefleyen bir yerel yönetim birimi almaktadır (Pektaş, 2011: 70). Bu noktada e-belediye uygulamaları yerel yönetim birimleri için son derece önemli bir konuma sahiptir. Klasik yerel yönetim anlayışının yeni yerel yönetim anlayışı ile karşılaştırılmasında, e-belediye uygulamalarının etkisini göstermek bakımından aşağıdaki tablo açıklayıcıdır.

Tablo 1.5: Klasik yerel yönetim anlayışı ve yeni yerel yönetim anlayışının karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	Yeni Yerel Yönetim Anlayışı
<ul style="list-style-type: none"> • Yetkili birimlere başvurmada karşılaşılan zorluklar. • Bürokratik süreçlerin uzunluğu. • Halkı ilgilendiren konularda yöneticilerin doğrudan karar vermesi. • Bürokratik denetleme mekanizmasının yavaş işleyişi. • Alınan kararların halk ile paylaşılmaması. • Yetkili birimlere başvuralmada karşılaşılan zorluklar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurumlar arası koordinasyonun sağlanması. • Katılım ve performans ölçümü. • Hizmetlere sürekli erişilebilirlik ve yenilikçi anlayış. • Hızlı ve kolay hizmet sunumu. • Alınan kararların halkla paylaşımı. • Halkın görüş, istek ve şikayetlerine başvurma ve değerlendirilmesi.

Kaynak: Henden, Rıfki ve Henden, Burçin (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve E-belediyeçilik”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), 90.

1.7. E-Belediye Teknolojisinin Araçları

E-belediye uygulamalarının yararlandığı teknolojik araçlar bilgi sistemleri (kent bilgi sistemi, coğrafi bilgi sistemi), hizmetlerin aktarıldığı web sayfası ve belediyenin kablosuz hizmet sunma uygulamalarıdır (Kaypak, 2009: 1510).

1.7.1. Bilgi Sistemleri

Bilgi sistemleri kenti bütünüyle bünyesinde barındırır. Kentin alt yapı sistemlerinden coğrafi özelliklerine kadar turizmi, park ve bahçeleri, kentin nüfusu ve yatırımları hakkında bilgi verir. Belediye yönetiminin bu sorumlulukları ve görevleri yerine getirebilmesi büyük bir önem arz ettiği için bu kadar çeşitliliğin ve geniş alanın hizmetleri aksatmayacak şekilde düzenlenmesine çok çaba göstermek gerekmektedir.

E-belediye uygulamaları ile şehirle ilgili tüm bilgileri enformasyon teknolojileri ile yeni bir boyuta taşınarak kentin ve halkın faydasına olacak şekilde bilgilerin elde edilmesi ve kullanılması yoluyla topluma hizmetin en iyi şekilde sunulmasını hedefler. E-belediye uygulamaları, devletin diğer kurumlarıyla veri akışının ve teknik destek programlarının oluşturulmasını sağlamaktadır (Bensghir ve Akay, 2006: 33). E-belediye uygulamasının sorunsuz bir şekilde işlevini yerine getirmesi için kanuni düzenlenmelerin yapılması ve teknik sistem alt yapılarının kurulması sağlanmalıdır. Kent bilgi sistemleri kurulum aşamasında yüksek maliyet gerektirmesine karşın kaynakları etkin şekilde kullanan ve kaynak oluşturan bir programdır (Köktürk, 2002).

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesinde kent bilgi sistemleri ve coğrafi bilgi sistemlerinin kurulmasının zorunlu olduğunu belirterek yasal düzenleme, bu sistemlerin işleyişinde görev ve sorumluluğu büyükşehir belediyelerine aktarmıştır (Pektaş, 2009: 247).

E-belediye uygulamaları içerisinde yer alan kent bilgi sistemlerinde kent ile ilgili yapılan plan ve programlar, eğitim ve güvenlik politikaları, trafik ve ulaşım gibi birçok faaliyetler bulunmaktadır. Bu faaliyetlerle ilgili bilgilerin saklanması, depolanması ve diğer birimlere aktarılması kent bilgi sistemleri içerisinde yapılmaktadır (Çoruh, 2009: 214). Kent Bilgi Sistemlerinin e-belediyeye ilgili olarak amaçları şöyle sıralanabilir (Uzun, 2003: 58):

- Yerel hizmetlerin açıklanması, sınıflanması, aşamalandırılması, denetlenmesini ve asgari maliyetle en iyi verimi sağlayacak şekilde sunulması,
- İsrafın engellenerek gelirin artırılması,
- Harcama kalemlerinin şeffaflaştırılarak araştırılmasının kolaylaştırılması,
- Alt yapı programlarının daha iyi gerçekleştirilmesi,
- Şehirdeki trafiği yoğunlaştıracak engellerin önüne geçilmesi, imar ve tapu kadastro bilgilerinin oluşturularak izinsiz inşaatların durdurulması,
- Yerel yönetimlerin diğer resmi kurumlarla bilgi ağı akışını sağlayacak bir alt yapının kurulması,
- Bilgi teknolojileriyle aynı anda hizmetlerden birçok vatandaşın yararlanmasının sağlanması,
- Mali kaynakların doğru bir biçimde belirlenip sınıflandırılması,
- Kentteki tarihi dokuların korunması ve restorasyon sırasında tahrip edilmesinin engellenmesi,
- Görevleri yerine getirirken maddi kaynakların oluşturulması,
- Açıklık sağlayarak daha çok yurttaşın katılımının önünün açılması.

Bengshir ve Akay (2006: 32) coğrafi bilgi sistemleri ve kent bilgi sistemlerinin önemini aşağıdaki gibi açıklamaktadır:

“Kent Bilgi Sistemi kendi içerisinde coğrafi bilgi sistemi, belediye bilişim sistemi, arazi bilgi sistemleri, bilgisayar destekli çizim ve tasarım sistemleri gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Bu sistemler arasında en yaygın olarak kullanılanı coğrafi bilgi sistemleri (CBS)’dir. Coğrafi bilgi sistemleri; enformasyon teknolojisine dayalı bir veri toplama, işleme ve sunma aracı olarak yoğun ve karmaşık konum bilgilerinin etkin bir şekilde denetlenebildiği bir yönetim tarzı; coğrafi verinin daha verimli kullanılmasına olanak sağlayan bir sistem ve bunların bir bütünüdür. Coğrafi bilgi sistemleri, belediyelerin e-belediye dönüşümlerinde özellikle harita, kadastro, imar uygulama işlemleri, şehir ve bölge planlama, teknik altyapı hizmetleri, peyzaj planlama ve yönetimi, kentsel

yönetim ve denetim, teknik ve sosyal altyapı yönetimi, imar yapı, ruhsat, fen işleri, adres numarataj ve kriz yönetimi gibi alanlarda vazgeçilmez bir araçtır.”

Coğrafi bilgi sistemlerinde hizmetler; trafik ağı, ulaşım ağı, oy kullanma, sağlık, eğitim, pazarlama ve abone hizmetleri olarak sıralanmaktadır. Coğrafi bilgi sistemlerinde bu hizmetlerin planlaması ve yönetimine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Coğrafi bilgi sistemlerinde güvenlik planlama ve yönetiminde, doğal ve teknolojik afet yönetimi, güvenlik kontrol alanları ve acil durum yönetimi, sivil savunma planlaması olarak adlandırılan uygulama alanları tayin edilmektedir (Yılmaz, 2013: 18).

Coğrafi bilgi sistemlerinin belediye yönetimine yararlı uygulamalar getirdiğini söyleyebiliriz. Bu uygulamalardan bazıları şunlardır (Genco, 2010: 13);

Coğrafi bilgi sistemleri bunların yanında kentte bulunan taşınmazlar, kroki, plan ve projeler gibi herkesi ilgilendiren konularda ve önemli alt yapı çalışmalarını ilgilendiren bilgileri sorgulanmasına imkân vermektedir. Böylece kent hakkında yer alan bütün bilgileri veri tabanına aktararak herkesin hızlı ve kolay şekilde ulaşabileceği bir imkân yaratılmaktadır (Karataş, 2014: 49).

1.7.2. Belediye Web Sayfası (Ağ Sayfası)

E-belediye uygulamalarının verimli bir şekilde işlemesi için kullanımı kolaylığına ve sade bir içeriğe sahip, güvenli bir web sayfası olması son derece önemli bir durumdur. Bu nedenle uygulamalarda genel olarak amaçlanan elektronik sistemlerinin kurulmasının yanında verimliliği ve etkinliği ön plana çıkarmak, demokratik katılım sağlamaktır. Ayrıca personelin e-hizmetler hakkında eğitime tabi tutulup belirlenen ortak amaçlar doğrultusunda geliştirilmesi sağlanması gerektiğinden hizmetlerin aktarıldığı internet sayfasının amaçlara uygun biçimde hazırlanması önemlidir (Özkara, 2010: 69).

Diğer taraftan belediyeler için son derece önemli olan vatandaşların demokratik uygulamalara etkin katılımı için ve hizmetlerden yararlanan kesimin daha yakından tanınması amacıyla vatandaşların beklentileri, sunulan hizmetlerin halka tanıtılıp yeterli bilgiye sahip kılınması, belediyenin profili, hizmet sunumunda oluşan aksaklıkları tespit etmek için yurttaşların görüş ve düşüncelerine başvurulup teyit edilmelidir (Çukurçayır, 2000: 217).

Belediyeler web sayfalarında genellikle aşağıdaki hususlara yer vermektedir (Çukurçayır, 2000: 219).

- Kentin nüfusu, görsel ve sanatsal resimler, hizmet araçları, genel olarak kentle ilgili bilgiler,
- Belediyede üst düzey görev yapan personel hakkında bilgiler ve bu kişilerin telefon numaraları, belediye meclisi kararları,
- Sosyal aktivitelerin duyurulması,
- Belli günlerde yapılacak olan hizmetlerin tarihleri
- Sportif faaliyetlerin duyurulması,
- Şehir içi ulaşım araçlarının güzergâh ve saatleri,
- Şehir içindeki diğer resmi ve özel dairelerin adresleri ve ulaşım yollarının duyurulması.

Belediyenin web sayfasında bulunan bu hizmetlerle ilgili olarak bir kentin sahip olduğu bütün özelliklerinin gösterilmesiyle belediyeyi ve kenti daha yakından tanıma fırsatı sağlanmaktadır. Bu sayede belediyelerin web sayfaları vatandaşların kent hakkında bilgi edinmesinde rehberlik işlevi görmektedir.

Belediyelerin web sayfalarının oluşturulması ve hizmetlerin bu alana aktarılması vatandaşların çevrimiçi olarak hizmetlerden yararlanmasını sağlamaktadır. Vergi ve borçların günün her saatinde ödenebilmesi, ihale sürecinin internet ortamında aktarılarak yakından takip edilebilmesi, abonelik gerektiren işlemleri gibi işlemler belediyelerin web sayfalarında yapılabilmektedir (Subaşı, 2017: 45). Bunların yanında internet sayfalarının belediyelere katkılarını Bengsehir (2001: 82) şu şekilde açıklamaktadır:

“Sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirebilme olanağı, demokrasi bağlamında vatandaşların yönetimin aldığı kararlara katılım sürecine dahil etme ve alınan kararlara ulaşım imkanı sağlama, kentte yaşayan yurttaşları belediyenin birimleri, personeli, işlem için başvuru yapılacak birimleri ve yönetim yapısı hakkında bilgilendirmesi, şikayet ve önerileri ulaştırmada kolaylık sağlama, belediyeye duyulan güven ve memnuniyeti artırma fırsatı, stratejik planları halkın görüşleri doğrultusunda şekillendirme.”

1.7.3. Belediyenin Kablosuz Hizmet Sunma Uygulamaları (WAP)

WAP, cihazlar arasındaki koordinasyonu sağlamak için geliştirilen, herhangi bir izne bağlı olmaksızın kullanılabilen kablosuz erişimi ve iletişim sağlama uygulamasıdır

(Şat, 2008: 234). Belediyelerin web siteleri eliyle sunduğu hizmetlere vatandaşın erişimi büyük oranda internet ve internet destekleyici teknolojilerle olmaktadır. Vatandaşların bulunduğu coğrafyaya göre internete erişim imkânı değişmekte ve bazı yerlerde yeterli imkânları bulunmamaktadır. Bu olumsuzluğu gidermek için belediyeler yeni bir hizmet alanı olarak kablosuz internet erişimi sağlamaktadır. Örneğin kablosuz Wi-Fi teknolojisiyle internet hizmeti verebileceği gibi, SMS yoluyla bilgilendirme yapabilmektedir. Bu tür uygulamalar WAP teknolojisi ile sağlanmaktadır (Özkara, 2010: 73).

Özkara (2010: 73) Wap uygulamalarının işlevini şu şekilde ifade etmektedir:

“WAP’ın amacı internette sunulan her şeyi değil, bunların içerisinde ihtiyaç duyulan bilgiyi kullanıcıya sunmaktır. WAP’ta genelde internet programlama kod dili olan HTML bırakılarak WML programlama dili geçilerek iletişim sağlanmaktadır. Metin içerisinde oluşturulmuş dosyaları iletmek için WML ağ uygulaması kurulmuştur. İhtiyacımız olan bilgilere hareket halinde iken bu uygulamayla ulaşılabilir.”

WAP teknolojisinin bu kadar önemli olmasının nedeni günümüzde kullandığımız ve hayatımızın her alanında yer alan cep telefonları, kablosuz araçlar ve gereçler ve bilgisayarlara göre ayarlanabilir olması diğer yandan da her zaman bağlanabilir olması şeklinde tasarlanarak kullanıma sunulmasıdır (Milli Eğitim Bakanlığı, 2011: 56).

II. BÖLÜM

2. TÜRKİYE'DE E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Türkiye’de son yıllarda meydana gelen teknolojik ilerleme ve değişimle birlikte e-devlet uygulamalarının uzantısı olan e-belediye teknolojisi büyükşehirlerle beraber bir çok belediyede uygulanmaya başlanmıştır. Dolayısıyla ülkemizde e-belediye teknolojilerini kullanan yerel birim sayısı artmaya başlamıştır.

Türkiye’de 30 büyükşehir, 519 büyükşehir ilçe belediyesi, 400 ilçe belediyesi, 397 belde belediyesi görev yapmaktadır. (<http://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/>. Erişim Tarihi: 16 Aralık 2018). Bu belediyelerin çoğu bilgilerini etkili bir şekilde kontrol etmek ve hizmetlerini gerçekleştirebilmek için bilgi teknolojilerine yönelme kararı almıştır. Bu kararın altında, tek bir uygulamaya yük bindirmenin önüne geçip mümkün olduğu kadar hizmetin verimliliğini arttırmak yatmıştır. Türkiye’deki belediyeler de bu konudaki gerekli alt yapı çalışmalarını yapmaya başlamıştır.

Türkiye’de bazı e-belediye örneklerini, içinde barındırdığı özellikleri, vatandaşlara sunduğu hizmetleri, araçları, geliştirdiği yenilikleri aşağıda ortaya konmaktadır.

2.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, metropoliten bir özelliğe sahip olması dolayısıyla vatandaşlara hem ana hizmet binalarında hem de internet aracılığıyla yardımcı olmaktadır. Nüfusun ve altyapı çalışmalarının artması dolayısıyla da e-belediye teknolojilerinin uygulanmasında büyük adımlar atmıştır. Bu adımların atılmasındaki yetkili birim Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olmuştur. Aralık 1997 yılında faaliyete başlayan İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin web sitesi güncel, aktif ve dinamik bir internet sitesidir (Yılmaz, 2013: 48). Son güncellenen haliyle belediyenin web sayfasını incelediğimizde interaktif hizmetleriyle imardan çevreye, alt yapıdan ihaleye, sanat ve kültürden toplumdaki projelere kadar birçok alanda Türkçe ve İngilizce

dil seçenekleriyle faaliyet göstermektedir (<http://www.ibb.istanbul/tr-TR/e-belediye/Pages/e-Belediye.aspx>. Erişim Tarihi: 17 Eylül 2019).

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı koordinatörlüğünde İstanbul Büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamaları doğrultusunda aşağıdaki alanlarda faaliyet yürütmektedir (Düzoğlu, 2002: 3).

- Belediye bünyesindeki birimleri internet ortamına aktarma,
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi içerisinde yer alan daireleri, müdürlüklerin teknik konularda duyduğu ihtiyacı gidermek,
- Belediyedeki internete bağlanabilen araç gereçlerin bakımını ve onarımını yapmak,
- Gün içerisinde işlemlerin gerçekleştirildiği bilgisayarlarda yer alan sistemlerin güncelleştirilmesini ve kontrol edilmesini sağlamak,
- Belediye içerisindeki bütün birimlerin birbirleriyle yaptıkları bilgi alışverişinin sağlanması için portallar kurmak,
- E-belediyenin alt yapısını kurarak sağlıklı haberleşmeyi sağlamak,
- Kurum içindeki bütün birimlerin uyumlu çalışmasını sağlamak için teknik donanımın ve yazılımın yapılmasına yardımcı olmak,
- İhtiyaç duyulan yazılımın tespit edilmesini ve kurulmasını teşvik etmek,
- İlerdi dönemlerdeki gerekli olan bilişim teknolojilerini analiz edip teminini sağlamak,
- Teknolojik ilerlemenin olabilmesi için sistemin büyümesine katkı sağlamak,
- Kurum için gerekli olan plan ve projelerin oluşturulmasına kadar tüm işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak,
- Kurum bilgilerinin ve kişisel verilerin korunmasına yardımcı olmak,
- Veri Ambarı Projesini yürütmek,
- M.I.S. (Yönetim Bilgi Sistemi) Projesini yürütmek,
- Belediyeye ait personel bordro işlemlerini yürütmek.

Tüm bu faaliyetlerin yanında İstanbul Büyükşehir belediyesi e-belediye bünyesinde gelirler mükellef rehberi, e-sorgulama ödeme beyanname verme bilgi verme başvuru yapma, harita, nüfus, eğitim, okullarla ilgili bilgi verme, çeşitli çevrim içi hizmetlerden yararlanma, yol ağı ve internet web sitesi uygulamaları gerçekleştirilmektedir (Yılmaz, 2013: 48).

2.2. Ankara Büyükşehir Belediyesi

Hizmetlerde verimliliği ve etkinliği gerçekleştirmek için 2003 yılından itibaren e-belediye uygulamalarına ağırlık veren Ankara Büyükşehir Belediyesi öncelikle hizmet masaları kurarak birçok hizmeti internet teknolojisine aktararak ilk adımları atmıştır. Çevrim içi işlemler ile vatandaşlara hizmet sunumu gerçekleştirilmekte ve e-belediye uygulamalarının getirdiği bütün imkânlardan yararlanılmaktadır (Çobanoğulları, 2013: 56).

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfası incelendiğinde Ankara Web TV bölümüne bağlanılarak canlı belediyenin televizyon kanalı izlenebilmektedir. Bunların yanında kurumsal, sosyal ve kültürel hizmet, kent ile ilgili bilgiler, haberler, iletişim sayfalarıyla hizmetlerde çeşitlilik sağlanmaktadır. Vatandaşlara ulaşım ile ilgili bilgi sistemi bulunmaktadır. Saydamlık ve hesapverilebilirlik ilkelerini ön plana çıkararak belediye meclis faaliyetleri, mali işler, idari faaliyet ve işlemleri hakkında bilgi verilmektedir. Günlük olarak yapılan hizmetler yakından takip edilebilir hale getirilmiştir (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Son olarak belediyenin web sitesi üzerinden e-başvuru işlemleri de yapılmaktadır. E-ihale, e-ödeme, e-beyanname, ruhsat işlemleri gibi online olarak hizmetler sunulmaktadır (Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2020).

2.3. İzmir Büyükşehir Belediyesi

İzmir Büyükşehir Belediyesi, vatandaşlara ilk olarak genel bir bilgi çerçevesi oluşturularak tasarlanmış web sitesi sunmaktadır (Çetinkaya, 2010: 125).

Belediyenin web sayfasına giriş yapıldığında ulaşılmak istenen hizmet ile ilgili bir rehber kutucuğu bulunmaktadır. Bu veri tabanından vatandaşlara yararlanılmak istenilen hizmetle ilgili olarak rehberlik faaliyeti yapılmaktadır. İşlemleri hızlı gerçekleştirmek için Hızlı Menü bölümü yer almaktadır. Ana sayfada yer alan diğer hizmetler kültür ve sanat, dokümanlar, e-işlem, canlı trafik takip, site haritası ve diğer e-işlemlerdir. Site haritası içerisinde İzmir'de yapılan bütün projeler, İzmir hakkında genel bilgiler, stratejik plan, birimler, şirketler ve belediyede çalışan bütün personel bilgileri bulunmaktadır (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2020).

2.4. Yerel Net

2001 tarihinde itibaren Türkiye’de TODAİE Yerel yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi ile DPT iş ortaklığında yapılan bu proje Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı olarak yürütülmektedir (Şat, 2008: 198). Projenin web sayfası incelendiğinde bütün belediyelerin, ilçelerin ve köylerin bilgilerine kolaylıkla ulaşılmakta, vatandaşlar bağlı bulunduğu belediyenin birimlerini görebilmekte ve güncel duyuru ve ilanları inceleyebilmektedir.

Akay (2007: 76), YerelNet Projesi’nin amacı ve içeriği hakkında şu bilgileri vermektedir:

“YEREP Projesi kapsamında geliştirilen YerelNet Web Portalı ile Yerel Yönetimler Merkezi bünyesinde derlenmiş veri ve bilgilerin internet üzerinden engelsiz biçimde paylaşılmasını sağlamak amaçlanmıştır. Proje, teknik altyapı ve veri sağlamaya yönelik çalışmalar açısından belli ilkelere dayandırılarak gerçekleştirilmiştir. Teknik altyapı ile ilgili olarak erişim ve paylaşımı teşvik etmek, web sitesinin bakım ve geliştirilmesi için açık kaynak kodlu yazılımlar kullanılmıştır. Açık kaynak kodlu yazılımlar, kaynak kodları bütün kişilerin inceleyebildiği ve yararlanabildiği yazılımlardır. Güvenli, aktif ve herhangi ücret vermeden siteye erişebilirlik geniş kesimler arasından hızlı ve etkili bir şekilde sağlanmaktadır.”

Projede gerçekleştirilmek istenen bir diğer amaç Belediye Personel Yönetimi El Kitabı ve Belediye İmar Yönetimi El Kitabı yayımlanarak yerel yönetim birimleri içerisinde hizmet içi eğitim için bir çalışma oluşturmaktır. Nitelikli eğitim verebilmek amacıyla yerel yönetim alanlarında farklı konularda uzman personeller ve akademisyenlerden destek alınarak sonuçlar kitap içerisine basılmış diğer yandan da çeşitli testler uygulanarak site içerisinde yayımlanmıştır (Kıraç, 2019: 79).

www.yerelnet.org.tr’de (Erişim Tarihi: 19 Aralık 2018) yer alan veri ve bilgiler, belediye, il, birlik ve köy web sayfaları, ülke çapında yayınlanan kanun, yönetmelik, yargı kararları, seçim sonuçları, kullanıcı girişi, güncel bilgiler, günlük yerel yönetim haberleri gibi site içi araçlar olarak sıralanabilir. 2001’de hizmete açılan sitede bazı yıllarda yenileme faaliyetleri yapılmakla birlikte uzun yıllar hizmet vermiştir. Günümüzde ise erişime kapatılmıştır.

2.5. Yerel Bilgi Projesi

İçişleri Bakanlığı'nın 2000 yılındaki önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkez (YYAEM) tarafından hazırlanmış bir kamu projesi olarak, 2001 tarihinde başlayan "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YEREL BİLGİ Projesi) çalışması da önemli bir projedir (Şat, 2008: 196).

Bu proje ile (<http://www.bilgitolpumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018):

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda E-Europe kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması,
- Kurum ve kuruluşların uyguladığı teknolojilerden vatandaşın yararlanması ile yönetsel alanda katılımı geliştirecek mekanizmaların oluşturulması,
- Kamu yönetiminin hesap verebilme sorumluluğu üstlenerek daha şeffaf bir yönetim tarzının bulunması,
- Yerel yönetimlerin hizmetleri en iyi şekilde yerine getirebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini uygulayarak yönetim politikalarının uygulanmasını sağlayacak gelişmelerde bulunmak,
- Bu teknolojilerin kullanılmasının genele yayılması,
- Kurum ve kuruluşların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki maliyetleri azaltmak için yapılması gereken yatırımların bir bütün halinde yapılması, projelerin hazırlanması, bilgi alışverişinin olması ve birimler arasındaki koordinasyonun en iyi şekilde sağlanması,
- Özel işletmelerin izlediği politikaları yukarıda sayılan ilkeler doğrultusunda rehberlik edilmesi hedeflenmektedir.

Yerel Bilgi Projesi ile yerel yönetimlerin yapısal reforma geçebilmesi, kent için gerekli plan ve projelerin yapılması ve uygulanması, diğer belediyeler ile arasındaki performans ölçümü karşılaştırması yapılması, işlem sayısını artırma gibi amaçlar gerçekleştirilmek istenmektedir (Çakır, 2010: 57).

Projede illere bölünmüş Türkiye haritası üzerinde bir ili seçtikten sonra ulaşılmak istenen yerel yönetim birimi hakkında vatandaş veri setleri üzerinden il özel idaresi kimlik bilgisi, huzurevi bilgileri, mahalli idareler müdürlüğü kimlik bilgileri, turizm bilgileri, personelle ilgili bilgiler, işletmelerin başvurusu gereken ruhsat

işlemleri, yol bilgisi, imar ve yapılarla ilgili bilgiler, yerel yönetimlerin sahip olduğu araç, gereçler ve iş makineleri, yerel bazda yapılan denetimler ile birim listesi üzerinden ilçeler hakkında bilgi alabilmektedir.

Yerel Bilgi Projesi'nin internet sitesine erişim günümüzde de sağlanmaktadır. Site içerisinde veri setleri ve birim listesi şeklinde iki bölüm yer almaktadır. İlk olarak birim listesinden il tercihi yapıldıktan sonra veri setleri bölümünden illerle ilgili yıllara göre çeşitli bilgilere ulaşılabilir.

2.6. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin gelişimi ve içeriği hakkında Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (2011 yılında 641 sayılı kanun hükmünde kararname ile Kalkınma Bakanlığı'na dönüşmüştür) (2005: 10) şu bilgileri ortaya koymuştur:

“E-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne Türkiye'de 58. Hükümet tarafından oluşturulan Acil Eylem Planı içerisinde yer verilerek projeye ilgili koordinasyon, değerlendirme gibi bütün görev ve sorumluluk Devlet Personel Teşkilatı Müsteşarlığına verilmiştir. Devlet Personel Teşkilatı görevin yerine getirilmesi için içerisinde Bilgi Toplu Dairesi Başkanlığı'nı kurmuştur. E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile belirlenmiştir. Başbakanlığın bu genelgesinde projenin hedefi; hizmetlerin verimli ve hızlı bir şekilde vatandaşlara sunarak kaliteyi ön plana çıkarmak, şeffaf, hesap verilebilir, katılımcı bir süreci benimseyen devlet yapısını oluşturacak alt yapının hazırlanmasıdır. Bu projede benimsenen yaklaşım, önceki çalışmalardan, deneyimlerden, projelerden yararlanmaktır. Bu amaçla e-Avrupa Girişimi'ne üye olmasıyla başlatılan E-Türkiye Girişimi projesi içerisinde yer alan çalışma grupları koordinatörleriyle 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar neticesinde, 2003-2004 yıllarını içine alan Kısa Dönem Eylem Planı hazırlanmıştır.”

Bu projeye; Avrupa Birliği müktesebatına uygun politikaları ve mevzuatın oluşturulması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının genele yayılması, vatandaşlar açısından yönetsel alana daha fazla katılımını sağlayacak gelişmeleri hayata geçirilmesi, şeffaf ve hesap verebilir sorumluluğunun oluşturulması, yönetim politikalarının bir bütün halinde uygulanabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerine ağırlık verilmesi, kurum ve kuruluşlar için maliyetleri azaltmak için ve kaynak israfını önlemek için devletin yapacağı yatırımları bütünleştirilmesi, iyi analiz edilmesi,

incelenmesi ve kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanması ve özel işletmelere yaptığımız açıklamalar doğrultusunda rehberlik etmesi amaçlandığı belirtilmektedir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018).

2.7. Beper Projesi (Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi)

Belediyelerin birbirleri arasındaki durumlarını karşılaştırmak ve performanslarını ölçmeyi geliştirmek için Ağustos 2002 tarihinde İçişleri Bakanlığı'na bağlı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (2018 yılında 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü'ne dönüşmüştür) “Belediyelerde Performans Ölçüm Projesi kurulmuş ve ikraza konu bir sözleşme imzalanması sonucunda Dünya Bankası tarafından 350.000 dolar hibe kaynağı oluşturulmuş ve bunun sonucunda BEPER projesini kurumsal hale getirmek için İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü içerisinde bir Proje Uygulama Birimi kurulmuştur (Karaer, Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018).

Bu projenin amaçladıkları kamu yönetiminin hizmet sunumunun verimliliğini, kalitesini ve etkinliğini arttırmak, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkesini devlet yönetimi içerisinde etkin kılmak, kurum ve kuruluşların objektif verileri vatandaşa vererek bu verilerin değerlendirilmesine imkan sağlamak, kişilerin daha katılımcı ve demokratik davranışta bulunmasına imkan vermek ve güçlendirmek, belediyelerin performans ölçümünde ve birbirleriyle performanslarının karşılaştırılmasında yardımcı olmak, bu performansları ulusal düzeydeki göstergeleri tespit etmek, yerel yönetimler içerisinde açıkladığımız performans verileriyle ilgili olarak izleme ve değerlendirme modeli kurmak şeklinde belirtilmiştir (<http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018).

Proje kapsamında bakanlığın belirlediği 100000 (yüz bin) nüfus ve fazlası belediye ile 7 pilot belediye ve toplam 129 belediye ile çalışma yapılmakla birlikte 300 (üç yüz) ve üzeri soru cevap oluşturularak belediyenin yapmış olduğu hizmetleriyle ilgili performans verileri incelenerek değerlendirmeler yapılmış ve performans göstergelerini üç ana kategoride toplanmıştır. Bunlar sırasıyla alt yapı, hizmet ve mali göstergelerdir (<http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018).

2002-2004 yılları arasında yapılan bu çalışmanın internet sayfasında belediye karşılaştırması, veri girişi, yıl karşılaştırmaları, Türkiye genel başarı sıralaması, hizmet birime göre başarı göstergeleri bağlantıları yer almıştır (Şat, 2008: 201). Bu bağlantılardan biri ile ulaşılmak istenen yıl tercih edilerek bilgilere erişim sağlanmıştır.

Göstergelerin BEPER'den temin edilememesi, verilerin düzgün şekilde oluşturulmaması ve politik kaygılar nedeniyle proje 2002-2004 yılları ile sınırlı kalmıştır (Ağcakaya, 2009: 43).

2.8. Türkiye'de E-belediye Uygulamalarının Genel Durumu

Belediyelerin ve kentte yaşayanların faydasına olacak şekilde yapılan e-belediye uygulamalarına yönelik projeler, bilgilerin daha kaliteli olacak şekilde sunulmasını ve verimli alanlarda kullanılmasını sağlanmasını ve bu bilgileri hizmete sunulmasını içermektedir (Hengen ve Hengen, 2005: 87).

Türkiye'de yapılan e-belediye uygulamalarına yönelik projeler, ülkemizin ekonomik olarak kalkınmasını sağlayacak özelliklere sahip projelerdir ve bu teknolojinin vatandaşlara verdiği hizmetler, başvuru işlemleri, yapılacak ihaleleri yakından takip etme olanağı, yönetim kararları, çeşitli ödeme işlemleri, kentle ilgili sanayi, eğitim, nüfus, ulaşım hizmetleri, eğlence, sosyal ve kültürel hizmetler, planlama, harita, imar projeleri, rehberlik ve destek hizmetleri şeklinde özetlenebilir (Hazman, 2005: 71). Bu hizmetlerin ülke içindeki mevcut konumunu araştırmaya yönelik birçok çalışma yapılmıştır. Günümüz koşullarında mevcut teknolojiye uyum sağlama doğrultusunda yenilikçi atılımlar yapılmış ve bu çalışmalar diğer ülkelerle de karşılaştırılmıştır. Bu çalışmaların bir kısmını şu şekilde sıralanabilir.

Yıldırım ve Öner'in (2004) yaptığı araştırmada e-devlet ve onun uzantısı e-belediye hakkında kurulumu, doğuşu, kavramsal unsurları ve ilerlemesini ele almaktadır. Fakat ikinci bölümden itibaren araştırmada Türkiye'den Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya ve Yalova belediyeleri web siteleri ile Amerika, İngiltere, Yeni Zelanda, Kanada, Finlandiya, Hollanda, İrlanda, İspanya, Avustralya ve Brezilya'daki genel internet kullanımı, e-belediye ve e-devlet uygulamalarını genel olarak anlatmıştır. Araştırmada ülkemizdeki belediyelerin birçoğu e-belediye hizmet araçlarını kullanmak olduğu diğer yandan bu teknolojilerle vatandaşlara ulaşım aralarındaki iletişimi kuvvetlendirmekte ve bilgilendirmekte olduğu sonucuna varılmıştır. Fakat araştırmanın yapıldığı tarihe göre internet sistemleri için yeterli alt yapı ve kullanıcı sayısı ile online

olarak hizmetlerin yerine getirilmesi konusunda ABD ve diğer gelişmiş ülkelerin durumunda olmadığı belirtilmiştir (Mecek, 2017: 1836).

Parlak ve Sobacı (2012) tarafından yapılan araştırmada 16 büyükşehir belediyesinin “bilgi verme hizmetleri” (kurumsal ve hizmet araçlarıyla ilgili bilgiler, meclis toplantılarına, kararlarına ve kayıtlarına ulaşma, kanuni düzenlemelerden yararlanma); “iletişim hizmetleri” (online iletişim, bilgi edinme, yerel gündem 21); “online hizmetler” (fatura, borç, vergi ödeme ve sorgulama, ihale sürecine katılma, anket araştırması, bilet satış ve organizasyon, kamuoyu araştırması) üç ana başlık ve genel olarak on dört farklı kategoride karşılaştırma yaparak işlevselliklerini ölçmüştür (Mecek, 2017: 1837).

Candemir ve Savaşçı Kazançoğlu (2009) tarafından yapılan araştırmada Kıyı Ege ilçe Belediyeler Birliği’ne üye belediyeler arasından seçilen 22 tane belediyenin internet siteleri analiz edilerek araştırılan internet sayfaları tasarım (siteye erişme hızı, kullanımındaki kolaylıklar, genel olarak sitenin görünüşü) ve içerik (web sitede yer alan genel bilgiler, şehir hakkındaki içerikler, bağlantılar, halka yönelik sosyal etkinlikler ve faaliyetler, online işlemler) bakımından 68 adet soru hazırlanarak karşılaştırmalı olarak değerlendirme yapılmıştır. Belediyelerin oluşturduğu internet sitelerinin kalitelerine bakıldığında görsellik, animasyon ve modern çizimlerin kullanıldığı ancak içerik yönünden yeterli düzeyde hizmetlerden yararlanılamadığı sonucuna varılmıştır. Diğer yandan belediyelerin vatandaş ile arasındaki ilişkinin alt yapısı tam olarak sağlanamadığı tespit edilmiş ve yerel düzeyde iletişim konusunda başarısız olmuştur. Araştırmada yer alan belediyelerin kullanmakta oldukları e-devlet ve onun uzantısı olan e-belediye araçlarının genel olarak kullanıcılar ile iletişim kurmaya çalıştığı (talep ve şikayeler, öneriler) ortaya koyduğu hedeflerle görülmektedir. Çalışmada yer alan belediyelerden sadece 7 tanesi internet sitesi üzerinden işlem gerçekleştirdiği ve kullanıcılara online olarak interaktif hizmetlerden yararlanma fırsatı verdiği tespit edilmiştir (Mecek, 2017: 1837).

Alodalı, Usta ve Güneş (2010) tarafından yapılan çalışmada 65 il belediyesinin e-belediye uygulamaları “bilgi ve belge verme hizmetleri”, “iletişim hizmetleri” ve “online işlem hizmetleri” olarak 3 ana kategori ve 13 alt kriter oluşturularak il belediyelerinin kurumsal internet sayfası üzerinden 2009 yılı baz alınarak değerlendirmeler yapılmıştır. 2009 yılı itibarıyla 16 büyükşehir belediyesi dışında kalan 65 il belediyesinden, 7’sinin internet sayfasına aktif olmadığı sonucuna ulaşılmış 58 belediyenin internet sayfasının aktif olarak hizmet verdiği tespit edilmiştir. 2009 yılı

itibariyle, araştırma yapılan il belediyeleri arasında e-belediye uygulamaları içerisinde yer alan hizmetlerin yerine getirilmesi çerçevesinde, toplam 13 alt kriterde ortalama 5 alt kriter aktif olarak hizmet vermektedir. E-belediye uygulamalarından en iyi şekilde yararlanmayı amaçlayan ve hizmetleri en etkin ve verimli şekilde yerine getirilmesi için çalışan belediye 13 internet site hizmetinden 12'sini sağlayan Uşak'tır. Bingöl ve Şırnak il belediyelerinin ise web sayfalarında yalnızca kurumsal tanıtım hizmeti verilmekte ve en az etkin çalışan belediyeler olarak sıralanmaktadır (Mecek, 2017: 1838).

Kabakuş'un (2010) yaptığı araştırma 2010 tarihinde yer alan 2949 yerel birimin e-belediye hizmetleri ile internet sitesinin özellikleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda sadece 1808 tanesinin kurumsal olarak internet sayfasının ve e-belediye uygulamalarının yer aldığı, 853 yerel birimin internet sitesinin olmadığı, 56 tanesinin erişime kapalı olduğu, 69 tanesinin yapım sürecinde olduğu, 25 tane yerel birimin ise internet sitesinin düzenli olarak güncellendiği tespit edilmiştir. Belediyenin internet siteleri 26 farklı kategori bakımından farklı farklı olacak şekilde incelenip sonuçları değerlendirilmiştir. Sonuçlarda ilçe ve belde belediyelerinin internet yapısındaki çarpıklıklar ve eksiklikler dikkatten kaçmamıştır. Özellikle erişim konusunda birçok sorunların bulunduğu, kurumsal nitelikte bir belediye alan isimlerinin olmadığı ve sistematikleştirilmediği yapılan çalışmayla görülmüştür. İncelenen kategorilerin yerine getirilme performansının çok düşük oranlarda yer aldıkları gözlemlenmiştir. Örneğin 1808 resmi web site içerisinde üye girişi ortalamasının %19,1 gibi bir oranda olduğu görülmüştür (Mecek, 2017: 1838).

Serenli (2013) yaptığı çalışmada; Parlak ve Sobacı'nın (2008) yaptığı çalışmaya ait olan kategorilere engelli erişimi ve evrak takip kategorilerini de sıralayarak 30 büyükşehir belediyelerinin internet uygulamalarını analiz etmiştir. 16 alt kriter (soru/veri türü) üzerinden yapılan değerlendirme sonucunda internet siteleri arasında kullanım düzeyi en kaliteli %75 ile İstanbul, en düşük düzeyde ise %12,5 ile Van olduğu, 2012 yılında yapılan kanun değişikliğinden sonra yeni kurulan büyükşehir belediyelerinin internet sitelerinin diğer büyükşehir belediyelerine kıyasla genel olarak daha kullanışlı ve işlevsel olduğu kısacası e-uygulamalarına daha ağırlık verildiği, önceden kurulmuş belediyelerin internet sitelerinin kullanılabilirlik düzeylerinin genel olarak istenilen seviyede olmadığı ve olması gerekenden çok düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan yerel birimlerin internet hizmetlerinin erişim, kullanılabilirlik ve içerik açısından yeterli düzeyde olmadığı ve bu uygulamaların hizmete ilişkin olarak gelişim göstermediği gözlemlenmiştir (Mecek, 2017: 1839).

Kabakuş (2014) tarafından yapılan araştırmada Türkiye’de yer alan 30 adet büyükşehir belediyesine bağlı olan mevcut 519 tane ilçe belediyelerinin kurumsal internet sayfaları incelenerek, çalışmada yer alan belediyelerin kurumsal internet sitelerine sahip olma ve e-belediye uygulamaları içerisindeki araçlarla online işlem gerçekleştirme ve ödeme yapabilme dikkate alınarak büyükşehir belediyesi konumunda yer alan şehirlerin etkinlik ve verimliliği incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda sadece İstanbul ve Kocaeli şehirleri içerisinde yer alan ilçeler e-devlet teknolojilerinde diğer şehirlerde yer alan ilçelere göre daha gelişmiş olduğu tespit edilmiştir. Diğer şehirlerdeki ilçe belediyelerinin yönetimlerinin (Bursa ve Trabzon) neden olduğu etkinsizlik ve verimsizlik ya da dezavantajlı koşulların yarattığı (Adana ve Malatya) veya her iki durumun neden olduğu etkinsizliklerin söz konusu olduğu sonucuna varılmıştır (Mecek, 2017: 1840).

Şat (2016) tarafından yapılan çalışmada Türkiye’de yer alan 30 büyükşehir belediyesinin internet siteleri “Güvenlik ve Kullanıcı Mahremiyeti”; “Kullanılabilirlik ve Erişilebilirlik”; “İçerik”, “Hizmet Sunumu” ve “Katılım” ana başlığı altında, toplam 106 kategori (soru sorulması, verilerin ortaya koyması) esas alınarak değerlendirme yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda Türkiye’de e-yapılanma teknolojisi konusunda geliştirilmesi gereken alanın “etkileşimli hizmetler” olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca belediye internet sayfalarında bulundurmaları zorunlu olan “Stratejik Plan”, “Performans Programı”, “Faaliyet Raporu”, “Mali Durum ve Beklentiler Raporu”, “Kamu Hizmetleri Envanteri”, “Denetim Sonuçları”, “Yapılan Yardımlar” ve “Bilgi Edinme Hakkı” gibi önemli araçların genellikle yer almadığı belirtilmiştir. Araştırma içerisinde belediyelerin verdikleri internet hizmetleri ve hiç vermedikleri internet hizmetleri kıstaslar olarak ayrı ayrı ortaya konmuştur. Araştırma sonucunda belediyelerin e-belediye teknolojisinden sadece ödeme aracı olarak yararlandıkları belirtilmiştir. Belediyelerin online olarak işlem gerçekleştirmede katılım sağlanmasında güçlük çektiği görülmüştür (Mecek, 2017: 1840).

Türkiye’de Mayıs 2011 yılına kadar olan zamanda yapılan en geniş e-belediye uygulama araştırması, 2011 yılında İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından ülkenin genelinde hizmet veren 2950 belediyenin 2666’sı (%90) ve ülkedeki tüm il özel idaresi üzerinde yapılan E-devlet (Yerel) Uygulamaları Anket Raporlaması adlı projedir (İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, 2011, Aktaran: Pektaş, 2011: 79). Yapılan anketin belediye ile ilgili sonuçlarını şu şekilde sıralayabiliriz;

- Ankete katılan 2666 belediyeden %74'ünün internet sitesi vardır. Türkiye'deki belediyelerin büyük çoğunluğu (yaklaşık olarak %70) 5000'den daha az nüfus miktarına sahip olup küçük belediye olarak düşünüldüğünde internet sitesine sahip olma oranının yüksek olduğu görülmektedir.
- Araştırmada yer alan belediyelerin %52'sinde iletişim merkezine sahiptir.
- İncelenen belediyelerin sadece %17 oranında T-Belediyecilik (mobil çağrı ve iletişim merkezi, sorgulama merkezi) hizmetine sahip olduğu görülmüştür.
- Ankette yer alan yerel birimlerin istek, şikâyet ve başvuru işlemleri konusunda hizmet verdiği ve ilgili birime ulaştırıldığı konusunda sadece %47 oranındaki belediyeler hizmet vermektedir. Ayrıca %30'u online olarak interaktif şehir bilgisi kullanılmaktadır.
- Hizmetlerden nasıl yararlanacağı konusunda belediyelerin %65'i rehberlik etme ve bilinçlendirme faaliyetinde bulunduğu tespit edilmiştir. Kanuni düzenlemelerle ilgili olarak ise %34 oranındaki belediyeler vatandaşa bilgi verilme çalışmaları yapmaktadır.
- Ankete katılan belediyelerin %65'inde hizmetlerin nasıl alınacağına dair yönlendirme rehberi bulunduğu belirlenmiştir. Ankete katılan belediyelerin %34'ünde belediyelere ilişkin yasal düzenlemeler internet ortamında halka sunulmaktadır.
- E-Belediye uygulamaları kapsamında belediyelerin yerel halka yönelik verdiği hizmetlerden hangilerinin iki yönlü etkileşim (çevrim içi talep/başvuru formları, bilgi isteme, geri bildirim) kanalı kullanarak elektronik ortamda sunulduğuna ilişkin soruya ankete katılan belediyelerin %65'i "hiçbiri" şeklinde yanıt vermiştir.
- Güvenlik ve hesap verilebilirlik çerçevesinde belediyelerin %79'u herhangi bir yönetim kademesi içinde sorumlu amir, müdür, teknik personel, bulunmadığı tespit edilmiştir.
- Belediyeler içerisinde sadece %27'si önemli güvenlik dosyalarını depoladığı bir veri tabanı oluşturmuştur.
- Mobil olarak sahada çevrimiçi/online hesap takip ve tahsilatı POS cihazı ile yapan belediye oranı yalnızca %14'tür.
- Belediyelerin %96 gibi büyük çoğunluğunda elektronik veya mobil imza uygulaması bulunmamaktadır.
- Ankete katılan belediyelerin 67'sinde (%3) Coğrafi/Kent Bilgi Sistemi çalışmalarının tamamlandığı, kalan %97'sinde ise henüz tamamlanmadığı belirlenmiştir. Oysa Belediye Kanunu'na göre söz konusu sistemleri kurmak belediyelerin zorunlu görevleri arasında sayılmaktadır.

- Vergi, resim ve harç gibi resmi ödeme konusunda belediyelerin %83'ünde vatandaşlar internet ortamında yapamamaktadır.
- Ankete katılan belediyelerin yalnızca %12'si e-belediye uygulamalarını bilgi işlem birimleri eliyle yürütmektedir. Diğer yandan belediyelerin %59'unda bu hizmetler mali hizmet daireleri ve yazı işleri müdürlükleri sorumluluğunda yapılabilmektedir.
- Araştırma içerisindeki belediyelerin %93'ünde e-belediye uygulamaları ile ilgili yapılan plan ve projelerin gerçekleştirdiği hizmetler konusunda vatandaş memnuniyetine başvurmadığı tespit edilmiştir.
- Ankete katılan belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yaşadıkları sorunların neler olduğu sorulduğunda alınan cevaplar genel olarak yeterli düzeyde teknik ve uzman personelin olmadığı, alt yapı ve mali kaynak eksikliği ve politika belirsizlikleri olarak görülmektedir.

Ankete katılan belediyelere ve il özel idarelerine bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması konusunda devletten ve Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nden olan isteklerinin neler olduğu sorulmuştur. Bu kapsamda devletten ve bakanlıktan istekleri aşağıdaki gibidir (İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, 2011, Aktaran: Pektaş, 2011: 80):

- Mali kaynak ve alt yapının yapılması bakımından teşvik,
- Teknik ve uzman personelin istihdamında yardımcı olma ve meslek içi eğitimin yapılmasında destek olmak,
- Tüm yerel birimlerin birlikte yararlanabileceği bir sistem kurulması,
- Koordinasyon konusunda yaşanan sorunların giderilmesi,
- Kurum ve kuruluşlar arasındaki veri akışının doğru şekilde yapılmasının sağlanması,
- Bilgi işlem dairesinin tüm belediyelerde kurulması,
- Belediyeler arasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurulmasının yaygınlaştırılması, alt yapısını oluşturulması.

Önemli diğer bir çalışma da Türkiye'deki 51 il belediyesi (büyükşehirler hariç) e-devlet uygulamaları çerçevesinde geldikleri düzeyi belirlemek üzere belediye web sitelerinin işlevselliğini değerlendiren araştırmadır. Araştırmada, web sitelerinin erişim, tasarım, dolaşım, çekiciliği, belediyenin sunduğu hizmetler, turistlerle ilgili hizmetler ve rehberlik, siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki, vatandaştan siteye doğru kurulan ilişki vs. konularda araştırma yapılmış ve

araştırmanın yeterlilik düzeyi konusunda ölçümler yapılarak oranlar verilmiştir (Alat, 2018: 93). Sonucu gösteren tablo şu şekildedir:

Tablo 2.1: Türkiye’de il belediye web sitelerinin boyutları (ana ölçütleri) karşılama oranları

Boyutlar (Ana Ölçütler)	Toplam ölçüt sayısı	Ortalama Karşılanan ölçüt (N)	Ortalama Karşılanan ölçüt (%)	Yeterlilik Düzeyi
B_1 Web sitelerine erişim	3	2	0,67	Yeterli
B_2 Web sitelerinin tasarımı	11	9,57	0,87	Oldukça yeterli
B_3 WEB sitelerinde dolaşım	7	3,82	0,55	Yeterli
B_4 WEB sitelerinin çekiciliği	11	6,86	0,62	Yeterli
B_5 WEB Sitelerinde İlde Yaşayanlara Yönelik Hizmetler	26	12,31	0,47	Yetersiz
B_6 WEB sitelerinde şeffaflık	6	5,63	0,94	Oldukça yeterli
B_7 Siteden turistlerin yararlanması ve tanıtılması	22	12,69	0,58	Yeterli
B_8 Web sitelerinde plan ve projeler	9	6,12	0,68	Yeterli
B_9 Web sitelerinde yönetici bilgileri	7	6,31	0,90	Oldukça yeterli
B_10 Belediye - yerel girişimcilik - sivil toplum bağı	7	0,84	0,12	Oldukça yetersiz
B_11 Siteden vatandaşa doğru kurulan pasif ilişki	7	5,84	0,84	Oldukça yeterli
B_12 Vatandaştan siteye doğru kurulan pasif ilişki	6	1,29	0,22	Oldukça yetersiz
B_13 Siteden vatandaşa doğru kurulan eşanlı ilişki	6	0	0,00	Oldukça yetersiz
B_14 Vatandaştan siteye doğru kurulan eşanlı ilişki	3	0	0,00	Oldukça yetersiz
B_15 Belediye hizmetleri	26	15,41	0,59	Yeterli
B_T Boyutların Toplamı	156	88,7	0,57	Yeterli

Kaynak: Alat, Bilal (2018). “Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 28(1): 105.

51 il belediyesini kapsayan araştırmadaki seçeneklerde yer alan verilerden yola çıkarak belediyeler bu uygulamalarda yeterli olduğu görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim ülkemizdeki belediyelerini etkilemiş ve bunlarla ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Yukarıdaki tabloda e-belediye uygulamalarının gelişmesinde geline nokta göstermektedir. Belediyeler, yarısından fazla seçenekte başarı göstermekle birlikte yetersiz kaldığı durum 5 seçenekte sınırlı kalmıştır. Başarısız olduğu durumları vatandaş ile belediye arasındaki ilişki kurulması oluşturmuştur. Bir sonraki bölümde de Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamalarıyla ilgili çalışma yapılmış ve anket tekniği ile vatandaşların görüşlerine başvurulmuştur.

III. BÖLÜM

3. TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN E-BELEDİYE UYGULAMALARI ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Hipotezler

Araştırma kapsamında anket soruları ile vatandaşların e-belediye hizmetlerine duyduğu memnuniyet dereceleri ve e-belediyenin içerisinde barındırdığı hizmetlerin amacına ulaşip ulaşmadığını vatandaşların cevapladığı katılma dereceleriyle ölçülmüştür.

Vatandaşların memnuniyet dereceleriyle ilgili hipotezler;

Hipotez 1: E-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyetle vatandaşların yaşları, ikamet yılı, internete erişim imkanı ve kullanma düzeyi arasında yakın ilişki vardır.

Hipotez 2: Vatandaşlar E-belediye araçları ile sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasından memnundur.

Vatandaşların katılma derecesi ile ilgili hipotezler;

Hipotez 1: E-belediye teknolojisi hizmetlerin verimli ve etkili gerçekleştirilmesini sağlar.

Hipotez 2: E-belediye kullanma düzeyi ile maliyetlerin düşürülmesi ve zamandan tasarruf sağlanması arasında yakın bir ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Kırtasiyeciliğin azaltılması, zaman kaybının önlenmesi, israfın engellenmesi, maliyetlerin en aza indirilmesi, kaynakların etkin kullanımının gerçekleştirilmesi kamu idareleri için son derece önemlidir. E-belediye hizmetlerinin bu faydaları vatandaşlar için de büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle araştırmada, e-belediye hizmetlerinden vatandaşların ne ölçüde faydalanabildiğini ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu

doğrultuda belediyenin kullanmış olduğu e-belediye hizmetleri hakkında vatandaşların düşüncelerine başvurulmuş ve memnuniyet dereceleri ortaya konmuştur.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan yurttaşlarla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada farklı eğitim, cinsiyet, yaş ve meslek gruplarında yer alan vatandaşlar yer almıştır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın temel konusu ve teknolojinin önemli bir yeniliği olan e-belediye uygulamasıyla ilgili olarak yapılan araştırma pozitivist yöntem ile hareket edilerek oluşturulmuştur. Alan araştırmasında belirlenmiş olan hipotezlerin sınanması ve elde edilen verilerden hareketle açıklayıcı yaklaşım ile kurama bağlanmıştır. Bu anlamda araştırma tekniği olan anket çalışmasıyla vatandaşlara e-belediye uygulamalarıyla ilgili çeşitli sorular sorulmuştur. Daha sonra Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları hakkında rastlantısal olarak seçilen vatandaşların anket sorularına verdikleri cevaplar analiz edilmiştir.

Anket çalışmasının ilk bölümünde kişisel bilgilerin yanı sıra e-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyet derecesi öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu sorular “hiç memnun değilim”, “memnun değilim”, “kararsızım”, “memnunum”, “çok memnunum” seçeneklerinden oluşmaktadır. İkinci tür sorularda da vatandaşların katılma dereceleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bunlar sırasıyla “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” seçeneklerini içeren yanıtlara sahiptir.

Tekirdağ ili içerisinde yaşayan vatandaşlar çalışmanın evreni olarak tanımlanmıştır. Genel örneklem büyüklüğünün alt sınırı 384 sayıdır. Araştırmanın örneklem sayısını anketteki soruları cevaplandıran 394 kişi oluşturur. Bu evren içerisinde yer alan nüfusa göre hesaplanan 394 kişinin katılımıyla %4 hata oranı ile %96 güven aralığında ölçüm yapılmıştır. Anket sonuçlarından elden edilen veriler SPSS 23.0 programına girilerek hipotez sonuçlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Anket çalışmasının soruları EK-1’de yer almaktadır.

3.5. Tekirdağ İlinin Coğrafi Konumu

Tekirdağ, Marmara Bölgesi'nin kuzeybatısında Trakya topraklarında yer alan bir ildir. Marmara Denizi ile Karadeniz'e kıyısı olan altı ilden biridir ve 6.313 kilometre kare yüzölçümüne sahip il, kuzeyden Kırklareli, doğudan İstanbul, batıdan Edirne, güneybatıdan Çanakkale ile çevrilidir (http://www.tekirdagtso.org.tr/Sayfalar/Tekirdag_Konumu. Erişim Tarihi: 13 Haziran 2019).

Ergene Havzası'nın güneyindeki en gelişmiş şehir olan Tekirdağ, Güney Ergene bölgesinden ve kuzeyde yer alan yolların Marmara Denizi'ne ulaştıkları yerde geniş bir körfezin kıyısına kurulmuştur (<http://www.tekirdag.bel.tr/tekirdag/cografya>. Erişim Tarihi: 13 Haziran 2019).

Akdeniz ikliminin etkileri görülen Tekirdağ'da kışlar ılık yazlar ise sıcaktır. İç kesimlere doğru ise daha çok kara iklimi görülür. Yer yer kar yağışı görülmekle birlikte genellikle meydana gelen yağış türü yağmurdur. Yazların sıcak geçmesinden dolayı en az yağış Ağustos ayında görülür, en fazla ise Aralık ayında meydana gelir. Sibirya antisiklonu Balkanlar üzerinden buralara geldiğinden kışın kuru ve dondurucu soğuklar olur (<https://tekirdag.csb.gov.tr/ilimiz-hakkinda-i-905>. Erişim Tarihi: 13 Haziran 2019).

2018 verilerine göre Tekirdağ nüfusu 1.029.927'dir ve bu sayının 527.975'i erkek, 501.952'si kadından oluşmaktadır (<https://www.nufusu.com/il/tekirdag-nufusu>. Erişim Tarihi: 15 Haziran 2019).

3.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

3.6.1. Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik analizi demografik sorular dışında diğer tüm sorulara uygulanmıştır. Bu anlamdan yaygın ölçüm araçlarından biri olan Cronbach Alfa ile sonuca ulaşılmıştır. Yapılan güvenirlilik testi sonucunda hazırlanan anket ölçeğinin genel Cronbach Alfa değeri 0,967 bulunmuştur. Çıkan bu sonuca göre anket ölçeğinin güvenirlilik değeri yüksektir.

Tablo 3.1: Güvenirlilik Oranı.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,967	,970	24

3.6.2. Anket Verilerinin Değerlendirilmesi

Soru 1: Cinsiyetiniz

Anket çalışması 394 vatandaş ile gerçekleştirilmiştir. Bu sayının %53,6'sını erkekler, %46,4'ünü kadınlar oluşturmaktadır. Ankete katılan 394 vatandaşın cinsiyet dağılımı Tablo 3.2'de aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 3.2: Katılımcıların cinsiyete göre oranı

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erkek	211	53,6	53,6	53,6
Kadın	183	46,4	46,4	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 2. Yaşınız

Yaş dağılımına bakıldığında ankete katılanların çoğunluğunu %48,7 ile 29-39 yaş aralığı oluşturmaktadır. Diğer gruplara baktığımızda 18-28 yaş aralığında %22,6 ile 89 kişi, 40-50 yaş aralığında %20,6 ile 81 kişi, 50 ve üstü yaş aralığında %8,1 ile 32 kişi bulunmaktadır.

Tablo 3.3: Katılımcıların yaşa göre oranı

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-28	89	22,6	22,6	22,6
29-39	192	48,7	48,7	71,3
40-50	81	20,6	20,6	91,9
50+	32	8,1	8,1	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 3. Öğrenim Durumunuz

Araştırmaya katılan kişilere sorulan sorulardan biri de eğitim durumudur. Tablo 3.4'e bakıldığında %48,5 ile 191 kişi lisans mezunu, %19,5 ile 77 kişi lise mezunu, %18,5 ile 73 kişi ön lisans mezunu, %7,1 ile 28 kişi yüksek lisans mezunu, %5,1 ile 20 kişi ilkökul veya ortaokul mezunu, %1,3 ile 5 kişi doktora mezunudur.

Tablo 3.4: Katılımcıların eğitim durumu

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlkokul veya Ortaokul	20	5,1	5,1	5,1
Lise	77	19,5	19,5	24,6
Önlisans	73	18,5	18,5	43,1
Lisans	191	48,5	48,5	91,6
Yüksek Lisans	28	7,1	7,1	98,7
Doktora	5	1,3	1,3	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 4. Mesleğiniz

Anket sorularında meslek grupları çok çeşitlilik gösterebilmektedir. Bu araştırmada meslek grupları 8 sınıfa ayrılmıştır. Ankete katılan kişilerin %39,3 ile 155 kişisi memur sınıfından yer almaktadır. Ankete işçi grubundan %20,8 ile 82 kişi katılmıştır. Üçüncü sırada ise %11,9 ile 47 kişi serbest meslek mensupları bulunmaktadır. Araştırmada diğer grubunda (gazeteci, siyasetçi, sanatçı, işletmeci vs.) bulunanlar %8,1 ile 32 kişi, %5,6 ile 22 kişi işsiz, %4,3 ile 17 emekli, %4,3 ile 17 kişi öğrenci, %3,6 ile 14 kişi ev hanımı, %1,8 ile 7 kişi işadamı, %0,3 ile 1 kişi çiftçi yer almıştır.

Tablo 3.5: Katılımcıların mesleklerine göre oranı.

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Memur	155	39,3	39,3	39,3
İş Adamı	7	1,8	1,8	41,1
Serbest Meslek	47	11,9	11,9	53,0
Çiftçi	1	,3	,3	53,3
Ev Hanımı	14	3,6	3,6	56,9
İşçi	82	20,8	20,8	77,7
Emekli	17	4,3	4,3	82,0
Öğrenci	17	4,3	4,3	86,3
İşsiz	22	5,6	5,6	91,9
Diğer	32	8,1	8,1	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 5. Tekirdağ'da İkamet Etme Yılıınız

Tabloya bakıldığında katılımcıların çoğu Tekirdağ ilinde uzun yıllar ikamet etmektedir. Bu sayıyı %53,6 ile 211 kişi 10 yıl üstü ikamet yılını oluşturmaktadır. Bu sayıyı %20,8 ile 82 kişi 5-10 yıl, %10,9 ile 43 kişi 1-3 yıl, %10,4 ile 41 kişi 3-5 yıl, %4,3 ile 17 kişi 0-1 yıl izlemektedir.

Tablo 3.6: Katılımcıların ikamet yılları.

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-1	17	4,3	4,3	4,3
1-3	43	10,9	10,9	15,2
3-5	41	10,4	10,4	25,6
5-10	82	20,8	20,8	46,4
10+	211	53,6	53,6	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 6. İnternete Erişim İmkânınızı Belirtiniz

Son yüzyılda teknolojinin büyük bir değişim geçirmesiyle birlikte insan hayatı da bu değişimden etkilenmiştir. Hemen hemen hayatımızın her alanında yer alan bu gelişim insanların teknolojiye daha kolay erişmesini sağlamıştır. Ankete katılan kişilerin sorulara verdiği cevaplardan yola çıkarak insanların gelişen teknoloji sayesinde internete erişim imkânının kolaylaştığı görülmektedir. Tablo incelendiğinde %47,2 ile 186 kişi internete erişim konusunda çok fazla imkânı olduğunu belirtmiştir. %43,9 ile 186 kişinin internete erişim konusunda yeteri kadar imkânı vardır. İmkânının bazen olup bazen olmayanların sayısı ise %8,9 ile 35 kişidir. Hiç imkânı olmayan kişi sayısı ise sıfırdır.

Tablo 3.7: Katılımcıların internete erişim imkanı.

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çok fazla imkânım var	186	47,2	47,2	47,2
Yeteri kadar imkânım var	173	43,9	43,9	91,1
Bazen imkânım oluyor bazen olmuyor	35	8,9	8,9	100,0
Hiç imkânım yok	0	0	0	
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 7. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyini belirtiniz.

Ankete katılan 394 kişinin sorulara verdiği cevaplara bakıldığında büyük çoğunluğu işi olduğunda e-belediye hizmetlerinden yararlanmaktadır. Bu oran %37,1 ile 146 kişidir. İkinci sırada “her zaman kullanıyorum” yer almaktadır ve bu soruya cevap veren kişi sayısı %29,2 ile 115 kişidir. %19,3 ile 76 kişi bazen kullanmaktadır. %14,5 ile 57 kişi e-belediye hizmetlerinden çok nadir yararlanmaktadır.

Tablo 3.8: Katılımcıların e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi.

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Her zaman kullanıyorum	115	29,2	29,2	29,2
Bazen kullanıyorum	76	19,3	19,3	48,5
İşim olduğunda kullanıyorum	146	37,1	37,1	85,5
Çok nadir kullanıyorum	57	14,5	14,5	100,0
Toplam	394	100,0	100,0	

Soru 8. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini kullanma amacınızı belirtiniz.

E-belediye uygulamasını kullanan katılımcılar tek bir hizmeti kullanabildiği gibi birden çok hizmeti de kullanabilmektedir. Aşağıdaki tabloda birden çok hizmeti kullananlar gösterilmektedir. İmar planı, ihale ve doğrudan temin, günlük hal fiyatları vs. araçlarını kullanan kişi sayısı 65 kişidir ve bu hizmet katılımcılar arasında en az kullanılmaktadır. Vatandaşlar en çok haberleri, projeleri, duyuruları, sosyal ve kültürel faaliyetleri öğrenmek için e-belediyeden yararlanmaktadır. 394 kişiden 206 kişi bu sıklıkla işaretlenmiştir. Katılımcılar ikinci olarak en çok fatura, vergi, resim ve harç vs. ödemek için e-belediye hizmetlerini kullanmaktadır. 187 kişi bu hizmetten yararlanmaktadır.

Tablo 3.9: Katılımcıların e-belediye hizmetlerine katılım amacı

	Geçerli	Eksik
İmar planı, ihale ve doğrudan temin, günlük hal fiyatları vs. araçlar için kullanıyorum.	65	329
İstekleri ve şikayetleri göndermek için kullanıyorum	138	259
Fatura, vergi, resim ve harç vs. ödemek için kullanıyorum.	187	207
Çeşitli işlemler için başvuru yapmak ve evrak takibi için kullanıyorum.	118	276
Haberleri, projeleri, duyuruları, sosyal ve kültürel faaliyetleri öğrenmek için kullanıyorum.	206	188
Belediye meclisi ve encümen kararlarını yakından takip etmek için kullanıyorum.	74	320
Diğer internet hizmetlerinden yararlanmak için kullanıyorum.	88	306

Soru 9. Memnuniyet Dereceleri İle İlgili Sorular

Tablo 3.10'da katılımcılar e-belediye uygulamalarına memnuniyet dereceleriyle ilgili soruları cevaplandırmışlardır. Oranlara bakıldığında bu teknolojilerden yararlanma konusunda katılımcılar soruların çoğuna memnunum şeklinde cevaplandırmışlardır.

Anketteki memnuniyet derecesiyle ilgili ilk soruda katılımcıların büyük çoğunluğu Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmet araçlarından memnun olduklarını belirtmişlerdir. Tablo 5.12'de diğer sorulara bakıldığında bilgi ve tanıtım araçlarından, siteye erişim, ihtiyaçları karşılama, erişim kolaylığı, sorunlara çözüm

bulunması, sitenin kullanılabilirliği konusunda ve internet sitesinin kültürel ve sosyal hizmet araçlarından katılımcılar büyük oranda memnuniyet duyduklarını ifade etmiştir.

Büyük oranda memnun olduklarını belirten katılımcılar bazı konularda kararsız olduklarını üç basamaklı sayıları bulan cevaplarla gözlemlenebilmektedir. Bunlar sitenin güvenliği ile dilek, şikayetlerin iletilmesi ve geri dönüşü konularıdır. Bu konularda yarısından fazla katılımcı memnun olmakla birlikte kararsızların sayısı dikkat çekmektedir. Teknolojinin hızla geliştiği ve birçok özelliğin elektronikleştiği günümüzde en büyük sorunlardan bir tanesi bu hizmetlere duyulan güvenlikle ilgili şüphelerdir. Ortaya çıkan açıklarla içerisinde yer alan birçok önemli bilgi kolayca erişilebilir hale gelebilmektedir. Bu konuda kurum ve kuruluşlara büyük bir görev ve sorumluluk düşmektedir. Kurum ve kuruluşlar açığı ortadan kaldırmak, riskleri azaltmak ve kişisel bilgilerin sızdıramayacak şekilde güvenliğini sağlamak için gerekli önlemleri almayı hedeflemektedir. Tablo 5.12’de de katılımcılar Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin kullandığı bu araçlara güvenlik konusunda duydukları kararsızlıklarını ortaya koymuşlardır. Kararsızlıkla ilgili oran üç basamaklı sayıları bulmuştur. Belediye güvenliği sağlamakla ilgili çabalarına daha fazla ağırlık vermesini ve vatandaşlara yönelik rehberlik faaliyetleri arttırması gerektiğini söyleyebiliriz. Aynı eleştirel tutum dilek ve şikâyetlerle ilgili de söylenebilir. Belediye bu konuda ortaya çıkan eksikliklerini gidermeli ve gerekli personel alt yapısını sağlamalıdır.

Tablo 3.10: Memnuniyet derecesine verilen cevapların sayısı.

Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak size uygun gelen kutucuğa “✓” işareti koyunuz		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz
1	Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	9	24	19	236	106
2	Belediyenin internet sitesinin güvenilirliğinden ne derece memnunsunuz?	5	7	134	157	91
3	Belediyenin internet sitesinin bilgi ve tanıtım araçlarından ne derece memnunsunuz?	9	18	43	224	100
4	Şikayet ve dileklerinizi iletilmesi ve geri dönüşü konusunda ne derece memnunsunuz?	13	11	135	130	105
5	Siteye erişim konusunda ne derece memnunsunuz?	8	13	18	220	135
6	Sitenin, ihtiyaçlarınızı karşılama konusunda ne derece memnunsunuz?	13	19	37	215	110
7	E-belediyenin erişim hızı ve kolaylığı konusunda ne derece memnunsunuz?	11	10	26	234	113
8	Belediyenin internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?	18	15	48	226	87
9	Belediyenin internet sitesinin kullanılabilirliğinden ne derece memnunsunuz?	10	16	28	235	105
10	Belediyenin internet sitesinin kültürel ve sosyal hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?	8	9	85	179	113

Soru 10. Katılım Dereceleri İle İlgili Sorular

Vatandaşların katılım dereceleriyle ilgili sorulara verdikleri cevaplar Tablo 3.11’te yer almıştır. Memnuniyet derecesindeki sorulara verilen cevaplar gibi katılım derecesindeki sorulara verilen cevaplar da genel olarak olumlu yöndedir. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye hizmet araçlarının maliyeti düşürülmesi, zamandan tasarruf sağlanması ve her türlü işlemin yapılması konularında katılımcılar başarılı olduğunu düşünmektedir. E-belediye araçlarının içerisinde yer alan hedeflere ulaştığı yönünde cevaplar yer almıştır.

Memnuniyet derecesini tamamlar nitelikteki eleştirel durumlar güvenlik ile dilek, şikâyet ve geri dönüşü hizmetlerinde yer almaktadır. Kararsız kalanların sayısı burada da üç haneli rakamlara ulaşmıştır. Belediyenin bu hizmetleri geliştirmesi ve vatandaşları bilinçlendirmesi görevlerine ağırlık vermesi gerektiğini söyleyebiliriz. Bu iki hizmetlere kararsız kalanlar sayısı üç basamaklı sayıya ulaşmasına karşın katılımcıların yarısından fazlası bu konuda olumlu yönde düşüncelerini belirtmiştir.

Diğer sorulara bakıldığında ankette yer alan katılımcılar, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamalarına yönelik olarak kuruluş amacına hizmet ettiğini, evrak ve başvuru işlemlerinin kolaylıkla yerine getirildiğini, hizmetlerin kalitesinde artış olduğunu, yapılan hizmetleri ve projeleri yakından takip edildiğini verdikleri cevaplarla ortaya koymuştur.

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, e-devletin bir uzantısı olan e-belediye teknolojisine hizmetlerin birçoğunu aktarmıştır. Hizmetleri bu teknolojiye aktararak vatandaşlarla arasındaki iletişimi sağlamaya çalışmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla hizmetlerde etkinliği, verimliliği ve kaliteyi gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Dolayısıyla enformasyon teknolojileri belediye ile vatandaşlar arasında yönetsel, ekonomik ve sosyal alanda köprü görevi görüp bir takım işlevleri yerine getirmektedir.

Tablo 3.11: Katılım derecesine verilen cevapların sayısı.

Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak size uygun gelen kutucuğa “✓” işareti koyunuz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye web sitesi güvenlidir.	9	13	124	144	104
2 Belediyenin web sitesi kullanışlıdır ve her türlü işlem gerçekleştirilebilmektedir.	10	22	29	226	107
3 Belediyenin e-hizmetleri, zamandan tasarruf sağlamaktadır.	9	21	21	173	170
4 Belediyenin e-hizmetleri, yeterli alt yapıya sahiptir.	16	18	85	171	104
5 E-belediye uygulamaları kuruluş amacına hizmet etmektedir.	13	16	31	219	115
6 Dilek ve şikâyetlere geri dönüş hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.	13	13	137	127	104
7 Evrak ve başvuru takibi kolay bir şekilde yapılmaktadır.	13	16	80	187	98
8 Sitenin gelişme konusunda biraz daha zamana ihtiyacı vardır.	35	98	74	140	47
9 Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.	11	16	32	239	96
10 E-belediye ile vatandaşlar, il sınırları içerisinde yapılan hizmetleri ve projeleri daha yakından takip edebilmektedir.	10	16	32	239	97
11 Belediyenin e-hizmetleri kurum ve vatandaş için maliyeti düşürmektedir.	12	17	38	183	144
12 Belediye e-hizmetlerin kullanımı konusunda vatandaşları bilinçlendirmekte ve rehberlik etmektedir.	18	24	56	209	87
13 Belediye yerel halk nezdinde bu uygulamalar ile daha demokratik bir yapı ortaya çıkarmaktadır.	13	15	40	228	98
14 Bilgi teknolojileri konusunda Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi diğer belediyelere örnek teşkil etmektedir.	20	17	98	165	94

3.6.3. Ki-Kare Testi

Bu analiz yapılırken gözlenen ve beklenen frekanslar arasında istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmaktadır. Tablolarda anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için Ki-Kare Testi uygulanmıştır. Analiz iki farklı teste uygulanmıştır. Öncelikle memnuniyet derecesi ile diğer değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiş ve sonra katılma derecesine uygulanmıştır. Ki-Kare Testinde $p < 0,50$ olması durumdan anlamlı bir ilişki olduğu, $p > 0,50$ olması durumunda ise anlamlı bir ilişkinin olmadığını ifade etmektedir.

3.6.3.1. Memnuniyet Derecesi Hipotezlerinin Ki-Kare Testi

Hipotez 1: E-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyetle vatandaşların yaşları, ikamet yılı, internete erişim imkânı ve kullanma düzeyi arasında yakın bir ilişki vardır.

Analiz 1. Yaş ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma arasındaki ilişkinin analizi

Vatandaşların yaşı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olup olmama derecesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu Pearson Chi-Square 0,06 değerinin 0,50'den küçük olduğu bulunarak tespit edilmiştir. Tabloya bakıldığında ankete katılan kişilerin büyük çoğunluğu 18-39 yaş aralığında bulunmaktadır. Bu uygulamalardan yararlanan 18-39 yaş aralığındaki katılımcılar genel olarak memnun olduklarını belirtmektedir.

Tablo 3.12: Yaş ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

		Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?						
		1	2	3	4	5	Toplam	
1-Hiç Memnun Değilim								
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4-Memnunum								
5-Çok Memnunum								
Yaş	18-28	Sayı	3	6	9	58	13	89
		% Toplam	0,8%	1,5%	2,3%	14,7%	3,3%	22,6%
	29-39	Sayı	5	17	6	108	56	192
		% Toplam	1,3%	4,3%	1,5%	27,4%	14,2%	48,7%
	40-50	Sayı	1	1	1	49	29	81
		% Toplam	0,3%	0,3%	0,3%	12,4%	7,4%	20,6%
	50+	Sayı	0	0	3	21	8	32
		% Toplam	0,0%	0,0%	0,8%	5,3%	2,0%	8,1%
	Toplam	Sayı	9	24	19	236	106	394
		% Toplam	2,3%	6,1%	4,8%	59,9%	26,9%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 27,885 p=0,006(Asymptotic Significance)

Analiz 2. İkamet yılı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma arasındaki ilişkinin analizi

Bir şehirde geçirilen süre arttıkça o ilin özelliklerini daha yakından tanıyabiliriz. O şehirle ilgili daha fazla bilgi edinebiliriz. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları ile ikamet yılı arasındaki memnuniyet derecesine buradan hareketle ulaşabiliriz. Tablo incelendiğinde Pearson Chi-Square p=0,220 değerine ulaştığımızı görürüz. Bu da ikamet yılı ile e-belediye hizmetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koyar. İkamet yılının artması belediyeyi daha fazla tanıma fırsatı sağlayıp memnuniyet derecesini etkileyecektir. Katılımcıların büyük çoğunluğu Tekirdağ ilinde 10 yıl üzeri ikamet etmekte ve ikamet yılı arttıkça memnuniyet derecesi artmaktadır. Diğer yandan 10 yıl ve üzeri ikamet eden vatandaşların büyük çoğunluğu e-belediye uygulamalarından memnun olduklarını belirtmektedir.

Tablo 3.13: İkamet yılı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim		Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?						
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4-Memnunum								
5-Çok Memnunum		1	2	3	4	5	Toplam	
İkamet Yılı	0-1	Sayı	1	3	1	10	2	17
		% Toplam	0,3%	0,8%	0,3%	2,5%	0,5%	4,3%
	1-3	Sayı	1	5	2	27	8	43
		% Toplam	0,3%	1,3%	0,5%	6,9%	2,0%	10,9%
	3-5	Sayı	1	1	2	31	6	41
		% Toplam	0,3%	0,3%	0,5%	7,9%	1,5%	10,4%
	5-10	Sayı	2	7	4	42	27	82
		% Toplam	0,5%	1,8%	1,0%	10,7%	6,9%	20,8%
	10+	Sayı	4	8	10	126	63	211
		% Toplam	1,0%	2,0%	2,5%	32,0%	16,0%	53,6%
Toplam		Sayı	9	24	19	236	106	394
		% Sayı	2,3%	6,1%	4,8%	59,9%	26,9%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 20,006 p=0,220(Asymptotic Signifince)

Analiz 3. *İnternete erişim imkânı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma arasındaki ilişkinin analizi*

Günümüzde teknoloji insan hayatıyla bütünleşmiştir ve hemen hemen hayatımızın her alanında yerini almıştır. Bilgisayar teknolojilerinin ilk ortaya çıktığı zaman imkânlar çok kısıtlı olmuş ve belirli kişi ve kurumlar bu teknolojiye sahip olmuştur. Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte imkânlar hızla artmıştır ve hemen hemen her yetişkin bilgisayar sistemlerine erişim imkânını elde etmiştir. Özellikle gündelik hayatta bilgisayar ve cep telefonlarından internete erişim mekân dışına taşmış, sokakta ve ulaşım araçlarında internete ulaşılabilir hale gelmiştir. Dolayısıyla e-belediye uygulamalarına kolayca ulaşabilmektedir. Tablo incelendiğinde Pearson Chi-Square p=0,000 değeri ortaya çıkmakta ve internete erişim imkânı ile e-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyet derecesi arasında anlamlı bir ilişki vardır. İnternete olan erişim imkânı arttıkça e-belediye hizmetlerine duyulan memnuniyet derecesinin de arttığını söyleyebiliriz.

Tablo 3.14: İnternete erişim imkânı ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim			Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?					
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4-Memnunum								
5-Çok Memnunum			1	2	3	4	5	Toplam
İnternet Erişim	Çok fazla imkânım var	Sayı	4	11	6	91	74	186
		% Toplam	1,0%	2,8%	1,5%	23,1%	18,8%	47,2%
	Yeteri kadar imkânım var	Sayı	5	12	10	116	30	173
		% Toplam	1,3%	3,0%	2,5%	29,4%	7,6%	43,9%
	Bazen imkânım oluyor bazen olmuyor	Sayı	0	1	3	29	2	35
		% Toplam	0,0%	0,3%	0,8%	7,4%	0,5%	8,9%
Toplam		Sayı	9	24	19	236	106	394
		% Toplam	2,3%	6,1%	4,8%	59,9%	26,9%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 35,728 p=0,000 (Asymptotic Significance)

Analiz 4. e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi arasındaki ilişkinin analizi

e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi ile memnuniyet derecesi arasında bir ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonrasında Pearson Chi-Square p=0,000 değerine ulaşılmıştır. Bu da e-belediye uygulamalarını kullanma düzeyi ile memnuniyet derecesi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Tablo 3.15 incelendiğinde e-belediye araçlarını kullanma düzeyi arttıkça duyulan memnuniyet derecesi de artmaktadır. Genellikle bu uygulamaları kullanan kişilerin nadir kullananlara göre memnuniyet derecelerinin oranı daha fazladır.

Tablo 3.15: E-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi ile Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim			Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?					
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4-Memnunum								
5-Çok Memnunum			1	2	3	4	5	Toplam
Kullanma Düzeyi	Her zaman kullanıyorum	Sayı	1	2	1	47	64	115
		% Toplam	0,3%	0,5%	0,3%	11,9%	16,2%	29,2%
	Bazen kullanıyorum	Sayı	3	9	2	52	10	76
		% Toplam	0,8%	2,3%	0,5%	13,2%	2,5%	19,3%
	İşim olduğunda kullanıyorum	Sayı	5	11	6	92	32	146
		% Toplam	1,3%	2,8%	1,5%	23,4%	8,1%	37,1%
Çok nadir kullanıyorum	Sayı	0	2	10	45	0	57	
	% Toplam	0,0%	0,5%	2,5%	11,4%	0,0%	14,5%	
Toplam		Sayı	9	24	19	236	106	394
		% Toplam	2,3%	6,1%	4,8%	59,9%	26,9%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 105,665 p=0,000 (Asymptotic Significance)

Hipotez 2: Vatandaşlar e-belediye araçları ile sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasından memnundur.

Analiz 1. *İnternete erişim imkânı ile vatandaşların e-belediye araçları sayesinde sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişkinin analizi*

Bu analizde de internet erişim imkânı ile e-belediye araçlarının sorunlara çözüm bulması ve vatandaşların bu durumdan memnun olması arasındaki ilişkinin boyutu irdelenmiştir. Tablo incelendiğinde Pearson Chi-Square $p=0,001$ olduğunu görürüz. Bu oran internet erişim imkânı ile sorunlara çözüm bulunmasına duyulan memnuniyet derecesi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu gösterir. Vatandaşlar genel olarak e-belediye uygulamalarından memnundur. İnternete erişim imkânı arttıkça e-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyet derecesi artmaktadır.

Tablo 3.16: İnternete erişim imkânı ile belediyenin internet sitesinin sorunlara çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim			Belediyenin internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?					
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4- Memnunum								
5-Çok Memnunum			1	2	3	4	5	Toplam
İnternet Erişim	Çok fazla imkânım var	Sayı	8	10	15	97	56	186
		% Toplam	2,0%	2,5%	3,8%	24,6%	14,2%	47,2%
	Yeteri kadar imkânım var	Sayı	10	4	23	108	28	173
		% Toplam	2,5%	1,0%	5,8%	27,4%	7,1%	43,9%
	Bazen imkânım oluyor bazen olmuyor	Sayı	0	1	10	21	3	35
		% Toplam	0,0%	0,3%	2,5%	5,3%	0,8%	8,9%
Toplam	Sayı	18	15	48	226	87	394	
	% Toplam	4,6%	3,8%	12,2%	57,4%	22,1%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 27,707 $p=0,001$ (Asymptotic Significance)

Analiz 2. *E-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi ile vatandaşların e-belediye araçları sayesinde sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişkinin analizi*

E-belediye hizmetlerini kullanma düzeyi ile vatandaşların e-belediye araçları sayesinde sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasında ilişki olduğuna Pearson Chi-Square $p=0,000$ değeriyle ulaşabiliriz. Bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Tablo incelendiğinde e-belediye hizmetlerinden çoğu vatandaş memnundur. Kullanma düzeyi arttıkça sorunlara çözüm bulma hızlı bir şekilde gerçekleştirilecek olup memnuniyet derecesi de artacaktır.

Tablo 3.17: E-belediye kullanma düzeyi ile belediyenin internet sitesinin sorunlara çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim 2-Memnun Değilim 3-Kararsızım 4- Memnunum 5-Çok Memnunum		Belediyenin internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?						
		1	2	3	4	5	Toplam	
Kullanma Düzeyi	Her zaman kullanıyorum	Sayı	2	2	7	59	45	115
		% Toplam	0,5%	0,5%	1,8%	15,0%	11,4%	29,2%
	Bazen kullanıyorum	Sayı	5	6	8	47	10	76
		%Toplam	1,3%	1,5%	2,0%	11,9%	2,5%	19,3%
	İşim olduğunda kullanıyorum	Sayı	11	4	16	87	28	146
		% Toplam	2,8%	1,0%	4,1%	22,1%	7,1%	37,1%
Toplam	Çok nadir kullanıyorum	Sayı	0	3	17	33	4	57
		%Toplam	0,0%	0,8%	4,3%	8,4%	1,0%	14,5%
		Sayı	18	15	48	226	87	394
		%Toplam	4,6%	3,8%	12,2%	57,4%	22,1%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 57,329 p=0,000(Asymptotic Signifince)

Analiz 3. *Sitenin, ihtiyaçları karşılama konusundaki başarısından memnun olanların düzeyi ile belediyenin internet sitesinin sorunlara çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişki analizi*

Hipotezin en önemli bağlantılarından biri de ihtiyaç karşılama ile sorunlara çözüm bulması arasındaki ilişkidir. Yapılan analiz sonucu Pearson Chi-Square p=0,000 olarak ortaya çıkmıştır. Bu değer sorunlara çözüm bulma ile ihtiyaçları karşılama arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Tablo 5.42. incelendiğinde sistemin ihtiyaçları karşılama konusunda memnuniyet derecelerine cevap verenler ile sorunlara çözüm bulması konusunda memnuniyet derecelerine cevap verenler bir bütün olarak ortaya konmaktadır. Hiç kuşkusuz ihtiyaçlara cevap veren bir uygulama sorunlara daha hızlı çözüm bulacaktır. Buradan yola çıkarak vatandaşların bu iki değişkene verdiği cevaplara bakarsak sitenin ihtiyaçları karşılama duyan memnuniyet arttıkça sorunlara çözüm bulma memnuniyeti de artacaktır ve sorunlara hızlı çözülerek e-belediye araçlarına olan memnuniyet derecesi de artacaktır. Çünkü ihtiyaçların karşılanması vatandaşlar için son derece önemli bir uygulamadır. Sorunları çözüme kavuşturmayan bir uygulama ihtiyaçlara da cevap vermeyecek ve vatandaşların duyduğu memnuniyet de azalacaktır. Tablodaki değerleri incelersek ihtiyaçların karşılanması konusunda memnun olanlara cevap verenlerin %47,2' si sorunlara çözüm bulması konusunda memnun olduklarını belirtmişlerdir. İhtiyaçların karşılanması konusunda çok memnun olanlara cevap verenlerin %7,6'sı sorunları çözüme kavuşturma konusunda memnun olduklarını %20,1'de çok memnun olduklarını göstermektedir. Bu da ihtiyaçların karşılanması konusunda memnuniyet derecesi arttıkça

sorunların çözüme kavuşturulması konusundaki memnuniyet derecesini de arttıracaktır. Son olarak diyebiliriz ki e-belediye uygulamalarının ihtiyaçları karşılaması konusunda başarısı arttıkça sorunlara daha hızlı bir çözüm bulacaktır. Bu da vatandaşların e-belediye araçlarının sorunları çözüme kavuşturması konusunda memnuniyet derecesini arttıracaktır.

Tablo 3.18: Sitenin, ihtiyaçlarınızı karşılaması konusundaki başarısından memnun olanların düzeyi ile Belediyenin internet sitesinin sorunlara çözüm bulunmasından memnun olma düzeyi arasındaki ilişki.

1-Hiç Memnun Değilim		Belediyenin internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?						
2-Memnun Değilim								
3-Kararsızım								
4- Memnunum								
5-Çok Memnunum		1	2	3	4	5	Toplam	
Sitenin, ihtiyaçlarınızı karşılaması konusundaki başarısından ne derece memnunsunuz?	1	Sayı	12	0	1	0	0	13
		%Toplam	3,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	2	Sayı	6	11	2	0	0	19
		%Toplam	1,5%	2,8%	0,5%	0,0%	0,0%	4,8%
	3	Sayı	0	3	24	10	0	37
		%Toplam	0,0%	0,8%	6,1%	2,5%	0,0%	9,4%
	4	Sayı	0	1	20	186	8	215
		%Toplam	0,0%	0,3%	5,1%	47,2%	2,0%	54,6%
	5	Sayı	0	0	1	30	79	110
		%Toplam	0,0%	0,0%	0,3%	7,6%	20,1%	27,9%
Toplam		Sayı	18	15	48	226	87	394
		%Toplam	4,6%	3,8%	12,2%	57,4%	22,1%	100,0%

Not: Pearson Chi-Square Value: 67,008 p=0,000(Asymptotic Signifince)

3.6.3.2. Katılma Derecesi Hipotezlerinin Ki-Kare Testi

Hipotez 1: E-belediye teknolojisi hizmetlerin verimli ve etkili gerçekleştirilmesini sağlar.

Analiz 1. e-belediye kullanma düzeyi ile hizmetlerin verimli ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi arasındaki ilişkinin analizi

e-belediye uygulamalarının vatandaşlar arasındaki kullanma düzeyinin artması ile daha fazla hizmete ulaşma imkânı ortaya çıkacaktır. Bu da hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi için son derece önemlidir. Tabloya bakıldığında Pearson Chi-Square p=0,000 olduğunu görürüz. Bu oran p <0,50'den küçük olduğu için e-belediye kullanma düzeyi ile hizmetlerin verimli ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi arasında anlamlı düzeyde bir ilişki vardır. E-belediye uygulamaları kullanım düzeyi arttıkça hizmetler vatandaşlara daha fazla ulaşmaktadır. Hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleşmesi de buna göre şekillenecektir. Tablo

incelendiğinde e-belediye araçlarının kullanım düzeyi arttıkça hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirildiğini düşünenlerin sayısı da artmıştır.

Tablo 3.19: Kullanma düzeyi ile belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanması arasındaki ilişkinin düzeyi.

		Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır						
		1	2	3	4	5	Toplam	
1-Kesinlikle Katılmıyorum								
2-Katılmıyorum								
3-Kararsızım								
4-Katılıyorum								
5-Kesinlikle Katılıyorum								
Kullanma Düzeyi	Her zaman	Sayı	0	3	9	56	47	115
	kullanıyorum	%Toplam	0,0%	0,8%	2,3%	14,2%	11,9%	29,2%
	Bazen	Sayı	4	4	9	46	13	76
	kullanıyorum	%Toplam	1,0%	1,0%	2,3%	11,7%	3,3%	19,3%
	İşim olduğunda	Sayı	7	7	9	93	30	146
	kullanıyorum	%Toplam	1,8%	1,8%	2,3%	23,6%	7,6%	37,1%
Çok nadir	Sayı	0	2	5	44	6	57	
	kullanıyorum	%Toplam	0,0%	0,5%	1,3%	11,2%	1,5%	14,5%
Toplam	Sayı	11	16	32	239	96	394	
	%Toplam	2,8%	4,1%	8,1%	60,7%	24,4%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 37,050 p=0,000(Asymptotic Significance)

Analiz 2. *“Belediyenin web sitesi kullanışlıdır ve her türlü işlem gerçekleştirilebilmektedir.” ifadesi ile “Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.” ifadesinin arasındaki ilişkinin analizi*

Bu analizde e-belediyenin kullanışlı olması ve her türlü işlemin gerçekleştirilmesi ile hizmetlerin verimli olması ve kalitesindeki artışı arasındaki ilişkinin bağlantısı çözümlenmeye çalışılmıştır. Pearson Chi-Square p=0,000 değeri yukarıdaki iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Belediyenin web sitesinin kullanışlı olduğunu ve her türlü işlemin yapıldığını düşünenlerin aynı zamanda e-hizmetlerin etkili bir şekilde gerçekleştirilmekte olduğunu ve hizmetlerin kalitesinde artış olduğunu belirttikleri görülmektedir. e-belediye uygulamalarının hizmetlerin etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi ve veriminde artışın sağlanabilmesi için kullanışlı olması ve vatandaşların her türlü e-uygulamanın bünyesinde barındırdığı araçlarla işlemleri yapabilmesi gerekir. Dolayısıyla bu uygulamayı kullanan vatandaşların büyük çoğunluğu hizmetin kalitesinde artış olduğunu ve etkili, verimli bir şekilde yerine getirildiğini düşünmektedir.

Tablo 3.20: “Belediyenin web sitesi kullanışlıdır ve her türlü işlem gerçekleştirilebilmektedir.” ifadesi ile “Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.” ifadesi arasındaki ilişkinin düzeyi.

		Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır						
		1	2	3	4	5	Toplam	
Belediyenin web sitesi kullanışlıdır ve her türlü işlem gerçekleştirilebilmektedir.	1-Kesinlikle Katılmıyorum							
	2-Katılmıyorum							
	3-Kararsızım							
	4-Katılıyorum							
	5-Kesinlikle Katılıyorum							
	1	Sayı	5	5	0	0	0	10
		%Toplam	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
	2	Sayı	5	10	5	2	0	22
		%Toplam	1,3%	2,5%	1,3%	0,5%	0,0%	5,6%
	3	Sayı	1	1	13	12	2	29
	%Toplam	0,3%	0,3%	3,3%	3,0%	0,5%	7,4%	
4	Sayı	0	0	11	195	20	226	
	%Toplam	0,0%	0,0%	2,8%	49,5%	5,1%	57,4%	
5	Sayı	0	0	3	30	74	107	
	%Toplam	0,0%	0,0%	0,8%	7,6%	18,8%	27,2%	
Toplam	Sayı	11	16	32	239	96	394	
	%Toplam	2,8%	4,1%	8,1%	60,7%	24,4%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 522,050 p=0,000(Asymptotic Signifince)

Analiz 3. “Belediyenin e-hizmetleri, yeterli alt yapıya sahiptir.” İfadesi ile “Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.” ifadesinin arasındaki ilişkinin analizi

Hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi için diğer bir önemli konu yeterli alt yapı olanaklarının sağlanmasıdır. Belediye yeterli alt yapı çalışmalarını yapmadığı sürece e-belediye hizmetlerine erişim yeterli düzeyde olmayacağı gibi aksamalar ve kalitede düşüş meydana gelecek ve maliyette artış olacaktır. Bu anlamda iki değişken arasındaki Pearson Chi-Square değeri p=0,000’dır. Değer bu iki değişken arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin varlığını göstermektedir. Fakat Tablo 3.21’e bakıldığında yeterli düzeyde alt yapı çalışmalarının varlığı konusunda kararsız kalan oranında %21,6 gibi bir değer ortaya çıkmaktadır. Belediye örgütüne bu konudaki çalışmalarına ağırlık vermesi gerektiğini söyleyebiliriz. Buna rağmen, vatandaşların büyük çoğunluğu yeterli alt yapıya sahip olduğunu düşünmektedir.

Tablo 3.21: “Belediyenin e-hizmetleri, yeterli alt yapıya sahiptir.” ifadesi ile “Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.” ifadesi arasındaki ilişkinin düzeyi.

		Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır						
		1	2	3	4	5	Toplam	
Belediyenin e-hizmetleri, yeterli alt yapıya sahiptir.	1	Sayı	7	9	0	0	0	16
		%Toplam	1,8%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%
	2	Sayı	4	6	5	3	0	18
		%Toplam	1,0%	1,5%	1,3%	0,8%	0,0%	4,6%
	3	Sayı	0	1	18	56	10	85
		%Toplam	0,0%	0,3%	4,6%	14,2%	2,5%	21,6%
	4	Sayı	0	0	6	153	12	171
		%Toplam	0,0%	0,0%	1,5%	38,8%	3,0%	43,4%
	5	Sayı	0	0	3	27	74	104
		%Toplam	0,0%	0,0%	0,8%	6,9%	18,8%	26,4%
Toplam	Sayı	11	16	32	239	96	394	
	%Toplam	2,8%	4,1%	8,1%	60,7%	24,4%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 512,688 p=0,000(Asymptotic Signifince)

Hipotez 2: E-belediye kullanma düzeyi ile maliyetlerin düşürülmesi ve zamandan tasarruf sağlanması arasında yakın bir ilişki vardır.

Analiz 1. *e-belediye kullanma düzeyi ile “Belediyenin e-hizmetleri kurum ve vatandaş için maliyeti düşürmektedir.” ifadesi arasındaki ilişkinin analizi*

Kurum ve vatandaş için en önemli amaçlardan biri maliyetleri mümkün olduğunca en aza indirmektir. Bunun için kurumlar çeşitli politikalar izlemekle birlikte vatandaşlar da kendilerine göre yöntemler bulmaktadırlar. Özellikle internetin hayatın her alana yayılmasıyla bu politika ve yöntemler daha kolay uygulanmaktadır. Bu teknolojilerden biri de e-belediyedir. Doğru ve amacına hizmet eden bir e-belediyeçilik anlayışı kurum ve vatandaş için kırtasiyecilik, evrak ve başvuru ücreti, personel gideri ve harç ücreti gibi maliyetleri önemli ölçüde azaltacaktır. Bu anlamda Tablo 3.22’ye bakıldığında e-belediye kullanma düzeyi ile maliyet arasında Pearson Chi-Square $p=0,240$ değerini aldığı için anlamlı bir ilişkinin var olduğunu söyleyebiliriz. E-belediye ile gerçekleştirilebilecek hizmetler bu uygulama alanına daha çok aktarıldıkça maliyetler de önemli ölçüde azalacaktır. Tablo incelendiğinde amacına hizmet eden ve alt yapısı oluşturulmuş olan e-belediye araçlarını kullanım düzeyi yaygınlaştıkça maliyetler de önemli ölçüde azalacaktır.

Tablo 3.22: Kullanma düzeyi ile “Belediyenin e-hizmetleri kurum ve vatandaş için maliyeti düşürmektedir.” ifadesi arasındaki ilişkinin düzeyi.

		Belediyenin e-hizmetleri kurum ve vatandaş için maliyeti düşürmektedir.						
		1	2	3	4	5	Toplam	
Kullanma Düzeyi	1-Kesinlikle Katılmıyorum							
	2-Katılmıyorum							
	3-Kararsızım							
	4-Katılıyorum							
	5-Kesinlikle Katılıyorum							
	Her zaman	Sayı	0	5	16	47	47	115
	kullanıyorum	%Toplam	0,0%	1,3%	4,1%	11,9%	11,9%	29,2%
	Bazen	Sayı	5	2	3	37	29	76
	kullanıyorum	%Toplam	1,3%	0,5%	0,8%	9,4%	7,4%	19,3%
	İşim olduğunda	Sayı	5	8	13	70	50	146
kullanıyorum	%Toplam	1,3%	2,0%	3,3%	17,8%	12,7%	37,1%	
Çok nadir	Sayı	2	2	6	29	18	57	
kullanıyorum	%Toplam	0,5%	0,5%	1,5%	7,4%	4,6%	14,5%	
Toplam	Sayı	12	17	38	183	144	394	
	%Toplam	3,0%	4,3%	9,6%	46,4%	36,5%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 15,032 p=0,240(Asymptotic Signifince)

Analiz 2. e-belediye kullanma düzeyi ile “Belediyenin e-hizmetleri, zamandan tasarruf sağlamaktadır.” ifadesi arasındaki ilişkinin analizi

Hipotezin son analizi e-belediye kullanım düzeyi ile zaman değişkeni arasındaki ilişkinin analizidir. Günümüzde internet aracılığı ile birçok işlem yapılmakta ve zamandan büyük oranda tasarruf sağlanmaktadır. Sıra beklemeden, uzun yolculuklar yapmadan ve bürokratik engellerle karşılaşmadan en hızlı biçimde işlemler yapılabilmektedir. e-belediye uygulamaları da hizmeti en kısa sürede vatandaşa ulaştırmayı amaçlamaktadır.

Bu analiz bakımından ortaya çıkan değere baktığımızda p=0,006 olduğunu görürüz. Bu da e-belediye kullanım düzeyi ile zamandan tasarruf sağlama arasında yakın düzeyde bir ilişkinin varlığını ortaya koyar. Vatandaşlar bu uygulamada yer alan hizmet araçlarından ne kadar çok yararlanırsa o kadar zaman tasarrufu sağlayarak diğer işler için daha çok vakit ayırabilecektir.

Tablo 3.23: Kullanma düzeyi ile “Belediyenin e-hizmetleri, zamandan tasarruf sağlamaktadır.” ifadesi arasındaki ilişkinin düzeyi.

			Belediyenin e-hizmetleri, zamandan tasarruf sağlamaktadır					Toplam
			1	2	3	4	5	
Kullanma Düzeyi	1-Kesinlikle Katılmıyorum							
	2-Katılmıyorum							
	3-Kararsızım							
	4-Katılıyorum							
	5-Kesinlikle Katılıyorum							
	Her zaman kullanıyorum	Sayı	0	5	3	47	60	115
		%Toplam	0,0%	1,3%	0,8%	11,9%	15,2%	29,2%
	Bazen kullanıyorum	Sayı	5	4	5	25	37	76
		%Toplam	1,3%	1,0%	1,3%	6,3%	9,4%	19,3%
	İşim olduğunda kullanıyorum	Sayı	3	10	6	77	50	146
	%Toplam	0,8%	2,5%	1,5%	19,5%	12,7%	37,1%	
Çok nadir kullanıyorum	Sayı	1	2	7	24	23	57	
	%Toplam	0,3%	0,5%	1,8%	6,1%	5,8%	14,5%	
Toplam	Sayı	9	21	21	173	170	394	
	%Toplam	2,3%	5,3%	5,3%	43,9%	43,1%	100,0%	

Not: Pearson Chi-Square Value: 27,931 p=0,006 (Asymptotic Signifin

IV. BÖLÜM

4. SONUÇ

Günümüzde bilgi ve teknolojiye yaşanan değişim ve gelişim ülkelerin yönetim anlayışını, toplumların kültürel ve sosyal hayatını, ihtiyaçlarını, kurumlarını önemli derecede etkilemektedir. Özellikle “ihtiyaç” kelimesine yüklenen anlam gitgide değişmekte ve yeni alanların çıkmasıyla farklı bir şekilde evrimleşmektedir. Çünkü teknoloji devletlerin, kurumların ve insanların faaliyetlerinin merkezine yerleşmiş bulunmaktadır. Bilgiye yatırım ve ona ulaşmak ihtiyaçtan öte bir zorunluluk haline almıştır. Devletlerin büyük maliyetler gerektirmesine rağmen teknolojiye yatırımı hız kesmemiş daha da arttırmıştır. Hizmetlerin daha etkin ve verimli yerine getirilmesi ve vatandaşa hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlamak için teknoloji kullanımını ihtiyaçlara göre geliştirmiştir. Dolayısıyla günümüzde kamu ve özel sektörün, toplumların yeni ihtiyaçları gün yüzüne çıkmakta ve teknoloji ona göre uyarlanmaktadır. İhtiyaca göre şekillenen uygulamalardan birisi de internetin hayatın her alanına yayılmasıyla birlikte kurumların, toplumların ve insanların faaliyetlerinin dijitalleşmesidir. Bilgisayar, cep telefonları, tabletler, bilişim sistemleri ve yazılımlar hayatın her alanında yerini almış insanların yaşantılarını büyük oranda etkilemiştir.

Dijitalleşen dünyayla birlikte kamu hizmetleri belli bir bölgeyle sınırlı kalmamakta, yayılmaktadır. Bu değişim dijital bilgi teknolojileriyle hizmetlerin internet ortamında yerine getirilmesi sürecine girilmesini sağlamış ve “e”leşme denilen yeni bir uygulama hayata geçirilmiştir. Değişimin boyutu artık “e”leşme yani e-hizmetler, e-devlet, e-belediye gibi bir takım isimlerle adlandırılmıştır. Devletler vatandaşa ulaşmak için artık “e” hizmetleri kullanmakta, bu teknolojiye büyük yatırımlar yapıp alt yapısını kurmaya çalışmaktadır.

Makroekonomik istikrarın sağlanması için de bilgi teknolojilerinin kullanımı son derece önemlidir. Günümüz konjonktüründe sürdürülebilir büyümenin ve istikrarlı bir ekonomik gelişimin sağlanması rekabet gücünün ve verimliliğin artırılmasına ve bilginin etkin bir şekilde işlenmesine dayanmaktadır. Toplumsal refahın sağlanması da sürdürülebilir büyüme ile istihdamın artırılması ile olmaktadır. Sürdürülebilir büyüme

ve istihdamın artırılması için bilgiyi etkin kullanmanın gerekliliği ortaya çıkmış ve bunun gerçekleştirilmesi için bilgi teknolojilerine yönelim artmıştır. Çünkü bu teknolojik yenilikle birlikte bilgiye ulaşım daha kolay olmakta, maliyet ve zamandan büyük oranda tasarruf sağlanmakta, bilgiyi paylaşım ve saklama daha kolay olmaktadır. Merkezi yönetimin gerçekleştirdiği hizmetleri “e-devlet” uygulaması alanına aktarmış ve maliyette azalma sağlamıştır. İnternetin ortaya çıkmaması ve teknolojinin toplumun bütün kesimine yayılmasıyla hizmetlere erişim kolaylaşmıştır. “e” uygulamalar sayesinde toplumu bilgilendirme ve destekleme faaliyetlerine hız verilmiştir.

Bu gelişmeler ışığında Türkiye’de merkezi yönetim e-devlet uygulamalarına büyük önem vermiş ve hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi ve bilgiyi fayda sağlayıcı alanlarda kullanılabilmeke üzere bilgi teknolojilerine yatırım yapmıştır. lke genelinde faaliyet yürüten kurum ve kuruluşlar bu uygulamayla ilgili birçok araştırma ve geliştirme faaliyeti yürütmüş, hizmetler e-devlet araçlarına aktarılarak tek bir yerden yrtlmeye çalışılmıştır. Dijitalleşme ve bilgi teknolojilerini kullanma sadece e-devletle sınırlı kalmamış bunu bir dizi uygulama takip etmiştir. İnternete erişim sağlayan teknolojik araçların toplum tabanına yayılmasıyla hizmetler sadece ülke genelinde değil bölgesel olarak da bilgi teknolojilerine aktarılmıştır. Hizmete anında ve 7/24 ulaşımı sağlamak, maliyet ve zaman tasarrufunu ön plana çıkarmak, şeffaf yönetimi ortaya koymak, memnuniyet duygusunu arttırmak, güveni sağlamak, toplumdaki farklı gruplarla bir köprü kurmak, daha katılımcı bir uygulama sağlamak, bilgilendirme ve rehberlik faaliyetleri gibi etkenler bu uygulamaların temelinde oturtulmaya çalışılmıştır. e-devlet ile başlayan bu dönüşüm yerele de yayılmış, e-devletin bir uzantısı olan e-belediye ortaya çıkmıştır. E-devletin amaçlarına benzer bir amaç edinerek belediye örgütlerinin yerine getirdiği hizmetlerin çoğu e-belediye ortamına aktarılmıştır. Bilgi teknolojilerinin sağladığı imknlerden yararlanmak için merkezi yönetimin kullandığı e-devlet uygulamalarının yanında yerel yönetimler de e-belediye uygulamalarına yönelik çabalarını arttırmıştır. E-devletin bir uzantısı olan e-belediye araçları ile yerel yönetimler devlet yönetimindeki gibi yeniden yapılanma ve modernleşmenin alt yapısını oluşturarak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yerel halkla arasındaki köprüye sağlam temeller atmayı ve kaliteli hizmet sunumunu gerçekleştirip yerel demokrasiyi geliştirmeyi amaçlamıştır.

Bu tez çalışmasında ilk olarak e-belediye kavramı teorik olarak ele alınmıştır. Ardından e-belediyenin olası yararları doğrultusunda öngörülen amaçlarına ulaşıp ulaşmadığını Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamaları örneğini inceleyen alan araştırması yapılmıştır. Araştırmada Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin

e-belediye uygulamalarına yönelik hizmetlere duyulan memnuniyet ve katılım derecelerine ilişkin sorular belirlenmiş ve 394 yerel yurttaş anket uygulanmıştır. Hipotezlere ulaşabilmek için elde edilen verilerin analizi SPSS programı kullanılarak Ki-Kare testiyle yorumlanmıştır.

Memnuniyet ve katılma dereceleri ile ilgili sorulara yönelik katılımcıların büyük çoğunluğu olumlu cevap vermiştir. E-belediye uygulamalarına yönelik duyulan memnuniyet derecesiyle ilgili soruların büyük çoğunluğuna memnuniyet şeklinde cevaplar verilmiştir. Bu soruları incelediğimizde içlerinden en dikkat çekici cevaplar e-belediyeye yönelik güvenlik ve dilek şikâyet uygulamasına yönelik cevaplardır. Günümüzde teknoloji hayatın her alanında yer almaktadır. Bu araçların toplumda yarattığı en büyük şüphelerden biri güvenlik konusudur. Yasal düzenlemelerle kişisel verilere yönelik koruma sağlanmaktadır. Ceza ve güvenlik tedbiriyle caydırıcı önlemler ön plana çıkmaktadır. Buna rağmen güvenlikle ilgili açıklar meydana gelmekte ve bireyler mağdur olmaktadır. Bu yüzden bireylerin e-belediyeye yönelik kararsız kaldığı en önemli konulardan birisi güvenlik konusunda memnuniyet derecesidir. Belediyenin, uzmanlarla çalışıldığı ve gerekli tedbirlerin alındığı konusunda yerel düzeyde bilgilendirme ve rehberlik faaliyetine ihtiyaç duyduğunu vatandaşların ortaya koyduğu kararsızlık belirgin hale getirmektedir. Dilek, şikâyetlerle ilgili hizmet araçları da kurum ile vatandaş arasındaki bağı güçlendirmede önemli bir konumdadır. Verilen cevaplar gösteriyor ki sorunlara en kısa sürede çözüm bulunması konusunda kararsızlık da kendini göstermektedir. Sorunların en kısa sürede belirlenip ortadan kaldırılması ve vatandaşların isteklerine ağırlık verilmesi kurumla vatandaş arasındaki iletişimin sağlam temellere oturtulmasını sağlayacaktır.

Katılım derecesine ilişkin güvenlik, dilek, şikâyet ve e-belediye alt yapı çalışmaları konularında verilen cevaplardaki kararsızlık düzeyi dikkat çekmektedir. Bu başlıklar bakımından hem memnuniyet derecesinde hem de katılma derecesinde kararsız kalanların sayısı azımsanamayacak düzeyde bir değer almıştır. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin bu konuda bilgilendirme ve tanıtım faaliyetlerini güçlendirmesi gerektiği görülmektedir.

Tüm bu açıklamalar ışığında ortaya çıkan bu bulgular belirlemiş olduğumuz hipotezlerin sınanmasında yardımcı olmuştur. Ki-Kare testi sonucunda e-belediye uygulamalarına duyulan memnuniyet derecesiyle vatandaşların yaşları, ikamet yılları, internete erişim imkânı, kullanım düzeyi arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmaktadır. İkamet yılı, internete erişim imkânı ve kullanım düzeyi arttıkça e-

belediye uygulamalarına duyulan memnuniyet derecesi artmaktadır. Memnuniyet derecesiyle ilgili diğer hipotezin bulgularının sonuçlarına bakıldığında vatandaşların genel olarak Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye uygulamalarından memnun olduğu görülmektedir. E-belediye uygulamaları bünyesinde barındırdığı amaçlara yönelik hizmet verdiği sürece vatandaşların duyduğu memnuniyet derecesi artacaktır. Teknik özellikleri oluşturulan ve vatandaşın 7/24 sorunsuz bir şekilde ulaşabildiği bir e-belediye uygulaması hiç şüphesiz sorunlara etkili bir çözüm bulacak ve memnuniyet derecesini arttıracaktır. Bu konuyla ilgili verilere vatandaşların e-belediye uygulamalarının sonuçlarından memnun olduğunu göstermektedir. Amacına hizmet eden ve etkili bir hizmet sunan e-belediye vatandaşların yararlanabileceği şekilde oluşturulduğu sürece kuruma olan yakınlığı da sağlayacaktır.

Katılma derecesi ile ilgili hipotezlerin bulguları incelendiğinde memnuniyet derecesini tamamlar nitelikte olduğu ortaya çıkmaktadır. Güvenlik, dilek ve şikayet ile ilgili sorularda katılımcılar arasında azımsanamayacak değerde kararsızların bulunması bu konuda Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'ne görev ve sorumluluk düştüğünü göstermektedir. Çok yönlü hizmet sunan bu teknolojiler aracılığıyla güvenlik açığıyla ilgili sorunlara çözüm bulunamaması kurum ve bireylerin kişisel veri akışını engelleyip sistemin etkinliğini düşürecektir. Bu süreçte doğabilecek böylesi bir sorun bürokratik uygulamalar, zamanda kaybı, maliyet artışı, yanlış raporlama sistemleri, problemlere çözüm bulamama, kişisel verilerin açığa çıkması, hızlı elektronik işlemler yapamama ve birimler arasında koordinasyon bozukluğu gibi sorunlara yol açabilecektir.

Bilgi teknolojilerinin hayata geçirilmesi sürdürülebilir bir büyüme ve toplumsal refahta artış sağlamasında kritik rol oynamaktadır. Çünkü bu uygulamalar hizmetlere kolay erişim, birçok bilgiyi saklama, depolama, üretme, yönetimlerin etkin karar almasını sağlama, maliyet ve zamandan tasarruf, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi gibi amaçları bünyesinde barındırmaktadır. Dolayısıyla e-belediye hizmetleri verimliliği ve etkinliği hedefleyen, yönetsel ve toplumsal olarak bilgilendirme gibi amaçları taşıyan her an hizmete hazır bir uygulama demektir. Buradan hareketle araştırmamızın izleyen hipotezlerini e-belediye uygulamalarının hizmetlerin etkili ve verimli gerçekleştirilmesi, zaman ve maliyetten tasarruf sağlaması konusu oluşturmaktadır. Belediye hizmetleri ile ilgili birçok hizmetten elektronik ortamdan yararlanılabilmekte ve anında işlem gerçekleştirilebilmektedir. Verimlilik ve etkinlik açısından anında işlem yapabilme ve birçok hizmete ulaşabilme son derece önemlidir. Kamu yönetimi sosyal ve ekonomik hayatın çok geniş bölümünde yer alarak ve mekân sınırlaması olmadan 7/24 erişimi sağlayarak verimi ve etkinliği sistematik

hale getirerek amaçlarına ulaşmayı hedefler. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi bu uygulamayla hizmetleri verimli ve etkili gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmamızın verilerini analiz ettiğimizde vatandaşlar e-belediye uygulamalarının yerine getirdiği hizmetleri etkili ve verimli bir şekilde sunduğunu düşünmektedir. Fakat bu durum yukarıdaki tablolardan hareketle kullanım düzeyi, alt yapının oluşturulması ve her türlü işlemin gerçekleştirilmesine göre farklılık göstermektedir. İlk olarak vatandaşlar arasındaki kullanımın yaygınlaştırılması gerekmektedir. Çünkü kullanım oranı düştükçe işlem sıklığı azalacak, hizmet yeteri kadar vatandaşlara ulaşmayacaktır. Verilere göre katılımcılar arasındaki kullanım düzeyinin yüksek olduğu ve tek bir işlem yapıldığı gibi birden fazla işlem yapıldığı görülmektedir. Diğer taraftan her türlü işlemin yapılabilirdiği konusunda vatandaşların birçoğu tarafından “katılıyorum” şeklinde cevaplandırılmıştır. Belediye, e-belediye hizmet araçlarıyla verimlilik ve etkinlik hedeflerine ulaşmada katılımcılar nezdinde başarılı olduğunu söyleyebiliriz. Ortaya çıkan veriler e-belediye uygulamaları hizmetlerin etkili bir şekilde yerine getirildiğini göstermektedir.

Araştırmamızın son hipotezi de e-belediye uygulamasının maliyetleri azalttığı ve zamandan tasarruf sağladığıdır. Katılımcıların bu konudaki düşünceleri çoğunlukla e-belediye uygulamalarının maliyetleri azalttığı ve zamandan tasarruf sağladığı yönündedir. Hipotezimize ulaşmak için öncelikle kullanma sıklığına bakılması gerekmektedir. Çünkü kullanım düzeyi artmadıkça maliyette düşüş sağlanamayacak ve zamandan tasarruf olmayacak ve hizmetler yeterli düzeyde gerçekleşmeyecektir. Verilere göre katılımcıların çoğunluğu e-belediyeyi sık sık kullanmaktadır. Çıkan sonuç ve değerler bize maliyetlerin azaltılması ve zamandan tasarruf sağlanması ile kullanım düzeyi arasında bize anlamlı bir ilişkinin varlığını ispatlayarak hipotezlerin geçerliliğini kanıtlamaktadır.

Sonuç olarak araştırmamızda yer alan verilere göre Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi bilgi teknolojilerinin kullanılması, erişimi, işlemlerin gerçekleştirilmesi konularında vatandaş nezdinde başarı sağladığını söyleyebiliriz. Belediyenin yerine getirmesi gereken hizmetlerin birçoğu e-belediye uygulamalarına aktarılmıştır. Bu nedenle Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi yönetimi için e-belediye hizmetlerinin başarılı olması son derece önemlidir. Hizmetlerin başarılı olması kurum imajı ve vatandaşlarla arasındaki ilişkide de önemli bir role sahiptir. Dolayısıyla e-belediye uygulamalarıyla ilgili olan bu çalışmaya Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi gerekli destekleri vermekle birlikte çalışmanın yapılması için olumlu tutum ve davranış sergilemiştir. Pozitif yönde olan bu gelişmelerin yanında eleştirilebilir bir takım noktalar da ortaya çıkmıştır. Bunlar

da ankette yer alan güvenlik, dilek ve Şikayet hizmet araçlarında yer alan kararsız sayılarının yüksek bir değer almasıdır. Belirttiğimiz hizmetlerdeki kararsızların sayısı, belediye örgütünün bu konularda rehberlik ve bilgilendirme faaliyetlerine ağırlık vermesi gerektiğini göstermektedir.



KAYNAKLAR

- Acar, Mustafa ve Kumaş, Erhan (2009). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dönüm Noktası: E-Devlet, E-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları”. *17. İstatistik Araştırma Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. Ed. Prof. Dr. Reşat Kasap. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası. 1-18.
- Ağcakaya, Serpil (2009). “Yerel Yönetimlerde Performans Ölçümü ve Benzer Tip Belediyelerde Mali Performans Uygulamaları”. *Dergi Park*, 9(9), 27-45.
- Akay, Aslı (2007). “Kuruluşundan Günümüze YerelNet: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı”. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 16(1), 75-99.
- Akçagündüz, Emre (2013). “Türkiye’de E-devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(2), 127-140.
- Akçakaya, Murat (2017). “E-devlet Anlayışı ve Kamu Yönetiminde E-devlet Uygulamaları”. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3: 8-31.
- Aktel, Mehmet (2003). *Küreselleşme ve Türk Kamu Yönetimi*. Ankara: Asil Yayıncılık
- Aktürk, Cemal ve Korkmak, Adem (2016). “Bir Yerel E-Devlet Uygulaması: Engelli Bilgi Sistemi”. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 15(8), 279-288.
- Alat, Bilal (2018). “Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 93-114.
- Alodalı, Muhammet Fatih Bilal, USTA, Sefa, GÜNEŞ İbrahim (2010). “Türkiye de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve İl Belediyelerinin Karşılaştırmalı Analizi”, *Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar*, Ed. Bekir Parlak. IV. Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Bursa: Dora Yayınları. 467-478.

Ankara Büyükşehir Belediyesi (2020). <https://www.ankara.bel.tr/>. Erişim Tarihi: 6 Şubat 2020.

Arıkboğa, Ülkü (2017).” Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 1619-1644.

Arslan, Mahmut, Akıncı, Sevcan Kılıç ve Karapınar, Pınar Bayhan (2007). *E-İş, E-Devlet, E-Tik*. Ankara: Siyasal Kitapevi.

Baştan, Serkan ve Gökbunar, Ramazan (2004). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlleşik E-devlet Sistemlerine Doğru”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71-79.

Bensghir, Türksel Kaya. Akay, Aslı (2006). “Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilme”. *Çağdas Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(1): 31-46.

Bensghir Kaya, Türksel (2001). “Web'deki Belediyelerimiz: Konya Büyükşehir Belediyesi”. *Çağdas Yerel Yönetimler Dergisi* 10(4): 80-95.

Bütün, Mehmet (2016). *E-Belediye Faaliyetlerinde Sosyal Medya Kullanımının Etkilerinin E-Yönetişim Bağlamında İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018.

Candemir, Aykan. ve Kazançoğlu Savaşçı Kazançoğlu, İpek (2009). “E-Belediye Çerçevesinde Ege Bölgesi Kıyı Belediyelerinin Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi”. *Yalova: Uluslararası 7. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı (30 Ekim - 1 Kasım 2009)*. 196-214.

Çarıkçı, Oğuzhan (2009). *Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çarıkcı, Oğuzhan (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(12), 95-122.
- Çakır, Canan (2015a). “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 7(4), 37-48.
- Çakır, Canan (2015b). “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Çakır, Canan (2010). *Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelikel, Ömer (2008). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye için E-Devlet Modeli Önerisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetinkaya, Naciye (2010). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerine Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çobanoğulları, Gökhan (2013). *Türkiye’de E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çoruh, Mustafa (2009). “Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye”. *XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri (11-13 Şubat 2009)*. Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.
- Çukurçayır, Mehmet Akif (2000). “Yeni Yönetim Modeli Arayışları Çerçevesinde Halkın Yönetim Süreçlerine Katılım Olanakları”. *Yerel Yönetimler Sempozyumu Sunulan Bildiri (1-2 Ekim 2000)*. Ankara: TODAIE Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi. 211-224.
- Delibaş, Kayhan. ve Akgül, Ali Erdem (2010). “Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçmesi”. *Türkiye Sosyoloji Araştırma Dergisi*, 13(1), 100-144.

- Demirhan, Yılmaz ve Türkoğlu, İrfan (2014). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 22(10), 235-256.
- DPT Müsteşarlığı (2005). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı*. Ankara.
- DPT (2007), *OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye*. Ankara: DPT Yayını.
- Düzoğlu, Zeki (2002). “*İstanbul Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Koordinasyon Müdürlüğü Çalışma Raporu*”. İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yayınları.
- Erdoğan, Oğuzhan (2019). “Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği”. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 59-74.
- <http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018.
- Fadhıl, Wadullah Maieed, Sökmen, Alptekin, Ekmekçioğlu, Emre Burak (2014). “Geleneksel Devlet Anlayışından E-Devlete: Türkiye ve Irak E-devlet Algısı Karşılaştırması”. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7(3), 21-32.
- Fıstıkçioğlu, Reşit (2007). *E-devlet Uygulamaları ve e-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Genco, Mehmet İlker (2010). *Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hazman, Gülsüm Güler (2005). “Afyonkarahisar Belediyesi’nde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (7): 65-84.
- Henden, Rıfkı ve Henden, Burçin (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve E-belediyecilik”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), 84-100.

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü(2011). E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporu. Ankara.

<http://www.ibb.istanbul/tr-TR/e-belediye/Pages/e-Belediye.aspx>. Erişim Tarihi: 17 Eylül 2019.

<https://www.nufusu.com/il/tekirdag-nufusu>. Erişim Tarihi:15 Haziran 2019.

İnam, Serkan (2019). “Vatandaşların E-Katılım Potansiyelinin Araştırılması: Bursa Örneği”. *Bilim ve Yenilikçi Teknoloji Dergisi*, 7, 7-37.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (2020). <https://www.izmir.bel.tr/>. Erişim Tarihi: 6 Şubat 2020.

Kabakuş, Ahmet Kamil. (2014). “Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 307-324.

Kabakuş, Ahmet Kamil (2010). *Türkiye'deki Belediye İnternet Sitelerinin Nicelik ve Nitelik Bakımından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kahraman, Hakan (2014). *E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karaca, Yakup ve Öztürk, Namık Kemal (2019). “Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları”. *Uluslararası Yönetim Dergisi*, 3(2), 528-537.

Karaer, Abdullah. Belediye Performans Ölçümü Uygulama Değerlendirme Raporu http://www.abdullahkaraer.com/FileUpload/ks253058/File/belediye_performans_olcumu_projesi_uygulama_degerlendirme_raporu.pdf. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018.

Karakuş, Gülşah (2011). *Yönetişim Yaklaşımı Perspektifinden Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Maliye SGB.Net Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Karataş, Serdar (2014). *E-Devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaypak, Şafak (2009). “Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansıması”. *Uluslararası 7. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı (30-1 Kasım 2009)*. Ed. İbrahim Güran Yumuşak. Yalova ve İstanbul: İstanbul Üniversitesi ve Yalova Üniversitesi.
- Kıraç, Sertaç (2019). *Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kocaoğlu, Mustafa ve Emine, Filiz Tufan (2013). “Yerel Hizmet Sunumunda Bilgi Teknolojisi Kullanımı: Kayseri İl Özel İdaresi”. *Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar*. Ed. Yakup Bulut, Veysel Eren, Sedat Karakaya, Abdullah Aydın. Ankara: Pegem Akademi. 23-35.
- Köktürk, Erol (2002), http://www.uni-yaz.com/kose_yazisi_nisan.htm. Erişim Tarihi: 18 Kasım 2018.
- Kuran, Hüseyin (2005). *Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Kutlu, Önder, Sevinç, İsmail, Kahraman, Selçuk (2018). “Türkiye’de E-devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi”. *Bilgi Teknolojileri ve Uygulamaları Bilimler Dergisi*, 21(13), 129-156.
- Küçükergüder, Kemal (2013). *Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Maraş, Gökçe (2011). “Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 121-144.
- Mecek, Mehmet (2017). “ E-devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 1815-1851.

- Milli Eğitim Bakanlığı (2011). *Elektrik Elektronik Teknolojisi Kablosuz Ağ Sistemleri*. Ankara.
- Nacak, Selin (2012). *Kamu Yönetiminde E-devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Negiz, Nilüfer ve Saraçbaşı, Yasemin (2012). “Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetişim Dergisi*, 7(1), 42-52.
- Odabaş, Hüseyin (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Örselli, Erhan, Bayrakçı, Erdal, Karabulut, Niyazi (2019). “E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz”. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 14(6), 108-126.
- Özkara, Nedim (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Parlak, Bekir, ve Sobacı, Zahid (2012). *Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teorik ve Pratik*. Bursa: MKM Yayınları. IV. Baskı.
- Pamukoğlu, Kadri ve Ocak, Mustafa (2008). “Bilim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”. *E-Devlet: Gerçek ya da Hayal*. Ed. Kurt Morquardt ve Orhan Gökçe. Konya: Çizgi Kitabevi Birinci Basım. 147-169.
- Pektaş, Ethem Kadri (2011). “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 65-88.
- Pektaş, Ethem Kadri (2009). “Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları ve Afyonkarahisar İli Örneği”. *Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 241-260.

Polat, Rabia Karakaya (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu*. İstanbul: Türkasya Stratejik Araştırma Merkezi Yayınları.

Saraçbaşı, Yasemin (2010). *Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Saymer, İdil, Dondurucu, Zeynep Benan, Küçüksaraç, Banu (2019). “Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri’nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları”. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 420-443.

Serenli, Abdullah 2013. “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği”. *İSDAM Dergisi*, E-Makale, 1-20. <http://www.abdullahserenli.com/img> Erişim Tarihi: 26 Aralık 2018.

Subaşı, Mehtap (2017). *Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muş: Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şat, Nur (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şat, Nur. (2016). “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi”. *Türk İdare Dergisi*, 482, 183-236.

<http://www.tbb.gov.tr/belediyelerimiz/istatistikler/genel-istatistikler/>. Erişim Tarihi: 16 Aralık 2018.

http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/RP7-2002.pdf. Erişim Tarihi: 11 Kasım 2018.

<http://www.tekirdag.bel.tr/tekirdag/cografya>. Erişim Tarihi: 13 Haziran 2019

Tuncer, İlknur (2019). *Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: E-devlet Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

<https://tekirdag.csb.gov.tr/ilimiz-hakkinda-i-905>. Erişim Tarihi: 13.Haziran 2019.

http://www.tekirdagtso.org.tr/Sayfalar/Tekirdag_Konumu. Erişim Tarihi: 13 Haziran 2019.

Türkiye Bilişim Şurası (2002). “E-devlet Çalışma Grubu Raporu”. Ed. Hande Ünsal. Ankara.

Türkiye’de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği, E-Makale, 1-20. <http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2018.

Uçar, Engin. Uzun, Erdiñç. Uçar, Özlem (2004). “E-Belediyecilik ve bir kent bilgi sistemi uygulaması”. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 10(1), 1-149.

Uçkan, Özgür (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetimin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar 1*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Udu, Ünsal (2019). *Yargı Kararları Işığında Türkiye’de E-devletin Hukuki Alt Yapısı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uzun, Erdiñç (2003). “*E-devlet Kapsamında E-Belediyecilik ve Bir Uygulama*”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne: Trakya Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü.

Ünlü, Ufuk (2016). “Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi”. *Sayıştay Dergisi*, 102, 63-89.

www.yerelnet.org.tr Erişim Tarihi: 19 Aralık 2018.

Yıldırım, Hakan ve Kaplan, Hakan (2003). *Herşeyi E-leştirdik*. Ankara: Macar Yayıncılık.

Yıldırım, Uğur ve Öner, Şerif (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET)*, 3(1), 49-60.

Yıldız, Mete ve Polat, Rabia Karakaya (2012). “Türkiye’deki E-Devlet Araştırma ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirmesi ve Öneriler”. *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Der. Mehmet Zahid Sobacı ve Mete Yıldız. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 623-648.

Yılmaz, Arzu (2013). *Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: “Trabzon İli E-Belediye Örneği”*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



EKLER

Ek 1: Anket Formu**ANKET FORMU**

Değerli katılımcılar;

Bu anket formu, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı olarak yürütülen “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı yüksek lisans tez çalışmamda kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bu çalışmanın amacı yerel yönetimlerde uygulanan e-belediye internet hizmetlerinin vatandaş nezdinde etkinliğini, güvenilirliğini, verimliliğini, ulaşılabilirliğini ölçmektir. Elde edilen veriler yalnızca akademik amaçlarla kullanılacak olup anket çalışmasına katılanların kimliği üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Anket formuna katılıp zaman ayırdığınız için çok teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Arif ERENÇİN
Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Öğretim Üyesi

Serdar YENİYILDIZ
Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER**1. Cinsiyetiniz**

Erkek Bayan

2. Yaşınız

18-28 29-39 40-50 50 ve üstü

3. Öğrenim durumunuz

İlkokul veya Ortaokul Lise Önlisans (2 yıllık Yüksekokul)
 Lisans Yüksek Lisans Doktora

4. Mesleğiniz

Memur İşadamı Serbest Meslek Çiftçi Ev Hanımı
 İşçi Emekli Öğrenci İşsiz Diğer

5. Tekirdağ'da İkamet Etme Yılı

0-1 yıl 1-3 yıl 3-5 yıl 5-10 yıl 10 yıl ve üstü

6. İnternete erişim imkanınızı belirtiniz

- () Çok fazla imkanım var () Yeteri kadar imkanım var () İmkanım yetersiz
 () Hiç imkanım yok () Bazen imkanım oluyor bazen olmuyor

7. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyinizi belirtiniz

- () Her zaman kullanıyorum () Bazen kullanıyorum () İşim olduğunda kullanıyorum
 () Çok nadir kullanıyorum

8. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini kullanma amacınızı belirtiniz

- () İmar planı, ihale ve doğrudan temin, günlük hal fiyatları vs. araçlar için kullanıyorum.
 () İstekleri ve şikayetleri göndermek için kullanıyorum.
 () Fatura, vergi, resim ve harç vs. ödemek için kullanıyorum.
 () Çeşitli işlemler için başvuru yapmak ve evrak takibi için kullanıyorum.
 () Haberleri, projeleri, duyuruları, sosyal ve kültürel faaliyetleri öğrenmek için kullanıyorum.
 () Belediye meclisi ve encümen kararlarını yakından takip etmek için kullanıyorum.
 () Diğer internet hizmetlerinden yararlanmak için kullanıyorum.

9. Lütfen aşağıdaki sorulara memnuniyet derecenizi belirtiniz

	Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak size uygun gelen kutucuğa “✓” işareti koyunuz	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?					
2	Belediyenin internet sitesinin güvenilirliğinden ne derece memnunsunuz?					
3	Belediyenin internet sitesinin bilgi ve tanıtım araçlarından ne derece memnunsunuz?					
4	Şikayet ve dileklerinizi iletilmesi ve geri dönüşü konusunda ne derece memnunsunuz?					
5	Siteye erişim konusunda ne derece memnunsunuz?					
6	Sitenin, ihtiyaçlarınızı karşılaması konusundaki başarısından ne derece memnunsunuz?					
7	E-belediyenin erişim hızı ve kolaylığı konusunda ne derece memnunsunuz?					
8	Belediyenin internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?					
9	Belediyenin internet sitesinin kullanılabilirliğinden ne derece memnunsunuz?					
10	Belediyenin internet sitesinin kültürel ve sosyal hizmetlerinden ne derece memnunsunuz?					

10.Lütfen aşağıdaki sorulara katılma derecenizi belirtiniz

	Aşağıdaki soruları dikkatli bir şekilde okuyarak size uygun gelen kutucuğa “✓” işareti koyunuz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye web sitesi güvenlidir.					
2	Belediyenin web sitesi kullanışlıdır ve her türlü işlem gerçekleştirilebilmektedir.					
3	Belediyenin e-hizmetleri, zamandan tasarruf sağlamaktadır.					
4	Belediyenin e-hizmetleri, yeterli alt yapıya sahiptir.					
5	E-belediye uygulamaları kuruluş amacına hizmet etmektedir.					
6	Dilek ve şikayetlere geri dönüş hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.					
7	Evrak ve başvuru takibi kolay bir şekilde yapılmaktadır.					
8	Sitenin gelişme konusunda biraz daha zamana ihtiyacı vardır.					
9	Belediye, e-hizmetleri etkili bir şekilde gerçekleştirmekte ve hizmetlerin kalitesinde artış sağlanmaktadır.					
10	E- belediye ile vatandaşlar, il sınırları içerisinde yapılan hizmetleri ve projeleri daha yakından takip edebilmektedir.					
11	Belediyenin e-hizmetleri kurum ve vatandaş için maliyeti düşürmektedir.					
12	Belediye e-hizmetlerin kullanımı konusunda vatandaşları bilinçlendirmekte ve rehberlik etmektedir.					
13	Belediye yerel halk nezdinde bu uygulamalar ile daha demokratik bir yapı ortaya çıkarmaktadır.					
14	Bilgi teknolojileri konusunda Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi diğer belediyelere örnek teşkil etmektedir.					

Ek 2: Etik Onay Formu



Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Serdar YENİYILDIZ

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Kamu Yönetimi Bölümü

Sayın Serdar YENİYILDIZ,

“Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği”
İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna yapmış olduğunuz başvuru (Protokol NO. 2019/132)
kurulumuzun 26.03.2019 tarihli ve 2019/03 toplantısında değerlendirilerek etik olarak
uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunarız.


Prof. Dr. Hamit COŞKUN (Başkan)


Prof. Dr. Mehmet ERYİĞİT (Üye)


Prof. Dr. Altay EREN (Üye)


Doç. Dr. H. Birol YALÇIN (Üye)


Doç. Dr. Seval ALKOY (Üye)


Doç. Dr. Abdullah DURAKOĞLU (Üye)

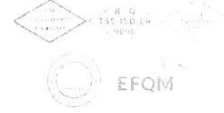
Av. Zuhale Demirci (Üye)



Ek 3: Belediye İzin Formu



T.C.
TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
Yönetim Bilgi Sistemleri Şube Müdürlüğü



Sayı : 49547641-730.08.03-E.18282

18/04/2019

Konu : Anket İzni

BAŞKANLIK MAKAMINA

İlgi : Serdar Yeniöldüz 12/04/2019 tarihli ve 13999 kurum sayılı yazısı.

İlgi dilekçeye istinaden "E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği" adlı tez çalışması için kurum çalışanları ve vatandaşlarla yapılacak anket formuna yönelik, ilgili kişiye gerekli iznin verilmesi hususunu olurlarınıza arz ederim.

e-İmzalıdır

R. Alpaslan KURTOĞLU
Daire Başkanı

Uygun görüşle arz ederim.

15/04/2019

e-İmzalıdır

Dr. Kaan GAYTANCIOĞLU
Genel Sekreter Yardımcısı

Uygun görüşle arz ederim.

18/04/2019

e-İmzalıdır

Fatih ÜNSAL
Genel Sekreter V.

DAĞITIM YERLERİNE

OLUR
18/04/2019

e-İmzalıdır

Kadir ALBAYRAK
Büyükşehir Belediye Başkanı