

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



**AFGANİSTANDA HİZMET SEKTÖRÜNE YÖNELİK
PAZARLAMA UYGULAMALARI: KABİL
BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Mohammad Hussien RAHIMI

Doktora Tezi

TEKNOLOJİ VE BİLGİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Programı

MAYIS 2023

**T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı

Doktora Tezi

**AFGANİSTANDA HİZMET SEKTÖRÜNE YÖNELİK
PAZARLAMA UYGULAMALARI: KABİL BELEDİYESİ
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Tez Yazarı

Mohammad Hussien RAHIMI

Danışman

Doç. Dr. Atilla YÜCEL

MAYIS 2023

ELAZIĞ

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Başlığı: **AFGANİSTANDA HİZMET SEKTÖRÜNE YÖNELİK
PAZARLAMA UYGULAMALARI: KABİL BELEDİYESİ
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Yazarı: **Mohammad Hussien RAHIMI**

**Tez Önerisi
Tarihi:** **11.05.2023**

Savunma **26.05.2023**

TEZ ONAYI

Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü tez yazım kurallarına göre hazırlanan bu tez aşağıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilmiş ve akademik dinleyicilere açık yapılan savunma sonucunda OYBİRLİĞİ ile kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Atilla YÜCEL
Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İmza
Onayladım

Başkan: Doç. Dr. İbrahim YALÇIN **Onayladım**
Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Üye: Doç. Dr. Cem AYDEN **Onayladım**
Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Üye: Doç.Dr. Muhammed DÜŞÜKCAN **Onayladım**
Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Üye: Doç. Dr. Atilla YÜCEL **Onayladım**
Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Ebru BAĞÇI **Onayladım**
Beykent Üniversitesi, sivil Havacılık

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunun/...../20..... tarihli toplantısında tescillenmiştir.

İmza
Prof. Dr. Murat SUNKAR
Enstitü Müdürü

BEYAN

Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım “AFGANİSTANDA HİZMET SEKTÖRÜNE YÖNELİK PAZARLAMA UYGULAMALARI: KABİL BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA” Başlıklı Doktora Tezimin içindeki bütün bilgilerin doğru olduğunu, bilgilerin üretilmesi ve sunulmasında bilimsel etik kurallarına uygun davrandığımı, kullandığım bütün kaynakları atıf yaparak belirttiğimi, maddi ve manevi desteği olan tüm kurum/kuruluş ve kişileri belirttiğimi, burada sunduğum veri ve bilgileri unvan almak amacıyla daha önce hiçbir şekilde kullanmadığımı beyan ederim.

26.05.2023

Mohammad Hussien RAHIMI



ÖN SÖZ

Kamu hizmetlerinin birçoğunu yürüten yerel yönetimlerin performansları değerlendirilirken sundukları hizmetler kadar hizmet kaliteleri de büyük önem taşımaktadır. Seçimlerle halk tarafından yöneticileri belirlenen yerel yönetimler, bölgesel hizmetlerin yürütülmesi açısından merkezi yönetim yapısı içerisine ve yerel halkın yaşamında önemli bir konumda bulunmaktadır. Bağımsız karar alma süreçlerine sahip olan yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlerin, hizmet alan bireyler tarafından nasıl algılandığının ve toplumsal değişmelere bağlı olarak toplumun ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamadığının belirlenmesi hizmet kalitesinin artması açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmada da Kabil (Afganistan) Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerin halk tarafından nasıl algılandığı ve sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir.

Bu çalışmanın hazırlanmasında bilgi ve tecrübeleriyle beni destekleyen hocam sayın Doç. Dr. Atilla YÜCEL'e ve hayatımın her anında yanımda olan aileme teşekkür ederim.

Mohammad Hussien RAHIMI

ELAZIĞ, 2023

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
BEYAN	I
ÖN SÖZ	III
İÇİNDEKİLER	III
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
TABLolar LİSTESİ	VII
1. GİRİŞ	1
2. PAZARLAMAnIN VE HİZMETLERİN GELİŞİMİ	3
2.1. Hizmet Kavramı	4
2.2. Hizmetin Temel Özellikleri	5
2.2.1. Soyutluk	5
2.2.2. Ayrışık (Heterojen) Olma	5
2.2.3. Ayrılmazlık (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)	5
2.2.4. Dayanıksızlık	6
2.2.5. Sahiplik Mülkiyet Özelliği	6
2.3. Hizmet Pazarlaması	6
2.3.1. Hizmet Pazarlamasının Özellikleri	6
2.3.2. Hizmet Pazarlama Karması	7
2.4. Afganistan'a İlişkin Genel Bilgiler	10
2.4.1. Afganistan'ın Tarihi	10
2.4.2. Afganistan'ın Coğrafi Konumu	11
2.4.3. Afganistan'ın Ekonomik Yapısı	12
2.5. Afganistan Hizmet Sektörünün Durumu	14
2.5.1. Bankacılık	14
2.5.2. Sağlık	15
2.5.3. Sağlık kurumları	16
3. YEREL YÖNETİM KAVRAMI	17
3.1. Afganistan Yerel Yönetim Sistemi	18
3.2. Afganistan'da Yerel Yönetim Türleri ve Özellikleri	19
3.2.1. Vilayet Düzeyi	20
3.2.2. İlçe Düzeyi	20
3.2.3. Belediye Düzeyi	20
3.2.4. Köy Düzeyi	20
3.3. Afganistan'ın Yerel Yönetim ve Anayasa Hükümleri	20
3.4. Yerel Yönetimlerle İlgili Mevzuat	21
3.5. Afganistan'ın Yerel Yönetim Yapısı	22
3.6. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	23
3.7. Yerel Yönetim Kaynakları	23
3.8. Merkezi Yönetimin Yerel Yönetimler Üzerindeki Kontrolü	24
4. Elektronik Belediyecilik (E-Belediyecilik)	25
4.1. Elektronik Belediyecilik Oluşturmanın Gerekliliği	27
4.2. E-Belediyecilik Sürecinin Aşamaları	27

4.2.1. Tek Yönlü Bilgi Verme	27
4.2.2. Karşılıklı İletişim.....	27
4.2.3. Çevrimiçi işlem (OLTP).....	28
4.3. E-Belediyenin Araçları	28
4.3.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi	29
4.3.2. Çağrı Merkezi Sistemleri.....	29
4.3.3. Kent Bilgi Sistemleri ve Coğrafi Bilgi Sistemleri	29
4.3.4. İnternet Sayfası.....	29
4.3.5. Kablosuz Hizmet Sunma (WAP) Uygulaması	30
4.3.6. KİOSK'lar	30
4.4. E-Belediye Vatandaş İlişkisi	30
4.5. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar ve Karşılaşılan Sorunlar	31
4.6. Elektronik Belediye Oluşturmanın En Önemli Zorlukları.....	32
4.7. Türkiyede E-Belediyecilik ve Uygulamaları	33
4.8. Dünya'da E-Belediyecilik Uygulamaları.....	36
4.9. Afganistan'da Belediyecilik Uygulamaları	43
4.10. Belediye Yönetiminin Mali İşlemleri	46
4.11. E-Belediye ve Dijitalleşen Kamu Hizmetleri	47
4.12. Afganistan' da E-Belediyeciliğin Durumu	50
Kabil belediyesinde E-belediyecilik faaliyetlerine ilişkin bir durum tespiti yapmak amacıyla belediyenin web sitesi incelenmiş ve E - Belediyeciliğin Araçlarına ilişkin literatürde yer alan başlıklara ilişkin tarafımızca bir tablo oluşturulmuştur.	51
5. Geliştirme programları	52
5. BELEDİYELERDE HİZMET PAZARLAMASI KABİL BELEDİYESİ HİZMETLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA	55
5.1. Araştırmanın Metodolojisi.....	55
5.1.1. Literatür Taraması	55
5.1.2. Araştırmanın Evreni-Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Yöntemi	57
5.1.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi	58
6. BULGULAR	60
6.1. Katılımcıların Demografik Verilerine İlişkin Bulgular	60
6.2. Kabil Belediyesi Tarafından Sunulan Genel Hizmetlere İlişkin Bulgular	61
6.3. Belediye Denetimleri İle İlgili Hizmetlere İlişkin Bulgular	62
6.4. Belediyenin Diğer Hizmetleri İle İlgili Konulara İlişkin Bulgular	64
6.5. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri	66
6.6. Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri.....	69
6.7. Katılımcıların Gelir Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri.....	71
6.8. Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri.....	73
6.9. Katılımcıların Araba Sahibi Olma Durumlarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri.....	75
6.10. Katılımcıların İkamet Edilen Mahallere Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri ..	76
6.11. Katılımcıların İkamet Edilen Süreye Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri	79
7. SONUÇ	84
KAYNAKLAR	86
ÖZ GEÇMİŞ	

ÖZET

AFGANİSTANDA HİZMET SEKTÖRÜNE YÖNELİK PAZARLAMA UYGULAMALARI: KABİL BELEDİYESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Mohammad Hussien RAHIMI

Doktora Tezi

FIRAT ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimleri Enstitüsü

Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı

Mayıs 2023, Sayfa: [VII] + 94

Bulunduğu bölgenin ekonomik, sosyal ve kültürel refahını arttırmaya çalışan belediyeler bunları yaparken halkın memnuniyetini ayrıca gözetmek zorundadırlar. Bu çalışmanın amacı, Afganistan'ın başkenti Kabil Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesini ve tüketicilerin bu hizmetlerden memnun olma düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla Kabil il merkezinde yaşayan 419 seçmenin görüşlerine başvurulmuş ve bu seçmenlere araştırmacı tarafından oluşturulan anket formu uygulanmıştır. Anket formlarından elde edilen veriler SPSS paket programına aktarılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda Kabil halkının belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri ve doğal afetler sonrasında barınabilecekleri alanların oluşturulması hizmetlerini yeterli bulduklarını; cadde, sokak ve tabel işaretlemeleri, caddelerin genişletilmesi, cadde ve sokak aydınlatmaları, kaldırım hizmetleri, park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri ve yaşam alanlarını güzelleştirmeye ve iyileştirmeye yönelik hizmetlerin ise yeterli olmadığını düşündükleri tespit edilmiştir. Araştırmada ulaşılan başka bir sonuçta da Kabil Belediyesinin esnaf, Pazar, fiyat, seyyar satıcı, asansör ve temizlik denetimlerinin halk tarafından yeterli bulunmadığı; çöp toplama, ilaçlama, temizlik, doğal afetlere yönelik önlem alma, umuma açık alanların denetimi, alt yapı hizmetleri, katı, sıvı atık depolama hizmetleri, içme suyu sağlama ve yol yapım-bakım hizmetleri gibi uygulamalarının yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Araştırmada Kabil halkının genel olarak belediyenin hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Kabil, Afganistan, Hizmet Pazarlaması, Yerel Yönetimler

ABSTRACT

Marketing Application for Afghanistan Service Industry

Mohammad Hussien RAHIMI

Ph.D. Thesis

FIRAT UNIVERSITY

Graduate School of Social Sciences

Technology and Knowledge Management

May 2023, Pages: [VII] + 94

Municipalities that try to increase the economic, social and cultural welfare of the region they are in must also consider the satisfaction of the people while doing these. The aim of this study is to determine the quality of the services provided by Kabul Municipality, the capital of Afghanistan, and the satisfaction level of consumers with these services. For this purpose, the opinions of 419 voters living in the city center of Kabul were consulted and a survey form created by the researcher was applied to these voters. The data obtained from the questionnaires were transferred to the SPSS package program, analyzed and interpreted.

As a result of the research, the people of Kabul found that the public transportation services provided by the municipality and the creation of shelter areas after natural disasters were sufficient; street, street and signage markings, widening of streets, street and street lighting, pavement services, park-garden and green area services and services to beautify and improve living spaces are not sufficient. Another result of the research is that the inspections of the artisans, markets, prices, peddlers, elevators and cleaning of the Kabul Municipality are not sufficient by the public; It has been determined that they think that practices such as garbage collection, disinfection, cleaning, taking precautions against natural disasters, control of public areas, infrastructure services, solid and liquid waste storage services, drinking water supply and road construction-maintenance services are insufficient. In the research, it was concluded that the people of Kabul were generally not satisfied with the services of the municipality.

Keywords: Municipality, Kabil, Afghanistan, Service Marketing, Local Authorities

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Yerel Yönetimlerin Yapısı	19
Tablo 2.	Beş Büyükşehir Belediyesinin Web Sayfalarındaki E-Belediyecilik Uygulamaları.....	35
Tablo 3.	Kabil Belediyesinde E - Belediyeciliğin Araçları	51
Tablo 4.	Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular.....	60
Tablo 5.	Katılımcıların Belediye Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması	61
Tablo 6.	Katılımcıların Belediye Denetim Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması	63
Tablo 7.	Katılımcıların Belediyenin Diğer Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması	65
Tablo 8.	Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları	66
Tablo 9.	Eğitim düzeyinde göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyine ilişkin yapılan ANOVA analizi özet sonuçları	69
Tablo 10.	Gelir düzeylerine göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyine ilişkin yapılan ANOVA analizi özet sonuçları	71
Tablo 11.	Meslek gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyi ilişkin yapılan ANOVA Analizi özet sonuçları	73
Tablo 12.	Araba göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ilişkin T-test özet sonuçları	75
Tablo 13.	Mahalle göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir fark vardır.....	77
Tablo 14.	İkamet süreye göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ilişkin yapılan ANOVA özet sonuçları.....	80

1. GİRİŞ

Merkezi Yönetim ve Yerinden/Yerel Yönetim Sistemleri kamu yönetimi sistemlerini oluşturan iki temel olgudur. Bilim ve teknolojiye yaşanan gelişmelere bağlı olarak artan refah seviyesi, tarihsel süreçte ülkemizde benimsenen en temel ilke olan merkezi yönetimin yanı sıra yerel yönetim sistemlerinin de öneminin artmasını sağlamıştır. Merkezi yönetim sistemleri tarafından yerine getirilmesi gereken hizmetler, toplumsal değişimlerle birlikte önemi daha fazla artan yerel yönetimler tarafından yapılmaktadır. Yerel yönetimler merkezi yönetimin iş yükünü azaltsa da ağır işleyen bürokrasi, yerel yönetimlerin hizmetlerini kısmen de olsa kısıtlamaktadır. İl özel idareleri, belediyeler ve köy yönetimleri yerel yönetimleri oluşturmaktadır. Merkezi yönetim tarafından yerine getirilmesi gereken hizmetler yerel yönetimler aracılığıyla hızlı bir şekilde yerine getirilmekte ve bu durum bölgesel kalkınmanın hızlanmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Belediyeler, yerel yönetim sistemleri içerisinde tüzel kişiliğe sahip olan önemli yapılardır. Bünyesinde yönetim ve karar alma mekanizmalarını bulunduran belediyeler, bağımsız karar alma yetkisine sahiptirler.

Ekonomiye katkı sağlayan önemli faaliyet kollarından birini hizmet sektörü oluşturmaktadır. İlk dönemlerde kalite artırma yönelik çalışmalar somut ürünler ortaya koyan imalat sektöründe başlamış, ancak hizmet sektörünün büyümesi, gelişmesi ve ekonomiye sağladığı katkının artmasıyla birlikte hizmet sektöründe de kalite artırma çalışmaları önem kazanmıştır. Ürün ve hizmetlerin kalitesinin artırabilmesi için kalite ölçümünün yapılması büyük önem arz etmektedir. Somut ürünler ortaya koyan imalat sektöründe kalite ölçümlerinin yapılması görece daha kolay olabilmektedir. Ürünün dayanıklılığı, fiziksel görünümü ve fonksiyonelliği gibi kriterler ürün kalitesinin ölçümünün kolay bir şekilde yapılmasını sağlayabilmektedir. İmalat sektöründen farklı olarak karakteristik bir özelliğe sahip olan hizmet sektörünün soyut ve göreceli faaliyetler gerçekleştirmeleri kalite ölçümünü zorlaştırmaktadır. Birinin işini görme, birine yarayan bir iş yapma ya da insan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen ve üretildikleri an tüketilen soyut ürünler hizmet olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle bireyler ya da örgütler tarafından başka bir birey ya da örgütün yararına yapılan faaliyetler hizmet olarak nitelendirilebilir.

Hizmetin soyutluk, heterojenlik, eşzamanlılık ve dayanıksızlık özellikleri ile hizmet alan birey ya da örgütlerin hizmet beklentileri ile aldıkları hizmete yönelik algıları hizmet kalitesini açığa çıkarmaktadır. Bu bağlamda hizmet alanların beklentilerinin tespiti, hizmet alanındaki sorunların belirlenmesi ve giderilmesi, hizmet alanların sorunlarına hızlı ve etkili çözümler bulmaları hizmet kalitesinin artırılmasında büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda hizmet pazarlaması alanında yapılan çalışmalarda yaygın olarak kabul edilen hizmet kalitesi modelinden yararlanılarak hizmet alanların beklentileri ve algıları ile bu alanda ortaya çıkabilecek problemlerin tespit edilmesi ve çözüm önerileri sunulmasının hizmet kalitesinin artırılması açısından önemli olduğu söylenebilir.

Tüketici algıları hizmet kalitesinin göstergesi olup, tüketicilerin hizmet beklentileri ile sunulan hizmete yönelik algıları arasındaki farklılığın derecesi hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır. Tüketicilerin aldıkları ürün ya da hizmetin üstün özelliklerine ve mükemmellik düzeyine yönelik fikirleri, algılanan kalite olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda algılanan kalite üzerinde etkili olan unsurları tespit etmenin kolay olmayacağı söylenebilir.

Bilim ve teknolojide yaşanan değişim ve gelişmelerle birlikte ortaya çıkan kültürel, sosyal ve siyasal alandaki değişimler sosyal yaşamda birtakım değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Bu değişimler sosyal yaşam üzerinde etkili olan üretim araçlarının yanı sıra aynı zamanda tüketicinin de sosyal yaşamı şekillendirmede etkili rol oynamasına neden olmuştur. Belediye hizmetleri de siyasal, sosyal ve kültürel alanda yaşanan değişimlerin izlerinin önemli düzeyde hissedildiği önemli alanlardan biri olmuştur. Kentlerde yol, su, denetim, temizlik... vb. gibi toplumsal ihtiyaçları karşılamaya yönelik hizmetler sunan belediyeler, değişen ve gelişen toplumsal ihtiyaçları karşılayabilmek ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik birtakım çalışmalar yapmaktadır. Belediye hizmetleri ekonomik unsurlar başta olmak üzere sosyal, kültürel ve siyasal unsurlardan doğrudan etkilenmekte ve bu unsurlar belediyelerin sundukları hizmet kalitesini belirlemektedir. Bu çalışmada da Afganistan'ın başkenti Kabil'de yaşayan insanların belediyelerin sundukları hizmet kalitesine yönelik algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; pazarlamanın ve hizmetlerin gelişimi, hizmet kavramı, hizmetin temel özellikleri, Afganistana ilişkin genel bilgiler, Afganistanın Ekonomik yapısı, Afganistan hizmet sektöründeki durumu açıklanmıştır. İkinci bölüm; yerel yönetim kavramı, Afganistandaki yerel yönetim sistemi, yerel yönetimlerle ilgili mevzuat, Afganistanın yerel yönetim yapısı, yerel yönetim kaynakları, Merkezi yönetimin yerel yönetimler üzerindeki kontrolü alanında yapılan çalışmalardan oluşmuştur. Üçüncü bölümde; elektronik belediyecilik, e- belediyecilik oluşturmaının gerekliliği, e- belediyecilik sürecinin aşamaları, e belediyenin araçları, e belediye vatandaş ilişkisi, e- belediyecilikten beklenen faydaları ve karşılaşılan sorun, e- belediye oluşturmaının zorlukları, Türkiye'de e-belediyecilik uygulamaları, Dünya'da e- belediyecilik uygulamaları ve Afganistan'da e-belediyecilik uygulamaları ele alınmıştır. Dördüncü bölümde ise; belediyelerde hizmet pazarlaması Kabil belediyesi hizmetleri üzerinde bir anket uygulaması, araştırmanın amacı, önemi, kapsam ve sınırlılıkları, örneklem ve yöntemi, araştırma bulguları ve yorumlanması, değerlendirme ve sonuç kısımları yer almıştır.

2. PAZARLAMANIN VE HİZMETLERİN GELİŞİMİ

Bir malın, bir ürünün, bir hizmetin vb. satışını artırmak ereğiyle satış elemanları yetiştirme, piyasa durumunu ve gereksinimini saptama, tanıtmaya, paketleme gibi etkinliklerin tümü olarak tanımlanan pazarlama kavramı, toplumsal her türlü oluşum ve değişimden etkilenmiştir. Bu oluşum ve değişimler sadece pazarlama kavramında değil firmaların bu kavrama yaklaşımlarında da değişikliklere yol açmıştır. Bu durumda da gelişim ve değişimler kendini göstermiştir. ABD’de 1850’lerde ortaya çıkan pazarlama anlayışı üç farklı dönemden geçmiştir. Artan üretim, gelişen teknoloji, nüfus, eğitim seviyesi, sosyal ve kültürel hayat bu gelişmeleri etkileyen önemli konulardandır.

Sanayinin yükselişi, fabrikaların artması ve teknolojinin gelişmesiyle seri üretime geçilmesine olanak sağlandı. Seri üretimle birlikte ürünlerin dağıtımı ve satışı önem kazanmaya başlamıştır. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonraki dönemde pazarlama önem kazanmaya başlamıştır. “1960’lı yıllarda kitleler için yapılan seri üretim yapısına, 1970’lerde ürün çeşitlenmeleri ve pazar bölümlenmeleri damgasını vurmuştur. Müşteri gruplarının taleplerinde ve ihtiyaçlarında oluşan farklılıklar, 1980’li yıllarda pazarlama iletişim planlarının yapılmasını gerekli kılmıştır.”(Buzkurt, 2005:19).

Pazarlama anlayışı, ürün odaklı, satış odaklı ve tüketici odaklı anlayış şeklinde üç döneme ayrılmaktadır. Bu dönemler sırasıyla 1900 - 1930 ve 1950 sonrası şeklinde gelişmiştir. Bu üç anlayışı irdelediğimizde birincisi ‘ne üretirsem satarım’ anlayışıyla hareket eden ve temel amacı üretmek olarak ifade edebileceğimiz anlayıştır. İkinci anlayış ise reklam ve kişiye özgü satışın öne çıktığı anlayıştır. Üçüncü anlayış ise tüketici ihtiyaçlarının gündeme geldiği ve ihtiyaca uygun üretimin öne çıktığı yani merkeze tüketici istek ve ihtiyaçlarının alındığı anlayıştır.

Pazarlama anlayışındaki bu son değişiklik tüketici istek ve ihtiyaçlarının kârlı bir şekilde karşılanmasıyla birlikte toplumsal çıkarlara da hizmet etmektedir. Temel de müşteri istek ve ihtiyaçlarının olması ve rekabet ortamı müşteri çekme ve müşteri tutma noktasında firmalara farklı zorluklar getirirse de bunları aşmak için müşterinin güvenini kazanma, müşteri beklentilerine hızlı ve doğru cevap verme, müşteri ile uzun süreli ilişki geliştirme gibi yeni hedeflerin doğmasını da sağlamıştır. Firmalar “genel de toplumun uzun vadeli olarak refahını koruyacak veya geliştirecek şekilde yapmalıdır.” (Öztürk, 2003:2)

Toplumlarda eğitim seviyesi, refah durumu gibi farklar hizmetlere talepte farklılık göstermesine neden olmaktadır. Bu durum da farklı hizmetlerin ortaya çıkışına ve firmaların bu farklılıklara cevap vermek için hizmeti farklı boyuta taşımalarına, bu yönde çaba harcamalarına olanak sağlamıştır. Nüfusun hızla artması da hizmet sektörüne etki etmiştir.

Hizmet üreten firmalar için toplum ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili cevap vermek maksadıyla farklı dağıtım kanalları ve buna uygun da hizmet sunma gereksinimi ortaya çıkmıştır. “Bireyler hizmetlere ihtiyaç duymakla kalmayıp kaliteli olan hizmetleri tercih etmektedirler”(Karahan, 2006: 17-18).

Temel ihtiyaçların üzerine çıkabilen, gelişmişlik seviyesine ulaşabilen toplumlarda, hizmet sektörü önemli bir pazar oluşturmuştur. Hizmet sektöründeki bu gelişme yeni pazarlama kavramlarının doğmasını sağlamıştır. Burada fiziksel bir ürün ortaya konmadığı için geleneksel pazarlama kavramları yeterli değildir. Fakat hizmet sektörü dışında fiziksel ürün üreten firmalar için de hizmet sektörü önemli bir kavramdır, zira onlar da ürünlerini müşteriye ulaştırırken

ve ulaştırdıktan sonra çeşitli hizmetler sunmaktadırlar. Bu durum da firmaları için farklılaşmayı gündeme getirmektedir bu farklılaşma da ancak üstün bir hizmet sunmakla mümkün olacaktır. Gelişen teknolojilerle fiziksel ürünler arasındaki farklar azalmaya başlamış, ürünün kalitesindeki farklar azaldıkça da verilen hizmetin ve bu hizmetten duyulan memnuniyetin önemi artmıştır. Bu durum ise firmaların hizmet noktasında rekabet etmelerini sağlamıştır.

2.1. Hizmet Kavramı

Toplumdaki gelişmişlik düzeyi, hızla artan nüfus ve internet gibi çeşitli teknolojik gelişmeler hizmet sektörüne olan ilgiyi arttırmış, hizmet sektörünü akademik çalışmalara konu etmiştir. Buna rağmen akademik çevrelerce hizmet kavramı için onay almış, kabul görmüş bir tanım henüz yoktur. ‘‘Hizmet, kişi ve makinelerin, insanların ve araçların çabalarıyla yarattığı, müşterilere direkt fayda sağlayan fiziksel varlığı olmayan, ulaştıran eylemler olarak tanımlanır’’ (iek, 2009:4). İktisat Terimleri sözlüğünde (2004), gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik olarak tanımlanırken Amerikan Pazarlama Birliği bu kavram için; bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doğgunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir ifadesini kullanmıştır.

Christian Grönroos ise: ‘‘Hizmet, mutlaka olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz bir yapısı olan, müşteri ve hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynaklar veya mallar ve/veya sistemleri arasındaki etkileşim anında oluşan, müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan bir faaliyet ya da faaliyet dizisidir. ‘‘(Grönroos, 2000:45). şeklindeki tanımı önermiştir.

Tanımların çeşitli olması hizmet sektörünün çok geniş bir alanda farklılık göstermesinden dolaydır. Hizmet sunulmasında mallardan yararlanılırken, malların kullanımında da hizmetten yararlanılması mal ve hizmet karışını doğurmuştur. Farklı tanımlar hizmet sektörünün farklı noktalarına odaklanarak yapılmıştır. Örneğin; Grönroos’un yaptığı tanımda hizmet sektörünün etkileşim yn odak noktası olarak seçilmiştir. Burada etkileşim kavramı sadece firma ve müşteri arasında değil çevredeki diğer kaynak ya da mallarla olabilir.

Philip Kotler'e göre ise hizmet, ‘‘bir tarafın diğer tarafa sunduğu, esas olarak soyut olan (dokunulamayan) ve herhangi bir şeyin sahiplik hakkını vermeyen bir faaliyet ve performanstır’’ (Kotler, 1931:411).

Hizmet kavramı içerisinde farklı olgu ya da durumları karşılamaktadır fakat buradaki diğer önemli bir unsur hizmet piyasasının diğer piyasalardan çok farklı olduğudur. Zira hizmet üretim dışı bir piyasadır ve hizmet piyasasında ortaya konan hizmet fiziki bir yapıya sahip değildir. Yani burada hizmetin kendisi fiziksel olarak mevcut değildir, somut olarak ortaya konamaz.

Hizmet piyasasında ortaya konacak fiziki bir olgu olmaması işletme için farklı ve kaliteli hizmet zorunluluğu doğurmaktadır. Gelir gider dengesini sağlamak, piyasa içerisinde ayakta kalmak için çabalayan firmalar müşterinin güvenini ve sadakatini kazanmaladırlar fakat bunun için öncelikle bahsi geçen işletmelerin müşteriye güven vermeleri ve sadakatlerini ortaya koymaları gerekmektedir.

Teknoloji, sosyal medya vs. noktalarda gelişmişlik işleri hızlandırırsa da günümüzde ürünlerin yanında ilişkiler de önemli bir olgudur. Zira hizmetin türü, teknoloji kullanım oranı, hangi tip ürün olduğu fark etmeksizin o ürünün hizmetinde varlık gösteren insandır. İnsanın bulunduğu her yerde de işin içine duygu girer ve türü, cinsi ne olursa olsun sunulan hizmete renk ve canlılık katacak

olan insandır. İnsanın müşteri ile kurduğu ilişkidir. Burada “atılğan, hızlı, yaratıcı ve müşteri ile uyumlaştırılmış hizmetin, nihai bir stratejik zorunluluk olduğu”(Torlak, 2002:1) unutulmamalıdır.

Hizmet kavramının tanımlarına bakıldığında zaman, kavramların karışık ve zor olduğu görülecektir. Bunun yanında tanımların ortak noktasına odaklanıldığında tüm tanımlarda hizmetin üretildiği anda tüketilen bir ürün olduğu, karşılıklı iletişimden beslendiği bu nedenle insan eksenli gelişme gösterdiği ve anlık üretilip tüketildiği için öncesinde herhangi bir kontrol yapılamadığı gibi noktalar üzerinde durulduğu görülmektedir.

2.2. Hizmetin Temel Özellikleri

Önceki bölümde de ifade edildiği üzere hizmet, fiziksel ürünlerden çok daha farklı özelliklere sahiptir. Bu farklılıklar; soyutluk, eş zamanlılık, dayanıksızlık ve türdeş olmaları olarak sıralanabilir.

2.2.1. Soyutluk

Tanımlarda da akademik makalelerde de hizmet kavramının en önemli özelliği olarak soyutluk ifade edilmiştir. Zira hizmet bir ürün olmadığı için beş duyu organından herhangi biri ile algılanamamaktadır. “Hizmetler gözle görülemez, hizmetlere dokunulamaz, hizmetler tadılamaz, stoklanamaz, test edilemez (denenemez) ve kalitesi garanti edilerek satılamaz.” (Mucuk, 2010:307)

Örneğin bir otobüs firması seferlerinin herhangi birinde boş koltuklarla yola çıktığında ve bu şekilde yolculuğunu tamamladığında o koltuklardan gelecek kazanç sonsuza dek kaybedilmiştir. Geri dönüşü olmayacaktır. Bu nedenle bu sektör için piyasanın takibi oldukça önemlidir, piyasadaki dalgalanmalar, müşteri istek ve gereksinimler iyi takip edilmeli ve buna uygun şekilde aksiyon alınmalıdır. Hizmetler patentlenemedikleri için kolay ve hızlı şekilde kopyalanabilir durumdadırlar.

Hizmetin soyut oluşunun doğurduğu zorlukları; müşterinin geçmiş deneyimlere ihtiyaç duyması, depolama, patent alamama, koruma, teşhir edilememe, fiyatlandırmada zorluk yaşanması şeklinde sıralayabiliriz.

2.2.2. Ayrışık (Heterojen) Olma

Günümüzde hizmet veren işletmelerde hizmet veren personelin eğitimi ve denetimi noktasında çeşitli adımlar atılarak sunulan hizmetin eşit kalitede olması amaçlansa da hizmet sektörünün odağında insan olması bunu zorlaştırmaktadır. Burada sadece hizmeti sunan personel değil, zaman ve müşteri de önemli etkidir.

Tüketicinin önceki deneyimleri hizmet algısını etkileyecek, hizmet aldıktan sonra geçmiş deneyimleriyle aldığı hizmeti karşılaştırarak bir karara varacaktır. Buradaki başarı ya da başarısızlık müşteri ile personel arasındaki etkileşime bağlı olacaktır.

2.2.3. Ayrılmazlık (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)

Burada ifade edilen ayrılmazlık kavramı hizmetin üretimi ile hizmetin sunulması arasında zamansal bir farkın olmadığını ifade etmektedir. Yani hizmetin üreticisi ile hizmetin alıcısı hizmet

sunulurken bir aradadır. “Örneğin, hemşire sağlık hizmetini hastasına sunarken hasta bu hizmeti sunumun yapıldığı yerde, hastanede almaktadır.” (Kantaroğlu, 2018:17).

Bu süreçte iki önemli nokta vardır bunlardan ilki ürünle ile hizmeti sunanın aynı olmasıdır diğer bir deyişle hizmet ile hizmeti üreten birdir, ikincisi ise hizmetin üretiliş sürecinde müşterinin de hazır bulunmasıdır.

Hizmet ile hizmeti sunanın bir olması ve hizmet alıcısının da aynı anda orada hazır bulunuyor olmasının doğurduğu olumsuzluk da bir hizmetin aynı zamanda iki farklı mekânda ya da pazarda pazarlanamamasına hatta yer yer aynı anda iki ayrı hizmetin aynı anda pazarlanamamasıdır diyebiliriz.

2.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetlerin anlık üretilip anlık tüketilmeleri, ana hizmeti sunana, müşteriye ve zamana göre değişkenlik göstermesi gibi etkenler hizmetin ömrünü kısaltmakta, depolanma şansını ortadan kaldırmaktadır. Üretim yapan firmalar için konuşabileceğimiz ambalaj, depolama ve dağıtım gibi pekçok kavram hizmet sektörü için herhangi bir anlam ifade etmemektedir. “Bu yüzden üretildikleri anda tüketilmeyen hizmetlerin, daha sonradan tüketilmesi gibi durum söz konusu değildir.” (Buyuk, 2006:5).

2.2.5. Sahiplik Mülkiyet Özelliği

Mallar ile hizmetler arasındaki farklardan bir diğeri de sahipliğin olmamasıdır. Diğer bir deyişle geçicilik söz konusudur. Herhangi bir mal için belirlenen fiyatı ödendiğinde o mala sahip olunurken hizmet için belirlenen ücret ödendiğinde o hizmetten belirli bir süre yararlanılabiliyor. Örneğin; bir dava için avukat tutmak ya da hastanede tedavi görmek.

2.3. Hizmet Pazarlaması

Değişen ve gelişen ekonomik faaliyetler, siyasi ve toplumsal etkinlikler pazarlama kavramını her geçen gün daha da önemli hale getiriyor. Günümüzde kar amacı güdülerek ya da güdülmeyerek tüm işletmeler tarafından yönetsel açıdan pazarlamaya ağırlık verilmektedir ve bu giderek bir zorunluluk halini almaktadır. Toplumlardaki gelişmişlik düzeyi, refah seviyesindeki artış da hizmet sektörünü ön plana çıkarmış ve bu artış hizmet pazarlaması kavramını doğurmuştur. Hizmet pazarlaması tüm kamu ve özel işletmelerde ayrımsız uygulanmaya başlayan bir kavram olmuştur. Kâr amacı güden özel şirketlerde amaç müşteri memnuniyeti ve devamlılığını sağlamak iken kamusal işletmelerde yurttaş memnuniyetini sağlamak amaçlanır.

Kamusal işletmelerde yer yer siyasi amaçlar güdülse de “vatandaş memnuniyeti hatta bir adım ötesinde vatandaş tatmini için kamuda hizmet pazarlaması son derece önemlidir. Bu anlamda pazarlama, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak ve gerçek bir değer sunmak isteyen kamu kuruluşları için en iyi planlama platformudur” (Kotler, 2007: 25).

2.3.1. Hizmet Pazarlamasının Özellikleri

Hizmet, fiziksel bir ürün ortaya koymadığı için pazarlama noktasında da diğer pazarlama türlerinden ayrılır. Bu yönüyle de hizmet pazarlaması kavramı ile açıklanır.

Hizmet Pazarlaması kendine özgü özellikler taşımaktadır. Bunlar (Kantaroglu, 2018:29; Ünübol, 2009:24):

- Müşterilerin beklentilerinin, ihtiyaçlarının tespit edildikten sonra; bunlara yönelik hizmet sunumu yapılmaktadır.
- Pazarlama ürün /hizmet geliştirme, üretim gibi aşamalarda tüketiciyi de bu sürece dâhil etmektedir.
- Pazarlamanın devam arz eden özelliklerine dayanarak hizmet pazarlaması faaliyetleri düzenli ve sıralıdır.
- Pazarlama araştırması, hizmet pazarlaması uygulamalarında süreklilik göstermektedir.
- Hizmet işletmeleri, diğer hizmet sunan işletmeler ile dayanışma içerisinde ve bunun önemi her geçen gün artmaktadır.
- İşletmenin kendi alanında ve bölümleri arasında dayanışma gerekliliği olmakla beraber işletmede ki pazarlama çabaları bir bütün olmak zorundadır.
- Hizmetler soyut özellik taşıdığından dolayı üretimleri ve tüketimleri aynı yerde ve aynı zamanda gerçekleşmesi nedeni ile müşterinin memnuniyetinin sağlanmasında kalite önemlidir.
- Örgüt çapında ve bölümler arasında dayanışmanın gerekliliği ve işletme çapında pazarlama çabalarının bütünlüğü önemlidir,
- Hizmetlerin soyut özelliği ve tüketim ile üretimin genellikle aynı zaman/ yerde gerçekleşmesi nedeni ile müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kalitenin önemi,
- Hizmet pazarlamasında genellikle pazarlama faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek zordur. Aynı şekilde rakip firmaların pazar etkinlikleri hakkında sağlıklı veri elde etmek de bir hayli güçtür,
- Verilen hizmetler her ne koşulda olursa olsun (ülke ve kişi güvenliği hariç) gizlilik esasına bağlı olarak verilmesi gerekmektedir,
- Hizmeti veren işletmenin itibarı ve güvenilirliği de hizmetlerin pazarlanmasında önemli yer tutmaktadır.

2.3.2. Hizmet Pazarlama Karması

Hizmet sektörü ile üretim sektörü arasında yukarıdaki bölümlerde de ifade ettiğimiz farklardan dolayı pazarlama karmasında yer alan ürün (Product) , fiyatlandırma (Pricing), tanıtım (Promotions) ve dağıtım (Placement) kavramları hizmet pazarlaması için yeterli değildir. Bu durum da pazarlama karmasında yer alan ürün, fiyatlandırma, tanıtım ve dağıtım kavramlarına ek olarak insan (personnel-people), süreç (process) ve fiziksel varlık (physical evidence) kavramlarının eklenmesini ve pazarlama karması ifadesinin hizmet pazarlama karması adıyla anılmasını sağlamıştır.

Pazarlama karmasının geliştirilmesiyle oluşturulmuş hizmet pazarlama karmasında yer alan kavramları aşağıdaki gibi tanımlamak ve açıklamak mümkündür.

2.3.2.1 Ürün (Product)

Hizmet pazarlama karmasında yer alan ürün kavramı soyut bir ifade olarak karışımza çıkmaktadır. Burada bahsi geçen ürün; telefon, bilgisayar ya da kazak, pantolon gibi elle tutulabilir somut bir varlığı içermemektedir. Hizmette bahsi geçen ürünler; seyahat, eğitim, sağlık gibi ölçülemeyen ürünlerdir.

Hizmet pazarlama karmasında ürün kavramının soyut oluşu memnuniyeti deneyim kavramıyla özdeşleştiriyor. Zira müşteri fiyat, tanıtım ya da dağıtım unsurlarının iyi olmasından ziyade deneyiminin sonucunda vardığı fikirle hareket edecektir. Müşteri deneyimi, beklentilerini karşılamadığında bahsi geçen diğer unsurların iyi olması müşterinin bir daha aynı hizmeti talep etmesine engel teşkil edecektir. “Yani beklentileri karşılayamayan bir mamul bir kez daha tercih edilmeyecektir” (Öztürk, 2017:56).

2.3.2.2 Fiyatlandırma (Price)

Fiyat; pazarlama karmasında müşterinin ürüne ödediği bedel olarak tanımlanırken hizmet pazarlama karmasında hizmeti alanın hizmeti oluşturan ödediği ücret olarak tanımlanabilir. Fiyat belirleme ya da fiyatlandırma pazarlama yöneticisinin görevlerinden biridir. Burada karşılaşılan zorluklardan ilki müşterinin ürün alırken elle tuttuğu, kalitesini bildiği ürünü zihninde fiyatlandırmasının kolayken hizmet için bunun bir ikna gücü gerektirmesidir. Diğer bir unsur da maliyet hesaplarken işin içine katılacak parametrelerin çokluğudur.

“Yöneticinin fiyat kararlarını etkileyen başlıca çıkar grupları: aracı kuruluşlar, rakipler, üretim faktörleri sahipleri, hükümet ve işletmenin diğer bölümlerinin yöneticileridir. Yöneticinin fiyatlandırma kararlarını etkileyen çeşitli faktörlerin başlıcaları olarak, maliyet ve talep durumları, rekabet durumu, hedef alınan pazar payı, benimsenen fiyat stratejisi ve pazarlama karmasının diğer unsurları sayılabilir” (Özmen, 2013:98).

2.3.2.3 Tanıtım (Promotion)

Bir şeyi halka tanıtmak, beğendirmek ve böylelikle sürümünü sağlamak olarak tanımlayabileceğimiz tanıtım hizmet pazarlama karmasında da oldukça önemlidir.

Hizmet ürünle kıyaslandığında ve patentleme göz önünde bulundurulduğunda daha kolay kopyalanabilir durumdadır. Burada hizmet noktasında rekabetin zorluk derecesini arttırmaktadır. Burada en önemli etken, hizmet değil hizmet sunucusunun yarattığı farktır. Bu fark da reklam, tanıtım noktasının daha da önem kazanmasını sağlamıştır.

“Hizmet pazarlama karmasında tanıtım elemanının çabaları genel olarak aşağıdaki olayları gerçekleştirme amaçlamaktadır.” (Sarıyer, 1996:12)

- Hizmetin faydasını potansiyel müşterilere haber vermek,
- Müşteri ile hizmeti bir araya getirmeye çalışmak,
- Hizmeti önceden kullanan müşteriye daha sonra bunu hatırlatmak,
- Uygun imajı sağlayacak talebi elde etmek ve geliştirmek,
- Hizmet ve örgütü farklılaştırmak.

2.3.2.4 Dağıtım (Place)

Dağıtım, bir ürünün üretiminde sonra tüketiciye ulaşmasını ya da bu yöndeki çabaların tümünü ifade ederken hizmet pazarlama karmasında bu kavram hizmetin müşteriye ulaşması için konumlanabileceği en uygun yeri ifade eder. Burada hizmete ihtiyaç duyan kitlenin, ihtiyaç duyulan zamanın ve kolay ulaşılabilir konumun doğru belirlenmesi gerekmektedir. Örneğin uluslararası ölçekte hizmetler sunan bir firmanın havaalanlarına yakın konumlanması daha uygun olacaktır.

2.3.2.5 İnsan (People)

Ürün pazarlama karmasında bulunmayan fakat hizmet pazarlama karmasında önemli bir yere sahip olan unsurdur insan. Buradaki insan faktörü firmayı yüceltebileceği gibi firmanın çöküşüne de neden olabilir. Bu nedenle çalışanlara verilen eğitimlerle onların iletişim noktasında gösterdikleri gelişmeler oldukça önemlidir. Rekabetin yoğun olarak hissedildiği hizmet sektöründe firmalar çalışanlarının sektörde hizmet veren benzer firma çalışanlarından daha kalifiye olduğunu göstermek zorundadır.

Nitelikli bir hizmet için hizmet sağlayıcısının da hizmet alıcısının da tatmini oldukça önemlidir. Bu bağlamda hizmet sağlayıcısının -personelin- iyi yetiştirilmiş, yetenekli olmasının yanında yeterli ücretle tatmin edilmiş olması oldukça önemlidir. Böyle bir hizmet sağlayıcısı daha iyi bir hizmet sunacaktır. “Bu tür çalışanlar hem daha düşük düzeyde kontrol gerektirmekte, hem de işlerinde daha uzun süre kalma eğiliminde olmaktadır” (Schlesinger ve Heskett, 1991:72).

2.3.2.6 Süreç (Process)

Hizmet süreci, hizmetin müşteriye ulaştırılma biçimi ya da yolu olarak tanımlanabilir. Burada asıl nokta hizmet anı değil bunun önceden planlanmasıdır. Süreç için önemli olan müşteri gereksinimi hissettiği anda hizmete ulaşmasıdır. Ulaşılan bu hizmetin kaliteli ve kendi içinde tutarlı olması gerekmektedir. “Arz ve talep dengede tutulmalıdır, Aynı zamanda süreç yönetimi, sistemin nasıl işletildiği, politika ve işlemler, hizmetin elde edilmesinde kullanılan mekanizasyon derecesi, hizmet üretiminde müşteri katılım oranı, kalifiye personel sayısı, bilgi ve hizmet akışı ve mevcut kapasite oranı gibi konular üzerinde durmaktadır” (Doğan, 2016:27).

2.3.2.7 Fiziksel Olanaklar (Pyhsical Evidence)

Hizmet pazarlaması karması içinde yer alan fiziksel olanaklar, hizmet sağlayıcısı ile müşterinin etkileşimde bulunduğu çevre ve koşulları ifade etmektedir. Burada bahsi geçen fiziksel olanaklar hizmetin sunulduğu mekânın yerinden, mekândaki her türlü materyal ve hatta hizmet ile alakalı hazırlanmış broşürlere kadar pekçok şey sayılabilir. Kotler, göre “hizmet işletmelerinin fiziki çevrelerini anlamak ve anlamlandırmak için kullanılan ve soyut olmayan veriler olarak tanımlana fiziksel çevre gibi kavramlarla yer bulmaktadır.” (Kotler,1931:50) Buradaki fiziksel olanaklar, müşterinin hizmeti almasından, aldığı hizmetten memnun kalmasından, aldığı hizmeti tekrar almasına kadar pekçok noktada önem arz etmektedir. Hizmet veren firmaların fiziki koşulları müşteri memnuniyeti ve geri dönüşü yanında personelin başarı ve tatminini de yükselttiği için firmalar hizmet alanlarını buna uygun düzenlemelidirler.

2.3.2.8 Yeni Bir Yaklaşım Göre Pazarlama Karması: Fikir (Philosohy)

Günümüzde pazarlama karması P elemanları artmaktadır, bunu sebebi ise Pazar karması elemanlarının işletmelerin pazardaki gereksinimlerine göre yeni hedefler belirleyip bu hedeflere yönelik çalışmalar yürütmesidir. Gelişen, değişen piyasa koşulları doğrultusunda bu elemanlar 8'e kadar yükselmiştir. Sektör ve ürün farklarıyla bu sayı daha da genişleyecektir.

Tüketiciye sunulan hizmet ya da ürünün arka planında yatan ve bu planı destekleyen düşünce, fikir olarak adlandırılabilir. İşletmelerin piyasada kalıcılığı oluşturdıkları bu fikir ya da felsefeye bağlıdır fakat bu felsefe tüketici ihtiyaç ve beklentilerinin yanı sıra işletmenin gelişim hedefine de uygun olmalıdır.

Günümüzde “tüketiciler satın aldıkları ürünün hangi işletme felsefesi ile üretildiğini bilmek istemektedir. İşletme felsefesini temelinde müşteri felsefesi yatar. İşletmenin fikirlerin ortaya koyarken müşteri odaklı düşünmek zorundadır. Bu nedenle, yönetim belirlediği uzun vadeli kar ve büyüme hedeflerine uygun olarak önceden saptanmış hedef müşteri gruplarının ihtiyaç ve isteklerini önceden tahmin etmek zorundadır” (Özden, 2015: 28).

2.4. Afganistan’a İlişkin Genel Bilgiler

Afganistan devleti, Afganistan Anayasası’nda tek ve bölünemez bir İslam Cumhuriyeti olarak ifade edilmektedir. Başkenti Kâbil olan Afganistan, İslam ülkesi olup, diğer dinlere mensup bireylerin dini etkinliklerini yapmaları ve dinlerini yaşamaları yasal sınırlar çerçevesinde serbest bırakılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde Afganistan’ın coğrafi yapısı, tarihi, din yapısı, nüfus yapısı, eğitim yapısı, ekonomik yapısı, idari yapısı ve yönetim özelliklerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.4.1. Afganistan’ın Tarihi

Tarihteki en eski bölgelerinden biri olan Afganistan’ın tarihinin kaynaklarda M.Ö. 500’lü yıllara dayandığı ifade edilmektedir. Tarihsel buluntular Afganistan’da M.Ö. 3000-2000 yılları arasında yerleşimlerin var olduğunu göstermektedir. Türk, Fars ve Yunan gibi farklı medeniyetlerin bir arada yaşadığı bir ülke olan Afganistan, antik çağın önemli ticaret merkezlerinden biri olan İpek Yolu sayesinde farklı medeniyetlere ev sahipliği yapan önemli merkezlerden biri olmuştur (Ghubar, 2014: 55). Farklı medeniyetlere ev sahipliği yapan İpek Yolu, tarihsel süreçte dünya ticareti açısından büyük öneme sahip olmuştur (Barfield, 2010: 23).

Türk hükümdarların tarihsel süreçte hüküm sürdüğü bölgelerden olan Afganistan, denize kıyısı olmayan, Asya kıtasının ortasında bulunan dağlık bir ülkedir. Geçmiş dönemlerde Ariyana ve Horasan olarak adlandırılan ülke, 1947’de vefat eden Türkmen İmparatoru Nadir Şah’tan sonra yapılan Loy –e- Jirge (Büyük Meclis)’te yapılan kabile toplantısında yeni kurulacak devletin başına geçirilen Abdali kabilesi lideri Ahmet Şah Durrani tarafından kurulmuş ve Afganistan olarak adlandırılmıştır (Ghubar, 2014: 71-72). Abdurrahman Han döneminde (1980-1901) yapılan anlaşma ile günümüzdeki sınırları çizilen Afganistan, 1919-1980 yılları arasında İngiliz sömürgeciyle yönetilmiş, ancak halk İngiliz işgaliyle mücadele edebilmek için üç büyük savaş başlatmış ve İngilizleri maddi ve manevi zarara uğratmışlardır. Afganistan halkının mücadeleleri sonuç vermiş ve İngilizleri ülkelerinden çıkarmayı başarmışlardır (Lalzed, 2011: 146).

Habibullah Han'ın 1919 yılında ölümünün ardından oğlu Amanullah Han tahta oturmuş, İngiltere'ye yazdığı bir mektupla bağımsızlığını istemiş ancak mektubuna cevap bulamayınca İngiltere'ye açtığı savaş sonucunda Afganistan'ın büyük hayali olan bağımsızlık arzularını gerçekleştirmiştir. Amanullah Han ülkede dini liderlerin etkisini azaltmayı, ülkeyi modernleştirmeyi ve kadınların güçlenmesini sağlamayı amaçlamıştır (Erman, 2013: 480). Amanullah Han görüşlerini halka benimsetmeye çalışmışsa da dini liderler ve muhalifler ülkeyi ele geçirdikten sonra halka İslami kurallarla yönetim sözü vererek ülke yönetimini dokuz ay boyunca yürütebilmişlerdir (Farhang, 2008: 544). Muhalif ve dini liderlerin ülke yönetimini bırakmasından sonra yönetimi alan Nadir han zulüm ve baskıcı bir yönetim anlayışıyla ülkeyi yönetmiştir. Bir öğrenci tarafından öldürülen Nadir Han'dan sonra yerine oğlu Mohammad Zahir Şah devralmıştır. Demokrasi ile ülkeyi yöneten Mohammad Zahir Şah, bu dönemde ortaya çıkan siyasi partilerin faaliyetlerine izin vermiş ve bu olay sonucunda ilk kez ülke yönetiminde kutuplaşmalar ortaya çıkmıştır (Mesbahzada, 2010: 233). 40 yıl boyunca Afganistan'ı yöneten Mohammad Zahir Şah'tan sonra yerine amcasının oğlu Mohammad Davud geçmiştir. Mohammad Davud yönetimi devraldıktan sonra krallık ve monarşi sistemini kaldırarak cumhuriyet sistemini getirmiştir. Komünistlerin gerçekleştirdiği darbe sonucunda 1978 yılında Mohammad Davud'un hâkimiyeti son bulmuş ve ülke Sovyetlerin yönetimine geçerek çift kutuplu bir rekabet ortamına dönüşmüştür (Andishmand, 2007: 58).

Sovyet işgalinden sonra ülke yönetimine getirilecek kişinin belirlenmesi amacıyla seçim yapılması kararlaştırılmış ve Türk kökenli Abdusattar Siret ve Peştun kökenli Hamid Karzai olmak üzere iki adayın olduğu bir seçim gerçekleştirilmiştir. Yapılan seçim sonucunda 12 oy alan Siret Türk kökenli olması nedeniyle konferansa katılan Peştunlar ve ABD tarafından ülke yönetimine seçilmemiş ve ülke 2001-2014 yılları arasında Karzai tarafından yönetilmiştir. Karzai'nin yönetimi devralması ile birlikte ABD ve dünya ülkelerinden alınan yardımlarla Afganistan içerisinde bulunduğu zor durumdan çıkamamıştır (Andishmand, 2007: 59).

2.4.2. Afganistan'ın Coğrafi Konumu

Asya Kıtası'nda Ortadoğu ülkelerinin kalbinde bulunan, dağlık ve denize kıyısı olmayan bir ülke olan Afganistan, iyi sayılabilir bir karayolu ulaşımı ağına sahiptir. Afganistan'ın güney ve güney doğusunda 2500 km ile Pakistan, batısında 900 km ile İslam Cumhuriyeti İran, kuzeyinde (1206 km ile Tacikistan, 744 km ile Türkmenistan ve 137 km ile Özbekistan) ve kuzey doğusunda (ucunda) 100 km ile Doğu Türkistan Özerk bölgesiyle sınırlanmıştır. Afganistan'ın yüzölçümü, 652230 km² olarak bilinmektedir. Afganistan'ın, doğusundan batısına 1350 km'lik ve güneyinden kuzeyine 900 km'lik bir mesafe vardır (Arız ve Amin, 2012: 26- 27).

Afganistan bir ziraat ülkesi olarak genel görünümü itibarıyla dağlarla kaplıdır. Bu ülke de doğal afetlerden zarar payını almaktadır. Kuraklık ve sert iklim nedeniyle ülkenin topraklarının onda biri kullanılabilir. Umman denizi Afganistan'ın güneyinde 480 km uzaklıkta olup en yakın deniz olarak bilinmektedir. Afganistan dağlarının deniz seviyesinden yüksekliği 7697 m belirlenmiştir. Bu yükseklik ülkenin güneybatısından kuzeydoğusuna uzanan Pamir ve Himalaya dağlarıyla birleşen Hindukuş dağlarına aittir. Hindukuş dağları ülkenin en önemli dağlarından biri olup içinde birkaç geçiş noktası bulunmaktadır (Arez, 2012: 28).

Bu geçiş noktaları 4000 ile 6000 m yükseklikte olan Salang, Khaiber, Khavak ve Kushan geçişleridir. Kış mevsiminde bu dağlar komple karlarla kapanıp geçişleri zor durumda bırakmakta

ve hatta geçilmez hale getirmektedir. Hindukuş dağlarının bitişinde Vakhan vadisi isimi verilen bir koridor bulunmakta ve Çin ile küçük bir sınır oluşturmaktadır. Ülkenin en önemli dağlarından olan diğer bir dağ ise Pamir dağlarıdır. Pamir dağları Küçük Pamir dağları ve Büyük Pamir dağları olarak ikiye ayrılır. Pamir dağları, Afganistan'daki Vakhan vadisiyle Pakistan'ın Sind vadisini birbirinden ayırmaktadır. Pamir dağlarındaki geçiş noktalarının yüksekliği 4922 ile 3347 metredir. Bu geçişler, Aqjar ve Bargel geçişleridir. Afganistan'ı Asya'ya, Asya'yı Avrupa'ya kavuşturan en önemli tarihi ve ticari hazinesi olan İpek yolunun Bargel geçişinden geçtiği bilinmektedir. Ülkenin merkez kısmını kaplayan Kohi Baba dağı da Afganistan dağlarından önemli payını almaktadır. Kohi Baba dağı, deniz seviyesinden 5140 metre yükseklikte olup ülkenin doğusundan batısına doğru yaslanmaktadır. Spinghar dağının en yüksek tepesi 4755 metredir ülkenin doğusunda yer almaktadır (Haqjoo, 2001: 100-105). Bu dağlardan ayrı olarak deniz seviyesinden yüksekliği 1000 ile 5000 metre olan bazı dağlar daha vardır. Afganistan'ın denize kıyısı olmadığı için Afganistan'a hayat veren Nehirler, Irmaklar ve Göllerin sularından faydalanılmaktadır. Afganistan da bulunan Nehirler; Amo Nehri, Kökçe Nehri, Panjshir Nehri, Hilmand Nehri, Aaqsalan Nehri, Herman Nehri, Kunduz Nehri, Kabil Nehri, Bala Murghab Nehri ve Balkh Nehirleridir. Irmaklar ve Göller ise; Harirod Irmağı, Sarı Gölü, Chaqmaqın Gölü, Sava Gölü, Bandi Amir Gölü, Namus Gölü ve Abi İstada Gölleridir (Arez ve Amin, 2012: 35- 48). Afganistan bu su kaynaklarını kullanarak ziraat verimliliğini sağlamaktadır. Sulama sisteminin yetersizliği ve dağıtımının düzensizliği nedeniyle ülkenin bir kısım topraklarından faydalanılamamaktadır.

Afganistan'ın iklimi bölgelere göre değişmektedir. Çok fazla yağış görülmemekle birlikte gece çok soğuk gündüz çok sıcak olup Pakistan sınırındaki bazı illerde çöl iklimi görülmektedir. Hindukuş dağlarının bulunduğu bölgeler ise kar ve yağmur yağışlarının çok olduğu soğuk bölgelerdir. Genellikle, yazları sıcak ve uzundur kışları ise sert ve soğuktur. İlkbaharda az yağışlı hafif ve güzel havası vardır. Yaz ve sonbaharda yağış olmamakla birlikte bu mevsimler kurak geçmektedir (Ortaq, 2016: 14).

2.4.3. Afganistan'ın Ekonomik Yapısı

Afganistan ekonomisi yıllarca süren iç ve dış savaşlar sebebiyle çok kötü zamanlar geçirmiştir. Hatta 1995'ten 2001'e kadar ekonominin çökmüş olduğu bilinmektedir. Halk çok zor durumda kalmış ve bu durumdan hem fiziksel hem psikolojik olarak ciddi hasarlar almışlardır (Hotak, 2012: 1-2). Bu durum, banka desteğinin yetersizliğinden dolayı ülkenin tekrarlanan sermayesinin azalmasına, paranın değerinin düşmesine ve sabit varlıkların ortadan kalkmasına neden olmuş ve İşsizlik oranı sınırı aşmıştır. Sadece tarımsal üretim çok az miktarda gerçekleşiyordu. Bunun haricinde başka hiçbir şey üretilmiyordu. Açlık, hastalık, eğitim, insan haklarına saygı eksikliği ve bunlara benzer tüm eksiklikler son sıraya gelmişti. Toplumdaki herkes bu acı durumdan payını alıyordu. Bu karanlık dönemin ortadan kalkması 2001 yılı Taliban rejiminin çökmesiyle beraber Uluslararası Topluluğun yardımlarıyla birlikte ortadan kalktı. Bonn konferansından Brüksel konferansına kadar Afganistan için birtakım konferanslar ve toplantılar gerçekleştirildi. Bu konferanslarda, Afganistana yeni savaştan çıkan ülke olarak siyasi, askeri ve finansal destek olunacağına dair sözler verildi (Oskarsson, 2012: 1-2).

Afganistan için birçok toplantı ve konferans gerçekleştirilmiştir. Tokyo (2002) konferansında 4,5 milyar dolar, Londra (2006) konferansında 10,5 milyar dolar, Paris (2008) konferansında 21 milyar dolar, Tokyo (2012) konferansında 16 milyar dolar ve Brüksel (2016) 15,2

milyar dolar toplam 67,2 milyar dolar çeşitli ülkeler tarafından yardım veya yardım edileceğine dair söz verilmiştir. Yardımların bir miktarı Afganistan devleti tarafından, eğitim, ziraat, inşaat, sağlık ve benzer alanlara tahsis edilmiştir ve kalan kısmı da NATO ve Donarlar tarafına finanse edilmiştir. Bu devletin bir kalkınma planı olarak kabul edilemez. Ülke yönetimleri tarafından gerçekleştirilen bu yardımların, kullanıldığı yer ve kullanılış şeklinin etkili olmamasının temel nedeni olarak; uzun vadeli bir vizyonun olmaması, ekonomik kalkınmaya ve büyümeye öncelik verilmemesi, devlet yönetimlerinin teknik ve yönetsel zayıflıkları, kalkınma süreçleri konusunda yetersizlik, kurumsal otoriteler arasındaki görüş farklılıkları ve genel olarak zayıf yönetim sisteminin iç boyuttaki sıkıntıları kabul edilebilmektedir (Habibi, 2018: 8). Bu gelişmeler devamlı ve sürdürülebilir bir büyüme şekli olmamıştır. Örneğin, Birleşmiş Milletler Kalkınma Ajansı Afganistan'ın İnsani gelişme durumuna göre 189 ülke arasında 168' inci sırada yer aldığını bildirmektedir. Ayrıca Dünya Bankası ve Uluslararası Para Fonu'ndan gelen son raporlara göre, yoksulluk yüzdesi %54'ün üzerinde ve 2017 yılındaki ekonomik büyümesi yüzde 2,7'iken 2018 yılında yüzde 2,4'e gerilemiştir (World Bank, 2018: 2).

Afganistan, bölgede ve dünyada bir tarım ülkesi olarak bilinmektedir. Ülkenin ekonomisi ziraata ve hayvancılığa bağlıdır. Amerika Birleşik Devletleri Uluslararası İş birliği Ajansının (USAID) tarım istatistiklerine göre, Afganistan nüfusunun %80'ni tarım ve hayvancılıkla uğraşmakta ve gayri safi milli gelirin %26' sı tarım ürünlerinden elde edilmektedir. Afganistan'ın ihracatının çoğu tarım ve hayvancılık ürünleridir. Mevcut durumda, Afganistan tarımı, ülkenin ekonomik altyapısı için en iyi ve belki de tek seçenek olabilmektedir. Afganistan'ın tarımı uzun yıllardan beri dış ve iç savaşların olumsuz etkisiyle çok fazla gelişmemiştir. 2001 yılından günümüze kadar dünya devletlerinin yardımlarının yanın da ziraat ve hayvancılık ülke ekonomisinde büyük bir yer tutarak ülke ihtiyacının %38'ini karşılamaktadır (Samadi, 2018: 2-8).

Afganistan, dokunulmamış yer altı ve doğal kaynaklara sahiptir. Ülkenin bu zengin kaynakları Orta Asya ve Orta Doğu ülkelerinde bulunmamaktadır. Ülkede kendi ihtiyaçlarını karşılayabilecek kadar petrol ve doğalgazı bulunmaktadır. Enerji ve sulama ihtiyacını karşılayabilecek kadar zengin hidroelektrik potansiyeline sahiptir. Ülkenin diğer doğal kaynakları; kömür, bakır, krom, talk, bariton, altın, sülfür, kurşun, çinko, demir cevheri, tuz, değerli ve yarı değerli taşlardır. Altın, talk, değerli taşlar ve yarı değerli taşların küçük bir kısmı bölgedeki Taliban tarafından kaçak olarak çıkartılmaktadır. Devletin etkisi olmadığından dolayı Talibanların cebine giren paranın tahmini değeri milyonlarca dolardır (Noorani ve Dubrocar, 2016: 4).

Afganistan Anayasası, serbest piyasa ekonomisini ülkenin ekonomi sistemi olarak kabul etmektedir. Ülkenin ekonomik gelişmesinin sürdürülebilir olması için devlet politikaları çerçevesinde bu ekonomi sistemi uygulanmaktadır. Ülkenin son on yıldaki siyasi olaylarına ve ekonomik faaliyetlerine bakıldığında, serbest piyasa ekonomi politikasının hiçbir zaman ve hiçbir durumda ülkenin ekonomik gelişmesinde pratik olarak olumlu bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Çünkü devlet kontrolü olmayınca serbest piyasa ekonomisi ülkede ticaret mafyalarının gönlüne göre, yani tam anlamıyla mafyaların kontrolü altında yürütülmektedir. Ülke tüccarlarının arasında anlaşmalı rekabet başlamıştır. Fiyatlar onlar tarafından belirlenmektedir. Eğer bu ekonomi sistemi ülkede düzgün bir şekilde uygulansaydı, olumlu sonuçlar elde edilebilecekti. Serbest piyasa ekonomisinin etkili olmamasının nedeni ise; Tekel karşıtı yasanın devlet tarafından uygulanmaması sonucunda tüccarlar tarafından fiyat istenildiği şekilde uygulanıyor olmasıdır. Bu durum da serbest piyasa ekonomi sistemini temel ilkelerinden olan

rekabet ilkesine aykırıdır. Ülke iktisatçılarının görüşlerine göre Afganistan gibi yeni savaştan kurtulmuş olan ve demokrasiye yönelen bir ülke için karma ekonomik sistemi uygun görülmektedir (Maşal, 2014: 6).

2.5. Afganistan Hizmet Sektörünün Durumu

Kuzey İttifakı'nın, Mezar-ı-Şerif, Herat ve Kabil'e girmesi ve Taliban'ın yenilmesinin ardından, Birleşmiş Milletler Kasım ayı sonunda Bonn'da, Afgan politik liderlerinin katılımı ile bir toplantı düzenlemiştir. Kuzey İttifakı da dâhil dört grubun temsil edildiği toplantıda, 5 Aralık 2001'de Bon Anlaşması imzalanmış ve ilk adım olarak Afganistan Geçici Hükümeti kurulmuştur.

Afganistan 2001 ve sonrası yıllar hizmet sektörünün nisbi gelişme gösterdiği yıllardır. Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla'nın sektörel dağılımında 2009 ve 2010 yıllarının verilerine göre, tarım sektörüne %80 ve hizmet sektörü yaklaşık %10'luk paya sahiptir.

Afganistan'ın hizmet sektörü çok gelişmemiştir. Bununla birlikte finans, iletişim, lojistik hizmetleri konusunda son dönemde bazı olumlu gelişmeler yaşanmıştır. Ülkedeki iç çatışmaların bitmesi ve güvenlik konusundaki sıkıntıların giderilmesi durumunda hizmetler sektörünün hızla büyümesi beklenmektedir.

Tarım ve sanayi sektörlerindeki büyüme oranı son yıllarda yavaşlarken, hizmetler sektörü artışını sürdürmektedir. Son beş yıl içerisinde hizmetler sektörü toplam GSYİH'nin yaklaşık %50'sini oluşturur hale gelmiştir.

Telekomünikasyon sektörü son on yıl içerisinde yıllık ortalama %60 oranında büyüme göstermiştir. Ülkede 2 milyondan fazla internet kullanıcısı olduğu tahmin edilmektedir.

2.5.1. Bankacılık

Bir ülkenin ekonomik rotasyonu bankalar sayesinde gerçekleşmektedir. Bu bağlamda ülkelerin ekonomik nabzının bankalar tarafından tutulduğu söylenebilir. Çünkü parayı basan bankalar parasal ilişkileri kontrol etmektedir. En önemlisi bir ülkenin yeni proje ve vakıflarında sermaye aynı makam ve bu makam tarafından yurt dışından transfer edilir. Bankaların, ülkelerin başkentlerinin koruma yeridir. Afganistan'da tümü Afganistan Bankası veya Merkez Bankası tarafından kontrol edilen bir kamu ve özel bankacılık sistemi vardır. Hükümet sisteminde Afganistan Bankası ve Bank Melli'nin yanı sıra Ticaret Bankası, Tarım Kalkınma Bankası ve Sınayi Kalkınma Bankası gibi başka bankalar da bulunmaktadır. Afganistan Hükümeti'nin yeni bankacılık kanunu, devlete ait bankaları geliştirirken, özel bankaların genişlemesi ve faaliyete geçmesi için zemin sağlamıştır. Bu durum özel bankaların ülkenin ekonomik programlarının gerçekleştirilmesi için çalışabilmelerini, finansal kaynakları karlı hale getirebilmelerini ve üretken ekonomik faaliyetler yapılabilmelerini sağlamıştır. Afganistan'da özel bankalar, devlet bankalarına göre daha hızlı bir şekilde bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Özel bankalarının internet ve teknolojik donanım bakımından gelişmiş olması ve yeni bankacılık sistemlerini kullanmaları, devlet bankalarına oranla daha hızlı ve kolay bir şekilde iller arası para transferleri gibi bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesinde etkili olmaktadır. Uluslararası güçlerin ve batı ülkelerinin desteğiyle birlikte ülke bankaları ve bankacılık sistemleri belli bir düzeyde olumlu yönde etkilenebilmektedirler. Afganistan'da geçmiş dönemlerde banka vergileri maksimum %10 düzeyinde ve sermayenin %11'i hissedarlara ödenirken günümüzde banka vergileri %20'lere

ulaşmıştır. Batılı ülkelerde farklı bir bankacılık sistemine sahip olan İslam ülkeleri, Afganistan'daki bankacılık hükümlerine göre temel tesisleri kuramamaktadır. Afganistan'da bankaların nakit sermayeleri 144,98 milyar dolara ulaşmaktadır. Bankalar sahip oldukları bu parayla İslami bankacılık faaliyetleri gerçekleştirirken aynı zamanda ülkenin kalkınmasına yönelik faaliyetleri de desteklemektedirler (Popal, 2012:1).

Pashtini Bank, National Bank of Afghanistan, Afganistan Bank (Central Bank of Afganistan) Afganistan'ın sahip olduğu devlet bankalarıdır. Afganistan'da 2004 yılından itibaren özel bankalar kurulmaya başlanmıştır. Azizi Bank, Kabul Bank, United Bank, International Bank of Afganistan, Arian Bank, Bakhtar Bank, Al-Fallah Bank, Barak Bank, Ghazanfar Bank, Habib Bank Limited, Maiwand Bank, National Bank of Pakistan, Punjab National Bank, Standard Chartered Bank gibi bankalar Afganistan'da faaliyet gösteren özel bankalardan bazılarıdır.

Ülkedeki Taliban hâkimiyetinin sona ermesinin akabinde, bankacılık sektörü gelişmeye başlamış olup Afganistan'da 16 ticari banka faaliyet göstermektedir. Bankacılık şehir merkezlerinde gelişme gösterirken kırsal kesimlerde yaygın değildir.

Ülkedeki ticari nitelikli üç devlet bankası faaliyet göstermektedir. Bu bankalar; Bank-e Millie Afghan (Afghan National Bank), Pashtany Bank ve New Kabul Bank'tır. (www.centralbank.gov.af/licensed-financial-institutions).

Afganistan'da faaliyet gösteren bankalar aşağıda belirtilmektedir.

- Afghanistan International Bank
- Afghan United Bank
- Azizi Bank
- Arian Bank
- Bank-E-Mili Afghan
- Bank Alfalah Ltd
- Afghanistan Commercial Bank
- Bakhtar Bank
- Habib Bank of Pakistan
- New Kabul Bank
- National Bank of Pakistan

2.5.2. Sağlık

Afganistan'da sağlık hizmetlerine erişim ile beslenme ve temiz suya ulaşma konusunda imkânlar oldukça sınırlıdır. Sağlıklı ve yeterli beslenme ile suya erişim sağlayamayan insanlar için hastalıklar kaçınılmazdır.

Hastalıkların çokluğu ve sağlık hizmetlerine ulaşmada yaşanan zorluklar, ülkede yaşam süresinin, aşılama kapsamının, yeterli beslenmenin, ölüm oranı gibi bütün sağlık göstergelerinin bölge ülkelerinden çok daha geri olmasına neden olmaktadır.

Sağlık alanında insan kaynaklarının yetersizliği temel sorundur. Sağlık elemanı dağılımı da, ülke içerisinde bölgesel olarak da birbirinden farklıdır. Sağlık alanı yoğunluğuna bakıldığında, ülkede en büyük yoğunluğun Kabil şehir merkezinde olduğu görülmektedir.

Ülkede sağlık merkezine ulaşmakla sorunlar bitmemektedir. Zira sağlık merkezlerinin ekipman ve yetişmiş personel sorunu mevcuttur. Bu durum da ülkede sağlık sektöründen yararlanma oranını oldukça aşağı çekmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) açıklamasında, Afganistan'ın sağlık sisteminin belkemiği olan sağlık programı çerçevesinde ülke genelinde 2 bin 331 sağlık tesisi aracılığıyla milyonlarca kişiye hizmet sağlandığı belirtilerek ülkedeki insanların sağlığının ciddi şekilde tehlikede olduğu uyarısında bulunmuştur.

Afganistan'da şimdiye kadar sağlık sektöründeki tüm ilerlemelerin kaybedilmesinin muhtemel olduğu vurgulanan açıklamada, uluslararası camiaya, Afganistan'daki sağlık hizmetleri için derhal alternatif fon bulunması çağırısı yapılmıştır. Açıklamada, gerekli acil önlemler alınmadığı takdirde ülkedeki sağlık sisteminin çökeceği vurgulandı.

2.5.3. Sağlık kurumları

Öte yandan Taliban geçici hükümetinin Sağlık Bakanlığı Sözcüsü Cavid Hajir, "Sağlık sektörüne yapılan yardımlar Sağlık Bakanlığı ile koordineli olarak dağıtılmazsa sağlık sektöründe kriz tırmanabilir ve insanlar sorunlarla karşı karşıya kalabilir." demiştir.

Önceki hükümet döneminde Dünya Bankası, Avrupa Komisyonu ve ABD Uluslararası Kalkınma Ajansı tarafından finanse edilen sağlık programı, uluslararası yardımların kesilmesiyle durduruldu.

Taliban'ın Afganistan yönetime geçmesinin ardından açlık ve sefaletin arttığı ülkede, başta Kovid-19 hastaneleri olmak üzere sağlık kurumları ısınma, yakıt, elektrik, gıda, aşı, ilaç ve tıbbi teçhizat yoksunluğu içerisinde hizmet vermeye çalışmaktadır.

Diğer taraftan Taliban hükümetinin Sağlık Bakanlığı Sözcüsü Hajir, 13 Aralık 2021'de, AA muhabirine yaptığı açıklamada, Afganistan'daki rejim değişikliğinin ardından ülke genelindeki 37 Kovid-19 hastanesinin çoğunun bütçe yetersizliği nedeniyle kapatıldığını ancak bunların yeniden faaliyete geçmesi için çalışmalarının sürdüğünü aktarmıştır (<https://www.aa.com.tr/tr/dunya/dso-afganistan-saglik-sistemi-cokusun-esiginde/2486103>).

3. YEREL YÖNETİM KAVRAMI

Yerel yönetimler, anayasal olanaklarla ülke içinde farklı büyüklükteki toplulukların ortak ve yerel özelindeki ihtiyaçlarını gidermek maksadıyla kurulmuş kuruluşlardır. Literatürde ise yerel yönetim kavramı evrenselleştirilerek “belirli bir coğrafi alanda yaşayan, yerel topluluğun bireylerine kendilerini en çok ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacıyla kurulan, karar organları yerel toplulukça seçilerek göreve getirilen, yasalarla belirlenmiş görevlere ve yetkilere özel gelirlere bütçeye ve personele sahip, üstlendiği hizmetler için kendi örgütsel yapısını kurabilen, merkez yönetimi ile ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişileridir” (Nadaroğlu, 1994: 3) şeklinde tanımlanmaktadır. Buna ek olarak, aşağıdaki gibi farklı tanımlar da yer almaktadır;

“Devlet sınırları içerisinde yerleşmiş büyüklü küçüklü insan topluluklarının (köy, kasaba, kent) ortak ile yerel özellikteki gereksinimlerini karşılamak amacıyla belirli bir hukuk düzeni içerisinde meydana getirilmiş anayasal kuruluşlardır” (Yalçındağ, 1991: 123).

“Yerel yönetimler, kendi yetki alanları altındaki topraklarda idari, yasama ve yürütme işlevlerine sahip halk tarafından seçilen bazı hükümet organları olarak tanımlanabilir. Belirli bir bölge içinde belirli önlemlere karar veren veya belirleyen bir otorite olarak tanımlanır (Ndreu, 2016: 5).

“Belli bir coğrafi alan içerisinde (kent, köy, il vb.) yaşamakta olan yerel topluluk bireylerine, birlikte yasamaları sebebiyle kendilerini en fazla ilgilendiren hususlarda hizmet üretmek amacıyla kurulmuş olan, karar organları yerel topluluklarca seçilip göreve getirilen, yasalar ile ortaya konmuş görevler ile yetkilere, özel olan gelirlere, bütçe ile personele sahip, üstlenmiş olduğu hizmetler adına kendi örgütsel yapılarını kurabilen, merkez yönetimiyle münasebetlerinde yönetsel özerklikten faydalanan kamu tüzel kişiler” (Doğan, 2016:39).

“Merkezi yönetimin dışında, yerel bir topluluğun ortak bir gereksinmesini karşılamak amacı ile oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme modeli” (Tortop, 1999: 12).

Pek çok tanımla aktarılsa da bu tanımların ortak paydasında gereksinimler, özerklik ve demokratik yönetim vardır. Bu da yerel yönetimlerin demokrasi için ön adım olduğu gerçeğini gün yüzüne çıkarmaktadır.

Yerel yönetimler, insanların bir topluluk içinde yaşadıklarında ve yeterince yakın etkileşime sahip olduklarında gerçekleşmelidir, sorunlarını çözmek ve istedikleri sonuçları elde etmek için bir grup olarak birlikte çalışmak zorundadırlar. Yerel yönetimler, kamu hizmetlerinin yönetimi ve vatandaşların temsilini ifade etmektedir. Bu unsurlar, yerel yönetimin sadece ayırt edici bir unsuru olmakla kalmayıp, aynı zamanda böyle bir yönetimin etkinliğinin de bir göstergesidir (Crawford, 1999: 15).

Yerel yönetimler sadece vatandaşlara çeşitli kamu hizmetlerini sunmak için değil, aynı zamanda halkın iradesini en iyi şekilde temsil etmek için vardır (Tindal, 1977: 3). Yerel yönetim konusunda demokrasinin bir aracı olması gerçeğiyle ilgili olarak, bunu soyut bir şey olarak gören muhalifler vardır çünkü bunu vatandaşların yerel seçimlere düşük katılımıyla veya yönetim platformları arasında rekabetin olmamasıyla ilişkilendirebiliriz, çünkü şimdilik siyasi parti rekabeti olarak görülmektedir. Böyle bir yaklaşım bir kez, yerel yönetimin siyasetini veya siyasi bağımlılığını dışlayabilir ve büyük ilgi çeker ve daha fazla etkinlik getirir. Pek çok Avrupa

ülkesinin giderek daha fazla dönüştüğü, birçok kamu hizmetinin özel sektör tarafından, özelleştirme veya imtiyaz yoluyla verilmesini sağlayan sistem, böyle bir şeyi başarabilir. Yerel yönetimlerin siyasi etkiden uzak durduğu, ancak yalnızca kamu hizmeti sunumunun vekili olduğu bir sistem bakış açısına göre, seçmenlerine karşı sorumlu olan halk tarafından seçilen temsilcilerin bulunduğu bir meclis tarafından yönetilmektedir (Tindal, 1977: 2).

Farklı yazarlar tarafından yerel yönetime yapılan tüm tanımların analizinden aşağıdaki ana özellikler ortaya çıkmaktadır (Ndreu, 2016: 7):

- Birincisi, bu hükümet yasal statüye sahiptir, bu nedenle bir ülkenin yasalarına göre tanımlanır, tanınır ve işlev görür,
- İkinci olarak, bu organların yargı yetkisini genişlettikleri topraklarda kendi yerel vergileri hakkında karar verme hakları vardır,
- Üçüncüsü, yerel işlerin yönetimi veya karar alma süreçlerine yerel topluluğun katılım hakkı ile karakterize edilirler,
- Dördüncüsü, ademi merkeziyetçilik süreci veya yerel özerklik ilkesi yoluyla, kanunla belirlenen sınırlar dahilinde, merkezi hükümet organlarından bağımsız hareket etme kapasitesinin bilinmesi,
- Beşinci olarak, bu organlar vatandaşların genel çıkarlarına, yani ortak çıkarlara hizmet eder.

3.1. Afganistan Yerel Yönetim Sistemi

Afganistan'da yerel yönetim sistemi, 1970'lerin ortalarından itibaren meşru bir temelde güçlü bir merkeziyetçi yapının hâkim olduğu bir dönemde gelişmeye başlamıştır. 1979 yılında başlayan Sovyet İşgali ile birlikte ülkedeki birçok yönetim sistemi gibi bu sistem de ortadan kalkmıştır. Nitekim 1980'li yıllarda Kâbil merkezi yönetimi ülkenin yalnızca üçte birine hükmedebilir hale gelmiştir (Jalali, 2017). Diğer bölgelerdeki yerel yönetimler ise, Sovyet işgali öncesi yönetim sistemiyle; etnik unsurların ön planda olduğu ve yerel askeri güçler (genellikle "mücahit" olarak isimlendirilen) eliyle kontrol edilmiştir. Bu durum 1991 yılında Sovyet destekli rejimin çökmesiyle son bulmuştur.

1991 sonrasında yaşanan kısa süreli çatışmasız dönemin ardından, yerel askeri güçler birbirlerini hedef almaya başlayarak, ülkeyi iç savaşa sürüklemiştir. Sözü edilen güçlerin yerel düzeydeki hizmetleri oldukça baskıyla yürüttükleri ifade edilmektedir.

1994 yılında Taliban'ın faaliyetleri başlaması ile birlikte ülkede yaşayan birçok bireyin desteğini almış, otoriter bir yönetim şekline bürünmüştür. Taliban'ın 2001 yılında dağılmasından sonra yerel askeri yetkililer (mücahit komutanları) siyasi boşluğu doldurmak için faaliyetlerine devam etmişlerdir (Ashraf Wat, 2007: 9).

2004 yılında Afganistan Anayasası'nın oluşturulmasının, Başkanlık sistemine geçilmesinin ve meclis yapısının oluşturulmasının, Afganistan'ın ulusal düzeyde demokratikleşmesi adına oldukça önemli adımlar olduğu ileri sürülmektedir. Ancak bu gibi girişimlerin, yerel demokrasinin gelişmesine olanak sağlayacak şekilde yerel yönetimlere yansıtılması uzun sürmüştür. Özellikle farklı etnik kimlik faktörünün ülke yönetiminde etkinliğini sürdürüyor olması, bunun en temel nedenidir.

Yaklaşık 25 yıl süren savaş ve iç karışıklık dönemi, merkezi yönetim yapısında ciddi zayıflığa neden olmuştur. Bu zayıflığın sonucu olarak da bölgedeki milisler, yerel yönetimleri bazı durumlarda yasal ve bazı durumlarda fiili olarak elinde tutmaktadırlar. Üstelik bu yerel unsurlar, yolsuzluk, kaçakçılık gibi konularda güçlenmeye devam etmektedirler (Ashraf Wat, 2007: 9-10).

Bütün bu yaşanmışlıklar ve yaşananlar Afganistan sağlıklı çalışan bir yerel yönetim yapısının oluşmasına engel olmaktadır.

3.2. Afganistan’da Yerel Yönetim Türleri ve Özellikleri

Afganistan bölgesel olarak; Badakhshan, Badghis, Baghlan, Balkh, Bamyan, Daykundi, Farah, Faryab, Ghazni, Ghor, Helmand, Herat, Jowzjan, Kabul, Kandahar, Kapisa, Khost, Kunar, Kunduz, Laghman, Logar, Nangarhar, Nimroz, Nuristan, Paktika, Paktiya, Panjshir, Parwan, Samangan, Sar-e Pul, Takhar, Uruzgan, Wardak ve Zabul olarak adlandırılan 36 vilayete bölünmüştür.

Belediyelerin kendilerine yetmeleri beklendiği için bir istisna olarak çeşitli vergi ve kullanım ücretleri ile kendilerine gelir sağlamaktadırlar fakat bu gelirler yeterli düzeyde değildir.

“Belediyeler merkezi hükümetten bir miktar destek almaktadırlar ancak bu işlemler, “doğası gereği adaletsiz, etkisiz ve siyasallaşmış kaynak dağıtım süreçlerine duyarlıdır.” (Ulusal Savunma Araştırmaları Enstitüsü, RAND, 2011).

Alt ulusal yönetim yapısı, aşağıda açıklanan vilayet, ilçe, belediye ve köy düzeylerinden oluşur. Aşağıdaki tabloda alt yönetim düzeyli detaylı olarak verilmiş ardından vilayet, ilçe, belediye ve köy yönetim anlayışları açıklanmıştır.

Tablo 1. Yerel Yönetimlerin Yapısı

Düzye	Tüm Kurumlar	Yönetim Kurumları	Vatandaşları Seçilmiş veya Geleneksel Temsil Eden Kurumlar
İl Düzeyi	• İl Yönetimi • İl Meclisi • İl Mahkemeleri • Afganistan İnsan Hakları Komisyonu • Afganistan Yönetim Reformları ve Sivil Hizmet Komisyonu	• Vali • İl Kalkınma Komitesi • Bakanlıkların Uzantıları • İl Polis Teşkilatı • İl Savcılığı • Saymanlık	• İl Meclisi • İl Kalkınma Komitesi • Sektörel Meclis
İlçe Düzeyi	• İlçe Yönetimi • İlçe Meclisi • İlçe Mahkemeleri	• Kaymakam • İlçe Yönetim Kurulu • Bakanlıkların Uzantıları • İlçe Polis Teşkilatı • İlçe Savcılığı	• İlçe Meclisi • İlçe Yönetim Kurulu • Geleneksel Meclis
Köy Düzeyi	• Köy Meclisi • Toplumsal Kalkınma Meclisi	Gayri Resmi Kişiler: • Malik • Arbab • Qaryadare	• Köy Meclisi • Toplumsal Kalkınma Meclisi • Sektörel Meclis • Geleneksel Şura/Meclis

Kaynak: Ashraf Wat, 2007: 14; Habib, 2013: 7-10

3.2.1. Vilayet Düzeyi

Merkezi yönetim tarafından görevlendirilen valilerce yönetilen vilayetlere ayrılmıştır. Afganistan’da bu şekilde yönetilen 36 vilayet vardır. Afganistan merkezi yönetimi bahsi geçen vilayetlerde önemli bakanlıkların temsilcilikleri ile bazı kurumların ofislerini konumlandırmıştır. Ülkede bakanlıkların eğitim, sağlık güvenlik ve kalkınma alanlarında çeşitli sorumlulukları vardır.

Ülkedeki vilayet yönetimlerine 2005’teki ulusal seçimlerle birlikte vilayet meclisleri kurulmuştur. Bu meclisler danışma, gözetim ve çeşitli çatışmaları giderme gibi konularda görev üstlenmiştir. “Vilayet Kalkınma Komiteleri’nin anayasal görevleri olmamakla birlikte, ülkede 2005 itibarıyla ortaya çıkan orantısız koordinasyon ve basit planlama faaliyetlerine bir düzen getirmek ve ulusal planlama süreçlerine vilayetlerin de katkı sunması için bir yapı oluşturmak amacıyla kurulmuşlardır.” (Nixon, 2008)

3.2.2. İlçe Düzeyi

Afganistan merkezi yönetimi vilayetlere bölünürken vilayetler de ilçelere ayrılmıştır. İlçeler, kaymakam tarafından yönetilen ve yönetsel anlamdaki en küçük birimdir. Vilayete benzer bir idari yapıya sahip olan ilçelerin yöneticisi yani kaymakam içişleri bakanlığının temsilciliğini ve koordinatörlüğünü yürütmektedir. Kaymakamlar bazı durumlarda şura adlı yarı-remi kurula ya da gerekli hallerde toplumun kanaat önderleriyle görüş alışverişinde bulunabilirler.

3.2.3. Belediye Düzeyi

Afganistan’da Devlet Başkanı tarafından görevlendirilen bir başkanın yönettiği belediye yapısı, başta kentsel konular olmak üzere çeşitli sorumluluklar üstlenmektedir. Ülkede 36 vilayet merkezine dağılmış 217 belediye mevcuttur. Vilayet belediyeleri daha küçük ölçekli kentsel ilçelere ayrılırken bu ilçe yönetimlerinin de alt basamağı olarak mahalle temsilcilikleri de sistemin bir parçası olarak işlemektedir.

Ülkede merkezi yönetimi ile entegre çalışan ve başkanı bizzat Devlet Başkanı tarafından atanan Kabil hariç tüm belediyeler, “2007 yılında kurulan Bağımsız Yerel Yönetişim Müdürlüğü (BYYM) tarafından denetlenir.” (Nixon,2008).

3.2.4. Köy Düzeyi

Ülke genelinde yaklaşık 42 bin köye sahip Afganistan’da köyler büyük ölçüde gayri resmi ve bölgesel farklılıklar barındıracak bir biçimde yönetilmektedirler. Ülkede topluluk düzeyindeki yönetişimi güçlendirmek için gereken zemini hazırlayacak “Ulusal Dayanışma Programı” 2003 yılında hayata geçirilmiştir.

3.3. Afganistan’ın Yerel Yönetim ve Anayasa Hükümleri

Kurucu Loya Jirga’nın (Yeni Anayasa’yı belirlemek üzere Ocak 2004’te Kâbil’deki kabile liderleri, etnik ve diğer liderler toplantısı, büyük şura olarak adlandırılan toplantı) ardından, Afganistan’ın yeni Anayasası, 2004 yılında kabul edilmiştir. 2004 Anayasası’nın yerel yönetimlerle ilgili hükümleri (Maddelerin sırasına göre) aşağıda verilmiştir (Afganistan Anayasası, 2004):

Madde 84: “Meshrano Jirga 13 üyeleri, aşağıdaki şekilde seçilir ve atanırlar: 1- Her bir vilayet meclisinin üyeleri arasından, söz konusu meclis, dört yıllık bir süre için bir kişiyi seçer. 2- Her bir vilayetin ilçe meclisleri arasından, söz konusu meclis, üç yıllık bir süre için bir kişiyi seçer. 3- Devlet Başkanı, uzman ve tecrübeli kişiler arasından - engelli kişiler arasından iki temsilci ve Kochis arasından iki temsilci de dâhil olmak üzere - üyelerin kalan 3’te 1’ini, beş yıllık bir süre için seçer.”

Madde 137: “Hükümet, bir yandan merkeziyet ilkesini korurken, - yasaya uygun olarak - ekonomik, sosyal ve kültürel işleri teşvik etmek ve hızlandırmak ve halkın ülkenin kalkınmasına katılımını artırmak amacıyla bazı yetkileri yerel idarelere devredecektir.”

Madde 138: “Her bir vilayette, bir vilayet meclisi kurulacaktır. Vilayet meclisi üyeleri, ilgili vilayetin sakinleri tarafından nüfusla orantılı olarak, özgür, doğrudan, gizli oyla yapılan genel seçimlerle yasaya göre 4 yıllık bir dönem için seçilirler. Vilayet meclisleri, üyelerinden birini başkan olarak seçer”

Madde 139: “Vilayet meclisi, devletin kalkınma hedeflerinin korunmasında ve devletin işlerinin yasada belirtildiği şekilde iyileştirilmesinde görev alır ve vilayetin yetki alanındaki önemli konularda tavsiyelerde bulunur. Vilayet meclisleri, görevlerini vilayet yönetimleriyle işbirliği içerisinde yürütürler.”

Madde 140: “Halkı ilgilendiren ve halka yerel yönetime aktif olarak katılma fırsatı sunan faaliyetler düzenlemek için ilçelerde ve köylerde yasa hükümleri uyarınca meclisler kurulmuştur. Bu meclislerin üyeleri, özgür, genel, gizli ve doğrudan seçimler yoluyla üç yıllık bir dönem için seçilmiştir.

Yukarıdaki hükümlerden de anlaşılacağı üzere, Afganistan Anayasası, özgür, doğrudan, gizli seçimler yoluyla vilayet, ilçe ve köy meclislerinin kurulmasını öngörmektedir. Ayrıca, vilayet ve ilçe meclislerinin, Meshrano Jirga’nın (Ulusal Meclis’in Senatosu) üçte ikisini seçmesi öngörülmektedir (Afganistan Anayasası, 2004)

3.4. Yerel Yönetimlerle İlgili Mevzuat

Afganistan’daki belediyeler 1957 yılında çıkarılan Belediyeler yasası yerine (Taliban yönetimi tarafından) 2000 yılında çıkarılan Belediyeler Kanunu’na göre düzenlenmiştir.

Yeniden düzenlenmesine dair süregelen çabalara rağmen, 2000’de çıkarılan Kanun, büyük ölçüde değişmeden kalmıştır. Kanunla Kabil Belediyesi bir belediye statüsü kazanmış, vilayet başkentlerinin her birinde vilayet belediyeleri kurulmuş ve birçoğu yakınındaki bir vilayet belediyesiyle gayri resmi bir müvekkil ilişkisi içerisinde, herhangi bir yönlendirme ya da düzenleme olmaksızın faaliyet gösteren 180’den fazla “kırsal” belediyeler oluşturulmuştur.

Kırsal belediyelerin ortaya çıkması, bunların kurulmalarına dair yetersiz ve uygulanmayan ölçütlerin varlığıyla ilgilidir. Bu faktör, belediye bölgelerinin hukuki ve fiili idaresi arasındaki farklılıklar ve Anayasa ile Belediyeler Kanunu arasındaki çatışmalarla birlikte düşünüldüğünde, belediyelerin statüsü ve farklı yerleşim türlerinin statülerine dair mevzuat konusunda daha açık ölçütlere duyulan ihtiyacı göstermektedir.

Bu amaçla bu kanunun son yıllarda gözden geçirilmesi söz konusudur ancak vilayet valilerinin kurumsal konumu gibi temel kararlar hali hazırda tartışılmakta olduğundan, bu konudaki çalışmalar duraklamıştır.

“Yönetişim, Kamu yönetimi Reformu ve İnsan Hakları” başlığı altındaki Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi, aşağıdaki amacı kapsamaktadır: “Bağımsız Yerel Yönetişim Müdürlüğü (BYYM): Alt-ulusal bir yönetim politikası geliştirilecektir. İnsanların alt ulusal yönetime katılımları artırılacaktır. Vilayet Meclisleri güçlendirilecektir. İlçe Meclisleri, Belediye Meclisleri ve Köy Meclisleri kurulacaktır. Düzenli İlçe Meclisleri, Belediye Meclisleri, Belediye başkanlığı ve Köy Meclisleri seçimleri yapılacaktır. Kamu idaresi, alt-ulusal düzeyde iyileştirilecek ve alt-ulusal düzeydeki kamusal sektör işgücü, güçlendirilecektir. Vilayet düzeyinde planlama ve bütçeleme kurumsallaştırılacaktır” (Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi, 2007: 63).

Bağımsız Yerel Yönetişim Müdürlüğü (BYYM), 2007 yılında, “Vilayet Valiliklerin, Kaymakamlıkları, Vilayet Meclislerini ve Kabil Belediyesi dışındaki Belediyeleri” “idare etme” sorumluluğuyla kurulmuştur.” (Nixon, Hamish, 2008)

Aynı şekilde, “Kentsel Kalkınma” ana başlığı altındaki Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi kentsel sektör stratejisinin aşağıdaki temel bileşenini kapsar: “Kentsel Yönetişim: Bakanlık ve Belediyeler yeniden yapılandırılacak, kent eylem stratejileri hazırlamak üzere birlikte çalışacak ve Kabil ile diğer 34 önemli kentsel alan için, özellikle de seçilmiş hızlı gelişen alanlar için yerel alan planlarına özellikle özen göstererek planlar hazırlayacak, kentlerdeki ve belediyelerdeki yönetimi, maliyeti ve idareyi güçlendireceklerdir. Bu, paydaşların belediye seçimlerine katıldığı ve halkın politikaların oluşturulmasında ve uygulama faaliyetlerinin hazırlanmasında söz hakkının olduğu bir ortam hazırlanmasını gerektirmektedir. Bu ise demokratik olarak seçilen, bir grup hane halkından oluşan mahalle düzeyindeki Topluluk Geliştirme Meclisleri (TGM) ve ilçe düzeyindeki alan Geliştirme Meclisleri (AGM) tarafından gerçekleştirilecektir. (Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi, 2007:102).

Afganistan Alt-ulusal Yönetişim Programı (AAYP) bağlamında, Vilayet Meclisi Kanunu’nun, İlçe Meclisi Kanunu’nun ve Yerel Yönetimler Kanunu’nun ilk taslakları. 2010 yılında hazırlanmıştır. Bağımsız Yerel Yönetişim Müdürlüğü’nün (BYYM), bu taslaklara 2012 yılında son hallerini verip ilgili makamlara sunması planlanmıştır (ASGP İlerleme Raporu, 2010:33).

3.5. Afganistan’ın Yerel Yönetim Yapısı

2000 yılında çıkarılan Belediyeler Kanunu’nun 8. Maddesi, “Kabil Belediye Başkanı’nın, belediye başkan yardımcılarının, daire başkanlarının, idari meclisin, merkezi dairelerin ve ilçe şeflerinin, kanun hükümlerine göre atanmasını” öngörür. Belediye idari konseyi, belediye başkanından (başkan sıfatıyla), belediye başkan yardımcılardan ve daire başkanlarından oluşacak ve belediyenin tavsiyeleri üzerine ve bakanlar kurulunun onayıyla oluşturulacaktır. (<http://www.asianlii.org/af/legis>)

Madde 9, “diğer belediyeler, onaylanan kurumsal yapılarına ve kanun hükümlerine göre kurulacak ve faaliyet gösterecektir” hükmüyle bu çerçeveyi diğer belediyeleri de kapsayacak şekilde genişletir.

Belediyelerdeki (özellikle Kabil) daha düşük düzeylerde fikirlerin ifade edilmesi ve toplulukların ihtiyaçlarının belirlenmesine imkan sağlayan mekanizmalar vardır. Her bir mahallede (gozar) belediye tarafından atanan ve maaş ödenen bir vekil-i Gozar vardır. Vekil-i Gozar, belediyenin, doğum ve ölüm kayıtları, arsa tescilleri, mahalle sakinleri arasındaki anlaşmazlıkların çözümü gibi idari ihtiyaçlarıyla ilgilenir. Bu kişiler ayrıca mahallenin, çöp toplama, bağışçı desteği,

sağlık vb gibi, daha çok Kaymakamlıkla üzerinden sağlanan hizmetlere erişimde temel bağlantı kişisidir (Dünya Bankası, 2007)

3.6. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

İl, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt olarak tanımlayabileceğimiz belediyeler, gündelik hayatta en çok irtibatlı olduğumuz yerel yönetim kuruluşudur. Belediyelerin esas görevi, görev ve yetki alanlarını içerisindeki bölgeleri geliştirmek, bölge halkının gereksinimlerini karşılayıp bölgesinde temizlikten ulaşma pek çok alanda düzeni ve hizmet devamlılığını sağlamaktır.

2000 yılının Belediyeler Kanunu'nun 16. Maddesi, Belediyelerin ve ilçe kollarının görev ve sorumluluklarını 44 fıkra ile ifade eder. Özetle, bu görev ve sorumluluklar, vatandaşların geçim kaynaklarının temin edilmesi, su ve sanitasyon hizmetleri, kentsel yeşil alanlar, yolların yapım ve bakımı sosyal ve kültürel hizmetler, hıfzıssıhha koşullarının denetimi, hastalıkların ortaya çıkmasının önlenmesi ve biyo-çevrenin korunması, konut ve ticari alanların inşası için arsa tahsis, arsaların kamulaştırılması, toplu ulaşımın sağlanması, fiyatların ve ölçme aletlerinin kontrolü, spor ve beden eğitiminin desteklenmesi ve teşvik edilmesi, belediye vergilerinin tahsil edilmesi, mezarlıkların tahsis edilmesini içerir (Belediyeler Kanunu, 2000).

Bu bağlamda, belediyeler, kendi alanlarının idaresinden ve yollar, drenaj, katı atık toplama ve bertaraf etme, arındırma gibi temel altyapının sağlanmasından sorumludurlar. Bazı durumlarda (örneğin su dağıtım ağı, elektrik), bu rollerin, Merkezi Su Dağıtım ve Sanitasyon Kurumu gibi devletin ilgili kurumlarıyla birlikte yerine getirirlerken, bakanlıkların ilgili birimleri de sorumlu oldukları hizmetleri sunarlar (sağlık, eğitim, vb).

Belediyelerin ayrıca kendi alanlarındaki hizmet sunumunda bir koordinasyon rolü üstlenmeleri gerekir. Ancak, hem bu rol, hem de doğrudan hizmet sunumu işlevi, kanunda çok net olmayan işlevsel sorumlulukları ve hizmet sunum çerçevelerinin olmaması nedeniyle daha zor hale gelmektedir. Bu ve bunun gibi birçok nedenden ötürü –yetersiz finansman, kapasite yetersizliği, vb – belediyelerin sorumlu oldukları alanlardaki hizmetlerin kapsama alanı küçük olup, hizmet kalitesi de düşüktür (Dünya Bankası, 2007).

3.7. Yerel Yönetim Kaynakları

Geçmişten günümüze doğru incelendiğinde Afganistan'daki belediyelerin kendi ayakları üzerinde durdukları ve kendi öz kaynaklarıyla faaliyetler yürüttükleri görülecektir. Bu durum özerklik kavramı açısından olumlu bir katkı sağlasa da belediyelerin finansman sıkıntısı ile boğuşurken kendi sorumluluk bölgelerinde faaliyetlerini yürütmelidirler.

Afganistan'da belediyelerin içinde bulunduğu bu kaynak sıkıntısı, belediyelerin sorumluluk bölgelerinde asgari düzeyde hizmet sunmaları için yetersiz kalmaktadır.

Belediyelerin öz kaynak sorununu çözme noktasında merkezi yönetim tarafından uygun bir şekilde düzenlenmeyen yasa dışı çeşitli vergi, arsa satışı vb yöntemlerle hareket etmektedirler. “Doğası gereği sürdürülemez olan arsa satışları, toplam gelirlerin ciddi bir kısmını oluşturmaktadır ve gelir yönetimi son derece zayıftır (böylelikle gelir verimi, gelir potansiyelinin çok gerisinde kalmaktadır.”

Mali “öz yeterliliğe” olan bağıllık dışında, Kabil Belediyesi’ne ciddi miktarda fon aktarılmaktadır ve Kabil’in toplam gelirlerinin %40’ından fazlasını bu fon transferleri sağlamaktadır. Merkezi fonların belediyelere dağıtılmasında açık, kurallara dayanan bir sistemin olmaması nedeniyle, bu türden bir kaynak akışı, doğası gereği adaletsiz, verimsiz ve siyasallaşmış tahsis işlemlerine duyarlıdır (Dünya Bankası, 2007).

3.8. Merkezi Yönetimin Yerel Yönetimler Üzerindeki Kontrolü

2000 tarihli Belediyeler Kanunu’nun 10. Maddesi; “belediyeni kurumsal yapısı ve bütçesi, belediye başkanı tarafından hazırlanır, idari meclis tarafından onaylanır ve maliye bakanlığının incelemesinin ardından, kanun hükümlerine göre Emirlik (devlet) bütçesine yansıtılır ve formalitelerin tamamlanması için bakanlar kuruluna sunulur.” Hükmünü içerir (Belediyeler Kanunu, 2000).

Burada ifade edilen ilgili hükümlerde de görüldüğü üzere Afganistan bütçesi üniter bir sistemi çağrıştırmaktadır. “Seçilmiş vilayet meclisleri, atanmış vilayet valileri ve ilçe valileri, her ne kadar merkezden gelen kaynakların harcamalarını onaylasalar da, kendi bütçelerin kontrol edemezler. Afganistan’ın 36 vilayetinin her birinde, bu harcamaları gerçekleştiren musofiat adı verilen muhasebe ofisleri vardır. Tüm gelirler merkezi yönetim organlarınca toplanır” (Katzman ve Kenneth, 2010).

Yerel yönetimlerin genel işleyişiyle ilgili olarak, yerel yönetimler üzerindeki temel merkezi hükümet kontrolü/vesayeti, 30 Ağustos 2007’de, alt-ulusal düzeyde yönetişimi iyileştirmek suretiyle ulusal hükümetin etki alanını genişletmek ve meşruiyetini artırmak amacıyla bir Başkanlık kararnamesi ile kurulan Bağımsız Yerel Yönetişim Müdürlüğü (BYYM) tarafından sağlanmaktadır.

4. ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK (E-BELEDİYECİLİK)

Sanayileşme sonrası değişen üretimin ihtiyaç duyduğu işgücünün sağlanması için kırsal bölgelerden kentlere doğru yoğun bir göç yaşanmıştır. Fabrikaların etrafında yoğunlaşan yeni yerleşim yerleri beraberinde çeşitli kentleşme sorunlarını da getirmiştir. Kentlerin mevcut altyapılarının gelen nüfusu karşılamaya yeterli olmayışı, eğitim, sağlık, kültürel uyum ve güvenlik gibi sorunlar kentlerdeki idari yapıların faaliyetlerini daha önemli hale getirmiştir. Yerel yönetimlerin varlık sebebi, o bölgede yaşayan halka en yakın hizmet birimi olarak, halkın beklenti ve ihtiyaçlarını daha doğru tespit ederek daha hızlı ve verimli hizmet sunumunu sağlayabilmektir (Mastar Özcan, 2021: 428).

1980'li yıllardan sonra bilgi iletişim teknolojisi ve ulaşım sektöründe yaşanan hızlı değişimlere paralel olarak küreselleşme süreci ekonomi alanı başta olmak üzere kültürel ve siyasal alanda tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Ulusal devletlerin ve kimliklerin sınırlarını bulanıklaştıran bu süreç, bir yandan da yerel kimliklerin ön plana çıkmasına neden olmuştur. Öte yandan uluslararası kuruluşların demokratikleşme sürecinde yerel siyasete ve yerelleşme kavramına önem vermesi de yerel yönetimlerin ön plana çıkmasında başka bir tetikleyici etkindir. Liberalizmin getirdiği minimal devlet anlayışı ise ulus devletlerin yetki ve işlevlerini sınırlandırarak yerelleşmeye doğru kurumsal yeni bir dönüşüme yol açmaktadır (İnce, 2009).

Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (UNCTAD) verilerine göre 2020 yılı itibarıyla dünya üzerindeki nüfusun %56,2'si kentlerde yaşamını sürdürmektedir. Gelişmiş ülkelerde ise bu oran %79,2'dir ("Total and Urban Population", 2020). Kentsel nüfusta yaşanan artış ve küreselleşmenin getirdiği ekonomik, siyasal ve kültürel dönüşüm kent yönetimlerini değişime zorlamakta ve dünya ekonomisinde kendine yer bulmak isteyen kentler, rekabet ortamına çekilmektedir. New York, Tokyo, Londra finans alanında, Hong Kong, Singapur teknoloji alanında, Paris, Las Vegas, Amsterdam gibi kentler turizm alanında rekabet avantajına sahip küresel kentler olarak karşımıza çıkmaktadır. Küresel kentlerin sahip olduğu rekabet avantajı ekonomik olarak ülkelere de fayda sağlamaktadır (Yılmaz, 2019: 473-474).

Farklı kültürlerden bireylere ev sahipliği yapan kentlerin çeşitlenen taleplere cevap verebilmesi ve küresel rekabette yerini alabilmesi için teknolojik imkânlardan faydalanması kaçınılmaz görülmektedir. Artan kentsel nüfus kentlerde yaşayan bireyleri ulaşım, eğitim, sağlık ve altyapı gibi alanlarda zorlamaktadır. Kentlerde sunulan birçok hizmet belediyeler tarafından görülmektedir. Sağlıklı bir çevre, imar, ulaşım, su ve kanalizasyon hizmetleri, okul öncesi eğitim hizmetleri, spor ve kültürel faaliyetler, işletmelere ait ruhsat işlemleri, evde bakım hizmetleri ve barınak hizmetleri belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin bazılarıdır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Md. 14). Yerel yönetimleri sadece yerel halka hizmet sunan birimler olarak görmek eksik olacaktır. Seçimle göreve gelen yerel yönetim idareleri aynı zamanda demokrasinin gelişmesinin beşiği olarak görülmektedir. Halk masası, beyaz masa uygulamaları, kent konseyleri, halka açık meclis toplantıları yoluyla vatandaşlar şikâyet ve önerilerini belediyelere iletebilmekte ve politika yapım süreçlerine dâhil olabilmektedir (Erdoğan, 2020: 51-52).

Tüm bu geniş hizmet yelpazesine sahip belediyelerin, hizmet sunumu gerçekleştirirken bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanması vatandaşlar ve işletmelere kesintisiz ve etkin hizmet sunumunu sağlamanın yanında, idarecilere de sağlıklı bir planlama ve kaynak dağılımı yapma, iş verimini artırarak zaman ve maliyetten tasarruf etme imkânı sağlamaktadır. Aynı zamanda

belediyeler e-devlet sistemine entegre olarak merkezi idare ile iletişimini daha sağlıklı yürütebilmektedir. E-belediye uygulamaları ile kent, ulusal ve uluslararası ölçekte farklılığını ön plana çıkarıp tanıtımını yaparak yatırım fırsatlarını kendine çekebilmektedir (Şat, 2008: 208-212). Aşağıda farklı açılardan yapılan e-belediyecilik kavramlarına yer verilmiştir.

Mecek'e (2017: 1816) göre; "elektronik hizmet (e-hizmet); kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi" ifade etmektedir. E-hizmet uygulamaları ulusal düzeyde "e-Devlet", yerel düzeyde de "e-Belediye" olarak ortaya çıkmaktadır. Henden ve Henden'e (2005: 52) göre; "e-belediye, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulması"dır.

Ulusoy ve Çobanoğulları'na (2013: 273) göre; "e-belediye, etkin, hızlı, fazla, nitelikli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmak yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışı sergilemek için vatandaş, şirketler ve diğer kamu kurumları ile belediyeler arasında online iletişimin kurulması" olarak tanımlanmaktadır.

Bulut'a (2006: 10) göre; "e-belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanma"yı ifade etmektedir.

Çakır'a (2015: 5) göre; "e-belediye, belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirilmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar sürecine katılmasını sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamalar bütününden oluşmaktadır.

Şahnagil'e (2017: 85) göre; "e-belediyecilik, en genel anlamıyla belediyelerin sunmakla yükümlü oldukları mal ve hizmetlerin, yöre halkına elektronik ortamda sunulması" olarak tanımlanmaktadır.

Dias'a (2020: 1307) göre; "yerel e-devlet, hükümet operasyonlarını desteklemek, vatandaşlarla etkileşim kurmak ve yerel düzeyde devlet hizmetlerini sunmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak" olarak tanımlanmaktadır.

Erdoğan'a (2019: 556) göre; e-belediye "e-devlet uygulamasıyla entegre olarak çalışan, dijital uygulamaların kullanılması yolu ile belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını arttıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetimin oluşmasına katkı veren, belediyelerde verimlilik ve etkinliği sağlayan bir yönetim sistemi"dir. Farklı tanımlamalardan yola çıkarak e-belediyecilik, belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin hız, zaman, maliyet ve kalite avantajı sağlamak adına internet teknolojilerinden yararlanarak sunulması olarak ifade edilebilir.

E-belediye, e-devlet uygulamalarının yerel düzeyde karşılık bulmuş hali olarak görülmektedir. Elektronik hizmet sunumu merkezi ve yerel tüm seviyelerde uygulanmaya ve geliştirilmeye devam etmektedir. Ancak yerel düzeyde vatandaş-yönetici etkileşimi daha kolay gerçekleştiğinden son dönemde e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi daha fazla arzulanmaktadır. Bu nedenle günümüzde yerel yönetimlerin çoğu verimli ve etkili bilgileri sağlamak ve artan hesap verebilirlik ve performans yönetiminin bir sonucu olarak hizmet sunumunda e-belediye uygulamalarını tercih etmektedir (Rahman, 2009:1). E belediye uygulamaları ile yerel halkın kendi seçtiği yöneticilere ulaşması kolaylaşmıştır. İnternet üzerinden hizmet sunumuyla tüm vatandaşlara eşit hizmet sağlanabilmektedir (Şahnagil, 2017: 85). İnternet üzerinden kente ait bilgilere tüm dünyadan vatandaşlar kesintisiz olarak ulaşabilmektedir. Bu

durum iyi yönetilen bir e-belediye sistemiyle kentin uluslararası arenadaki itibarını da artırmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 53).

Elektronik belediyecilik, belediyecilik görevleri alanındaki hizmetlerini vatandaşlara hızlı, erişilebilir ve güvenli bir şekilde sunmak için bilişim teknolojilerini kullanan bir kuruluştur. Bu belediyenin hizmetleri, gerçek şehirdeki zaman ve yer kısıtlamalarına bakılmaksızın günün 24 saati mevcuttur.

4.1. Elektronik Belediyecilik Oluşturmanın Gerekliliği

Gittikçe makineleşmeye doğru ilerlediğimiz günümüz dünyasında, yüz yüze ve doğrudan ilişkiler artık sorunlarımıza çare olamamaktadır. Günümüz kentlerinde nüfus artışı ile karşı karşıyayız. Ayrıca, geçmişteki bürokratik yöntemler ve bürokratik işlemler, vatandaşın idari işlerini halletmek için uygun bir yöntem olamaz. Büyük şehirlerdeki belediyelerden vazgeçilmelidir. Önceki yöntemler ve elektronik ve sanal dünyaya girin. Faaliyetlerin çok daha hızlı ve güvenilir bir şekilde yapıldığı, fiziksel dünyada nüfus yoğunluğuna ihtiyaç duyulmayan bir dünya. Trafik, çevre kirliliği ve ülke vatandaşlarının gereksiz trafikten kaynaklanan ağır maliyetleri başta olmak üzere birçok kentsel sorunu azaltmak için çok da uzak olmayan bir gelecekte belediye hizmetlerinin internet ve bu kurumun elektronik veri tabanları üzerinden alınması gerekmektedir. Bu eylemin kendisi, elektronik hükümetin oluşturulmasında çok etkili olabilecek adımlardan biridir (<https://www.siseg-com>).

4.2. E-Belediyecilik Sürecinin Aşamaları

E-Belediyeleşme süreci olarak da adlandırılan bu süreçler genelde üç aşamada incelenmiştir. Bu aşamalar; tek yönlü iletişim, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlem uygulaması şeklindedir.

4.2.1. Tek Yönlü İletişim

Bu aşamada kuruluş; hizmetlerini halka genişletir, ve uygun hizmetleri sunmak için gerekli bilgi kaynaklarını güçlendirir ve yapılandırır. Daha iyi hizmet verebilmek için ağ altyapısı ve donanım geliştirme faaliyetleri yönetici önceliğine yerleştirilmiştir. Bu aşamadaki eylemler şunlardan ibarettir (www.dolatabadcity.ir):

- Vatandaşlara elektronik hizmetlerin sağlanması,
- Elektronik bilgilerin üretimi, dağıtımı ve kullanımı,
- Devlet çalışanları ve özel eğitim için özel eğitimin geliştirilmesi,
- Kentsel yönetim sisteminin ve geleneksel prosedürlerin reform,
- Yerel ve kuruluşlar arası kentsel uygulama cihazlarına ağı oluşturmak, donanım ve yazılımlarını yükseltmek.

4.2.2. Karşılıklı İletişim

Bu aşamada kullanıcı, belediye ile çevrimiçi iletişimini başlatır. Bu aşamaya girebilmek için donanım ve ağ altyapılarının uygun olması gerekmektedir. Bu aşamada iletişim kendiliğinden ve çoğunlukla kullanıcı tarafından yapılır. Örnek olarak vatandaş belediye web sitesine bağlanarak abone numarası ile su, vergi, doğalgaz borcu öğrenme, kent içinde gideceği yere ilişkin bilgileri

sorgulama, belediyeye ait sosyal tesisleri öğrenme gibi bilgiler edinebilmektedir. Bu aşama ise beş temel boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şunlardır (Akberi, 2017:3-5):

- Devlet kurumlar ve vatandaşlar arasındaki bilgi iletişimi,
- Organizasyonlar kuruluşlar ve şirketler düzeyinde bütünleşmiş bir şekilde kumu sistemlerinin oluşturulması,
- İletişim web siteleri,
- Devlet ve özel kurumlarla ulusal düzeyde bilgi iletişimi,
- Vatandaşlara küresel toplumu ile bilgi iletişimi.

4.2.3. Çevrimiçi İşlem (OLTP)

Bilgi sistemleri tipik olarak işleme yönelik uygulamaları kolaylaştırır ve yönetir. "İşlem" terimi, her ikisi de geçerli olabilecek iki farklı anlama sahiptir: bilgisayarlar veya veri tabanı işlemleri alanında; otomatik bir durum değişikliğini ifade ederken, iş veya finans alanında bu terim; tipik olarak bir ekonomik değişimi ifade eder. (örneğin, Örneğin, belediye ihalelerine katılma, banka kartları ile su, doğalgaz ödeme, vergi tahsilatları Bir banka için otomatik vezne makinesi (ATM), ticari işlem gibi işlemler çevrimiçi işlemlere örnek gösterilebilir.) Çevrimiçi işlem; işleme uygulamaları yüksek verime sahiptir ve veri tabanı yönetiminde ekleme veya güncelleme açısından yoğundur. Bu uygulamalar aynı anda yüzlerce kullanıcı tarafından kullanılmaktadır. Uygulamalarının ana hedefleri kullanılabilirlik, hız, eşzamanlılık ve kurtarıla bilirlidir. Azaltılmış kâğıt işleri, daha hızlı, daha doğru gelir ve gider tahmini, online işlemin işletmeler için işleri nasıl kolaylaştırdığının örnekleridir. Ancak, birçok modern çevrimiçi bilgi teknolojisi çözümünde olduğu gibi, bazı sistemler çevrimdışı bakım gerektirir ve bu da bir çevrimiçi işlem işleme sisteminin maliyet-fayda analizini daha da etkiler (www.en.wikipedia.org/iOnline_transaction).

Çevrimiçi işlem süreci, eşzamanlılık ve atomiktik ile ilgilidir. Eşzamanlılık kontrolleri, veri tabanı sisteminde aynı verilere erişen iki kullanıcının bu verileri değiştiremeyeceğini veya kullanıcının bu veri parçasını değiştirmeden önce diğer kullanıcının işlemeyi bitirmesini beklemesi gerektiğini garanti eder. Atomiktik kontrolleri, bir işlemdeki tüm adımların bir grup olarak başarıyla tamamlanmasını garanti eder. Yani, işlem arasındaki herhangi bir adım başarısız olursa, diğer tüm adımlar da başarısız olmalıdır. Online işlemler uygulaması üzerinden abonelik başvurusu yapabilir, kampanya bilgilerinizi görüntüleyebilir, faturanızı sorgulayıp ödeyebilir, paket/kampanya değişikliği gibi birçok hizmete kolaylıkla erişebilirsiniz (www.turktelekom.com.tr).

4.3. E-Belediyenin Araçları

E-belediyeden beklenen hizmetlerin sağlanabilmesi için belediyeler birtakım teknik araçlardan faydalanmaktadır. Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak e-belediye uygulamalarında kullanılan araçlar da güncellenmektedir. Çalışmanın bu bölümünde belediyelerin en çok yararlandıkları araçlara yer verilmiştir.

4.3.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Elektronik belge yönetim sistemi, belediyelerin kurum içi ve kurum dışı yazışmalarını internet ortamında yürütmeye izin veren, böylelikle zaman ve kaynak tasarrufu sağlayan bir sistemdir. Vatandaşların da ihtiyaç duydukları belgeleri internet ortamından talep edebilmeleri mümkün kılınmaktadır. Elektronik belge yönetim sisteminin kullanılabilmesi için gerekli yasal düzenlemelere ve e-imza teknolojisinin kullanılmasına ihtiyaç duyulmaktadır (İç İşleri Bakanlığı e-Belediye Sistemi, 2022).

4.3.2. Çağrı Merkezi Sistemleri

İnternet erişimi mümkün olmayan durumlarda kişiler çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanarak belediyelerle iletişim kurabilmekte, borç sorgulama ve ödeme işlemlerini telefon üzerinden yapabilmektedir. Bazı belediyeler 7/24 ulaşımına açık çağrı merkezleriyle hizmet sunmakta ve böylece zaman kısıtlamasını ortadan kaldırmaktadır (Bulut, 2006).

4.3.3. Kent Bilgi Sistemleri ve Coğrafi Bilgi Sistemleri

Kent ve coğrafi bilgi sistemleri kente ilişkin planlamalarda yöneticilere yol gösterici olacak arazi yapısı, coğrafi özellikler, altyapı olanakları gibi bilgilerin sistemli bir şekilde tasnifi ve saklamasına yönelik oluşturulan sistemlerdir. Efe' ye (2013: 142) göre; "Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS); bilgi 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 bütünü" şeklinde tanımlanmaktadır.

CBS'nin belirli bir kent ölçeğinde uygulanması ise "Kent Bilgi Sistemi (KBS)" olarak ifade edilmektedir. Kentte yapılacak planlama faaliyetlerinde kullanılmak üzere ihtiyaç duyulan arazi yapısı, imar planları, mülkiyet ve vergi bilgileri, altyapı sistemleri, ulaşım haritası gibi bilgilerin yöneticilere sunulacak şekilde işlenmesi ve depolanması KBS ile gerçekleşmektedir. Bu şekilde yöneticilerin kente ilişkin sağlıklı bilgilere hızlı erişim sağlaması mümkündür. KBS ile kentin mevcut imar planına kolaylıkla erişim sağlanmakta ve yapılacak doğru planlamayla çarpık kentleşmenin önüne geçilmektedir. Denetim ve vergide etkinlik sağlanması kolaylaşmaktadır. Kente ilişkin sorunlar daha kolay tespit edilmektedir. Altyapı çalışmalarının doğru yönlendirilmesi ve kaynak tasarrufuna yardımcı olmaktadır (Dut, 2021: 96-97).

Kentte yaşanan herhangi bir doğal afet durumunda afet bölgesine ulaşımın nasıl sağlanabileceği, zarar gören yapıların tespiti, kentin nüfus yapısının analizi ve yatırımların planlanması da KBS sayesinde rahatlıkla yapılabilmektedir (Bulut, 2006: 38-39).

4.3.4. İnternet Sayfası

E-belediye tanımı gereği belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını içerir. Bu yüzden öncelikle kullanıcı dostu, basit ara yüze sahip ve anlaşılabilir bir web sitesi oluşturulması gerekmektedir. Vatandaşlar veya turistler belediyenin internet sayfasını ziyaret ettiklerinde kente ilişkin bilgilere ve belediye tarafından sunulan hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmelidir (Acılar, 2012: 130-131).

Günümüzde internet üzerinden bilgi paylaşımı diğer tüm araçlardan daha yaygın ve daha kolay gerçekleştirilmektedir. Kente ilişkin tüm bilgiler internet sayfasında yer almakta ve bilgisayar

ya da mobil telefonlardan bu bilgilere ulaşım kolaylıkla sağlanmaktadır. Bilgilerin yanında ödeme, tahsilat, sorgulama ve başvuru işlemleri de internet üzerinden sunulmaktadır. Kullanıcılar tek bir internet sayfası üzerinden tüm işlemlerini halledebilmektedir (Yeniyıldız, 2020: 25). Öte yandan internet sayfalarında yer alan kent rehberleri, kente gelen ziyaretçilere ulaşım, turistik yerler, kültürel faaliyetler, alt yapı çalışmaları gibi alanlarda yol gösterici olmaktadır.

4.3.5. Kablosuz Hizmet Sunma (WAP) Uygulaması

Kablosuz uygulama protokolü (WAP), uluslararası bir standart olarak kafeler, havaalanları, tren istasyonları, otobüs durakları gibi halka açık noktalarda internet erişimine sahip olmayı ağlayan bir donanımdır. Özellikle cep telefonları gibi küçük cihazların ara yüzleri her uygulamayı kullanmaya uygun değildir. WAP uygulaması aynı zamanda kullanılan internet sayfalarının küçük cihazlara da uygun hale getirilmesine izin vermektedir (“WAP- What They Do&How They Work”, 2022).

Belediyeler WAP uygulaması ile kentin çeşitli noktalarına kablosuz erişim cihazları yerleştirerek sayısal uçurumun da önüne geçebilmektedir (Oruç ve Arslan, 2002). Bireyler kentin çeşitli noktalarında e-belediye uygulamalarına rahatça erişmekte ve işlemlerini sorunsuz bir şekilde halletmektedir.

4.3.6. KİOSK’lar

Kiosk olarak nitelendirilen cihazlar, iç mekân ya da dış mekân tasarımına uygun şekilde, sahip olan kurum tarafından sunulan hizmetlere erişim vermek üzere tasarlanmış makinelerdir. Belediyeler tarafından kullanılan kiosklerde ödeme işlemleri, kent içi haritalar, ulaşım veya su kartı dolumu, turistik yerlere ait bilgiler gibi çeşitli hizmetlerin sunumu yapılmaktadır. Kiosklardan faydalanmak için bilgisayar kullanım becerisi gerekmemektedir. Vatandaşlara çağdaş ve rahat bir kent hayatı sunmak adına kullanılmaktadırlar günümüzde belediyeler tarafından sıkça tercih edilen bir hizmet sunma aracı haline gelmişlerdir (“Kamu ve Belediye Çözümleri”, 2022).

4.4. E-Belediye Vatandaş İlişkisi

Kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm vatandaş odaklı bir sürece işaret etmektedir. E-devlet, e-belediye gibi uygulamalar da vatandaş odaklı hizmet anlayışının ürünü olarak ortaya çıkmıştır. 21. yüzyılda vatandaş talepleri hızla değişmekte ve kamu kurumlarından daha hızlı ve daha kaliteli hizmet beklenmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması, performans yönetimi, kalite yönetimi, kamu işletmeciliği gibi yaklaşımlar bu taleplerin sonucu olarak ortaya çıkmıştır (Şat, 2009: 28).

Belediyeler, vatandaşlara en yakın hizmet birimi olarak vatandaş talep ve şikâyetlerine daha kolay erişebilmekte ve karşılıklı etkileşimi daha sağlıklı kurabilmektedir. E-belediye uygulamaları ise bu etkileşimi kolaylaştırmaktadır. Vatandaşlar belediyeler tarafından sunulan hizmetlere ve belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilere internet üzerinden kolayca erişebilmektedir. Şeffaflık ilkesi gereği belediye faaliyetleri raporlar, meclis kararları, ihale raporları gibi bilgiler belediyelerin internet sayfasında erişime sunulmakta ve tüm vatandaşlar istedikleri zaman bu bilgilere ulaşabilmektedir. Böylelikle vatandaşlar sadece hizmet talep eden bireyler konumunda değil aynı zamanda denetleyici rolü de üstlenmektedir (Arıkboğa, 2017: 1110-1111).

E-devlet dönüşüm sürecinde vatandaşlar artık sadece hizmet talep eden, pasif durumdaki ögeler olarak görülmemektedir. Aynı zamanda politika yapım sürecine katılan, demokratik haklarını kullanan, kaynak tahsisini ve yapılan işlerin doğruluğunu sorgulayan aktif bir öge durumuna gelmiştir (Şahin, 2014: 45).

4.5. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar ve Karşılaşılan Sorunlar

E-belediye uygulamalarından beklenen faydaların elde edilebilmesi bazı faktörlere bağlıdır. Bir ülkede e-belediye sisteminin başarıyla uygulanması ve geliştirilebilmesi belediyelerin teknolojik altyapılarının güçlü olmasının yanında, ülkenin yönetim şekli, sosyo-ekonomik gücü, mevcut yasal düzenlemeler, merkezi-yerel yönetim ilişkisi, kentte ikamet eden vatandaşların eğitim ve kültürel düzeyi gibi birçok farklı etkene bağlıdır (Demirel, 2006: 96; Mecek, 2017: 1817).

Belediyeler ilk adım hizmet birimleri olarak vatandaşa en yakın idari birimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin vatandaş taleplerine uygunluğu ve görüşlerine duyarlılığı bireylerin devlet kurumlarına olan algısının da yönünü tayin etmektedir. E-belediye uygulamalarının gelişim süreci de tıpkı E devlette olduğu gibi tek taraflı bilgi paylaşımına yönelik internet sitesi oluşturmakla başlayıp, e-katılımı da içeren karşılıklı bilgi alışverişi ve hizmet sunumuna doğru evrilmiştir (Erdoğan, 2019: 556).

E-belediye uygulamalarından beklenen faydalar şu şekilde sıralanabilir (Demirel, 2006: 92; Kırarç ve Bayrakçı, 2020: 121; Şahin, 2007: 168; Şat, 2008: 209):

- Vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayışına uygun olarak hizmet sunumunun daha kaliteli, etkin ve verimli olarak gerçekleştirilmesi,
- 7/24 ulaşılabilir internet sayfaları üzerinden hizmetlerin kesintisiz olarak görülebilmesi,
- Katılımcı ve demokratik bir yönetim anlayışı gereği vatandaşların politika yapımı ve uygulama sürecine katılım yollarının daha erişilebilir ve maliyetsiz olarak sunulması,
- Kırtasiyecilikten kurtularak belediyelerin kaynak tasarrufu yapmasını sağlamak,
- Bürokratik işlem maliyetlerini en aza indirmek ve performans odaklı hizmet sunumu sağlamak,
- Kentte ikamet eden ve kente ziyaretçi olarak gelecek bireylere kentle ilgili bilgi sunabilmek,
- Şeffaf yönetimin gereği olarak belediyelerin çalışmaları ile ilgili halk ve ilgililerle bilgi paylaşımı yapmak,
- Rüşvet ve yolsuzluk gibi kötü yönetim uygulamalarının önüne geçerek halkla güvene dayalı ilişki tesis etmek,
- Görev yapan personelin iş ve işlemlerini daha hızlı ve kolay hallederek iş verimliliğini sağlamak,
- İşletmeler ve firmalar gözünden de belediye hizmetlerinin daha erişilebilir hale getirilmesi,
- Vatandaşların bilgilerinin ve yapılan işlemlerin güvenli olarak elektronik ortamda muhafaza edilmesi.

E-belediyenin faydaların elde edilebilmesinin yanında uygulamada bir takım zorluklarla da karşılaşabilmektedir. Her şeyden önce gelişmişlik düzeyine bağlı olarak ülkeler ve hatta aynı ülke içinde yer alan şehirler ve idari birimler arasında ciddi farklılıklar mevcuttur. Gelişmiş ülke ve kentlerin ekonomik düzeylerine oranla bilgi iletişim teknolojilerine yaptıkları yatırımlar yüksek

oranda seyretmektedir. Gelişmekte olan ülke ve kentlerde ise teknolojik altyapı maliyetlerinin kuruluş aşamasının yüksek olması e-belediyecilik önünde engel teşkil etmektedir (Çakır, 2015: 9).

Bürokratik sürecin getirmiş olduğu eski alışkanlıkların terk edilmesinin zor olması ve yöneticilerin yeniliklere şüpheci yaklaşımı da bir diğer sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediye yöneticilerinin konuya gereken önemi vermemesi, yetişmiş personel eksikliği, mali kaynakların doğru yönlendirilememesi ve belediyelerin internet sayfası oluşturmalarının e-belediye dönüşümü için yeterli olduğu yanılgısı e-belediye uygulamalarının gelişimini engellemektedir (Özkara, 2010: 74-75).

Bir diğer önemli husus da e-belediye için gerekli yasal mevzuatın oluşturulmasıdır. Belediyeler arası uygulama farklılıklarının giderilmesi, standart bir işleyiş sürecinin oluşturulması, sorumlu birimlerin ve sunulacak hizmetlerin yasal zemine oturtulması bütünlük sağlanması açısından önemli görülmektedir (Çakır, 2015: 10).

Vatandaşların internet üzerinden sunulan hizmetlere karşı güven duygusunun az olması, kişisel veri paylaşımına endişeyle yaklaşımlarına neden olmaktadır. Öte yandan vatandaşların hepsinin internette faydalanma hakkına eşit düzeyde sahip olmaması ya da bu konuda gerekli yetkinliğe sahip olmayışı da uygulamaları kullanmalarını engellemektedir (Dut, 2021: 100). E-belediye önündeki bir diğer engel sayısal uçurum olarak ifade edilmektedir. Sayısal uçurum, bireylerin yaş, eğitim, cinsiyet, sosyo-ekonomik imkânlar gibi faktörlere bağlı olarak internet teknolojisine erişim imkânlarındaki farklılık olarak tanımlanmaktadır (Önal, 2020).

E-belediyenin önündeki engellerin aşılabilmesi için sunulan öneriler aşağıda belirtilmiştir (Çakır, 2015: 10-11; Ölmez, 2020: 49-50; Şahin, 2007: 169):

- Merkezi ve yerel yönetim birimleri arasında gerekli koordinasyonun sağlanması ve belediyelerin mali kaynaklarının yetersiz olduğu durumlarda gerekli kaynak desteğinin sağlanması,
- Bilgi iletişim teknolojilerinde uzman personelin yetiştirilmesi,
- Vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanabilmeleri adına gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve internete ulaşımın kolaylaştırılması,
- E-belediyenin sürekli gelişen dinamik yapısına uygun olarak güncellenmeye uygun esnek bir mevzuat oluşturulması,
- Siber saldırılara karşı güvenlik duvarı oluşturularak bilgilerin güvenli ortamda tutulmasının sağlanması ve vatandaşların bu konudaki endişelerinin giderilmesi.

4.6. Elektronik Belediye Oluşturmanın En Önemli Zorlukları

Günümüz dünyasında, bilgi teknolojisinin büyümesi, organizasyonları faaliyetlerinin çerçevesini bu teknoloji ile uyumlu hale getirmeye zorlamıştır. Bu nedenle belediyeler gibi şehrin atan kalbi sayılan büyük ve önemli kuruluşların elektronik ve sanal dünyaya uyum sağlamaları gerekmektedir. Önümüzdeki zorluklar arasında şunlardan bahsedilebilir (www.e semnan.iran):

- Geleneksel süreçleri modaya uygun süreçlerle değiştirilmesinin gerekliliği?
- Üst düzey yöneticilerin uygunsuz desteği ve desteği
- Kentsel organizasyonlarda bilgi ve iletişim teknolojisi yönetimi için uygun organizasyon ve süreçlerin eksikliği
- Plansız hareket etme

- Uluslararası standartların kullanımına ilişkin düşük düzeyde inanç
- Organizasyonlarda Fava performansının uygun şekilde değerlendirilmemesi
- Projeleri uygulamak için yeterli fon tahsis edilememesi
- Örgütsel direniş
- Bilişim projelerinin insan güçlerinin işbirliğine bağımlılığı
- Yüklenicileri belirleme ve seçme konusundaki zayıflık
- Uzman personeli çekmenin zorluğu
- Teknik olmayan altyapılar arasında kültür oluşturma, eğitim, insan kaynakları, bilgi ve iletişim teknolojisi program geliştirme yer alır.
- Yapısının ve organizasyonunun uluslararası standartlardaki süreçlere uygun olarak oluşturulamaması, performansının değerlendirilmesi, bütçe ve yasal kanunlar elektronik belediyeçiliğin gerçekleştirilmesini ilerletmek için en önemli zorluklardır.

4.7. Türkiyede E-Belediyeçilik ve Uygulamaları

Belediye Bilişim sisteminin internete taşınması, web sitesi yoluyla sistemin 7/24 saat herkese açık olması, belediye hizmetlere ulaşmada zaman ve mekân tutsaklığının sona ermesi anlamına gelmektedir. Hizmet üretmede mekân ve zaman bağımsızlığını yakalama ve daha hızlı, ucuz ve çok hizmet sunma isteği e-belediyeçilik uygulamalarını dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yaygınlaştırmıştır. Ayrıca, e-belediye uygulamaları yönetimde etkinliği ve şeffaflığı da arttırmaktadır (Ulusoy, 2013: 6).

Son yıllarda Türkiye’deki yerel yönetimler kamu hizmetlerinin büyük bir kısmını e-belediye uygulamaları vasıtasıyla görmektedir. Yapılan bu uygulamalar genel itibarıyla dört grup altında gerçekleştirilmektedir. Bunlar (Ataş, 2020: 5);

- **Genel İşlemler:** Üyelik ve nikâh başvurusu, sicil işlemleri ve bina birim değerleri vb.
- **Online Vezne İşlemleri:** Borç ve tahsilat işlemlerinin kredi kartıyla ödeme imkânı sağlar.
- **E-Beyanname İşlemleri:** ilan, reklam, harç ve vergilerle ilgili ilan verme, ruhsat işlemleri,
- **Online Başvurular:** Belediyeçilik faaliyetleri içerisindeki tüm istek, dilek ve şikâyetlerin iletilmesini kapsamaktadır.

E-belediyeçilik hizmet örnekleri şöyle sıralanmaktadır;

- Arsanın pafta, ada veya parsel no bilgisini girerek imar durumunu öğrenme,
- İnşaatla ilgili işlemleri takip etme,
- Su borcu ve kullanımı ile ilgili bilgileri öğrenme,
- Zabıta, inceleme, şikâyet başvurusu,
- Fen işlerine başvurma,
- Bilgi edinme dilekçesi verme,
- Çevre temizlik vergisini takip etme,
- İhaleler hakkında bilgi verme,
- İçme ve inşaat suyu abone, takip,
- Ruhsat başvurusu
- Evlendirme işlemleri,
- Belediye meclis kararlarını halka duyurma,

- Trafik ve hava durumu bilgisi,
- Nöbetçi eczane bilgisi,
- Yerel yönetimlerle ilgili mevzuata ulaşma
- Belediye bütçe ve proje bilgileri,
- Deniz ve hava kirliliği ölçüm bilgileri
- Tüm başvurular için gerekli belge yükleme
- Hizmetlerle ilgili borçların çevrimiçi ödenmesi.

Dünyada yüzlerce kent kablosuz ve hızlı internet yarışı içine girmişlerdir. New York, Boston, Londra, Minneapolis, San Francisco, Londra, Pekin bunlardan bazılarıdır. Şehirlere ücretsiz internet için milyonlarca dolarlık proje yürütme gerekçeleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- Yoksulluğu önleme,
- Herkese daha iyi öğrenme imkânı,
- Dijital bölünmüşlüğü ortadan kaldırma,
- Kaliteli işgücü oluşturma,
- Kaliteli bir yaşam sağlama,
- Kentliler için ucuz ve eşit imkânlar yaratma,
- Daha fazla halkın yerel yönetim kararlarına katılmasını teşvik etme,
- Bütçe görüşmelerine halkın katılımını sağlama,
- Kente yatırım ve ileri teknoloji şirketlerini çekme,
- Turistik, kültürel ve sportif organizasyonlar için altyapı hazırlama,
- İnternet, su, kanalizasyon ve elektrik gibi altyapı hizmetlerine kolay erişim sağlama.

Türkiye’de ki en kalabalık beş büyük kent olan İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya’nın E-Belediyecilik uygulamalarına 3 ana başlık altında Tablo 5.’te yer verilmektedir.

Tablo 2. Beş Büyükşehir Belediyesinin Web Sayfalarındaki E-Belediyecilik Uygulamaları

Büyükşehir Belediyeleri	Sorgulama İşlemleri	Bilgi Verme Hizmetleri	Online Hizmetler
İstanbul	-Plan Askı Arşivi -İhale İlanları -Evrak Takibi -Mevzuat	-Balık ve Hal Fiyatları -Ücret Tarifeleri -Faaliyet Raporları -Sosyal Tesisler -Kültür Sanat Etkinlikleri -Şehir Rehberi - Şehir Hatları Sefer Tarifeleri -Elektrik Kesintileri Bilgilendirme Sistemi -Kameralar	-Beyaz Masa -Gelir Mükellef Rehberi -Ödeme İşlemleri -Beyanname İşlemleri -Başvuru İşlemleri
Ankara	-İhale İlanları -İmar Planları -Nöbetçi Eczaneler -Hal Balık Fiyatları	-Meclis Kararları Projeler -UKOME Kararları Kent Bilgi Sistemi -EGO Otobüs Nerede? -EGO Trafik Kameraları -Mezarlık Bilgi Sistemi	-Ödeme İşlemleri -Beyanname İşlemleri -Başvuru İşlemleri
İzmir	-Eşrefpaşa Hastanesi Tahlil-Tetkik Sonuçları -E-imzalı Evrak Sorgulama -Evrak Onay Yetkilileri Listesi -Mezarlık Bilgi Sistemi -Hal Balık Fiyatları	-Meclis ve Encümen Kararları -Projeler -Körfez Değerleri -Hava Kalitesi Ölçüm Değerleri -İhaleler -Bilgi Edinme -İzsu Mobil Bilgilendirme ve Su Kesintileri -İBB Sorumluluğundaki Yollar ve Meydanlar	-Ödeme İşlemleri -Borç Yapılandırma -Beyanname İşlemleri -Başvuru İşlemleri
Bursa	-Hal Fiyatları -Mezarlık Bilgi Sistemi -Nöbetçi Eczaneler -Evrak Doğrulama	-Meclis Kararları Projeler -Ruhsatlı Hafriyat Alanları -İtfaiye Raporu -Mühendis Mimar ve Sürveyan Kayıtları	-Ödeme İşlemleri -Beyanname İşlemleri -Vefat Kaydı Girişi
Antalya	-Hal Uygulaması -Borç Sorgulama -Başvuru Durum Sorgulama -Nöbetçi Eczaneler	-Meclis Kararları Projeler -İmar Uygulama Duyuruları -Satınalma Talepleri -Tanıtım Videoları -Yol Bakım Duyuruları -Nazım İmar Planı	-Ödeme İşlemleri -Beyanname İşlemleri -Evlilik İşlemleri

Kaynak:(Ünsel,2021,54-55)

4.8. Dünya’da E-Belediyecilik Uygulamaları

Hizmette yerellik ilkesi gereği kentlilere daha kaliteli hizmet sunumunda bulunmak için geliştirilen e-belediye uygulamalarıyla kentler küresel alanda rekabet avantajı elde ederek marka değerlerini artırmaktadır. Bu bölümde dünyada marka kent statüsünde kabul edilen New York, Londra, Paris ve Tokyo’da yürütülen e-belediye uygulamalarına yer verilmiştir (Uyar, 2018: 468; Görkemli, 2012: 149).

Federal yönetim sistemine sahip ABD’de federal devlet, eyalet ve yerel yönetim birimleri olmak üzere üç aşamalı bir yönetim yapısı mevcuttur. Federal devletin başında başkan, eyaletlerin başında valiler ve belediye yönetimlerinin başında da belediye başkanları bulunmaktadır. Adem-i merkeziyetçiliğin önemli görüldüğü ülkede belediyeler çevre, sağlık, sosyal hizmetler, adalet, eğitim ve güvenlik gibi geniş bir hizmet yelpazesine sahiptir (Yılmaz, 2009: 11-12).

New York belediyesi resmi internet sayfası “nyc.gov” olarak hizmet vermektedir. İnternet sitesi üzerinden belediyeyle ilgili tüm bilgilere ulaşılabilmekte, yerel etkinlikler takip edilebilmekte ve kente ilişkin güncel haberlere ulaşılabilmektedir. Ana sayfada “New York Kaynakları” sekmesinde sosyal güvenlik yardımları, iş dünyası, mahkeme ve hapisane bilgileri, kültürel faaliyetler, eğitim ve iş imkânları, çevre, çöp ve geri dönüşüm, gürültü kirliliği gibi farklı alanlarda sunulan hizmetlere yer verilmiştir. “Belediye başkanlığı” sekmesinde belediye başkanına ait bilgiler yer almaktadır. “Yerel etkinlikler” kısmında kent genelinde yapılan etkinliklerin yanı sıra ilçe ve tarih seçerek belirli bir yerdeki etkinliklere de ulaşmak mümkün olmaktadır. “İşler” kısmında ise belediye yönetimi tarafından sunulan iş imkânlarına, staj ve başvurulara yer verilmiştir. “İletişim” kısmında kente ilişkin haber almak istediğiniz bültenleri seçme imkânı tanınmıştır. İnternet sayfasında yer alan “NYC311” sekmesiyle New York belediyesi tarafından sunulan e-hizmetlere erişilebilmektedir. New York belediyesi e-belediye hizmetleriyle müşterilere en iyi şekilde hizmet sunumunu, 7/24 erişilebilirliği ve verimliliği misyon olarak belirtmiştir. İnternet sayfasında en çok kullanılan birinci basamak sağlık hizmetlerine erişim, park ihlali şikâyeti, okulların takvimi, kasırgaya hazırlık gibi hizmetler ayrı bir kategoride yer almıştır. Sosyal yardımlar, geri dönüşüm projeleri, adalet hizmetleri, iş yeri açma belgeleri, kimlik, ehliyet, doğum ve ölüm raporları, evcil hayvanlara yönelik hizmetler, kültür ve rekreasyon çalışmaları ve vergiler yine ana internet sayfasından ulaşılacak hizmetler olarak sıralanmıştır. Ayrıca belediye tarafından sunulan tüm hizmetlere alfabetik sırayla ulaşmak da mümkündür (“New York Şehri Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

New York belediyesi e-belediyecilik uygulamalarında oldukça ileri düzeyde gözükmektedir. Belediye başkanı, meclisi, strateji ve raporlar, bütçe gibi kurumsal birçok bilgiye ulaşmanın yanında, belediye tarafından sunulan hizmetlerin çoğunluğu internet üzerine taşınmış görünmektedir. Kentlilere “müşteri” gözüyle bakılmakta, belediye idaresinin asıl hedefinin de müşterilere daha kaliteli hizmet sunmak olduğu belirtilmektedir. Yeni kamu işletmeciliği anlayışıyla örtüşen bu yaklaşımla New York belediyesi sürekli gelişmeyi ve kentlilerin memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Amerika Birleşik Devletleri’nde tüm resmi işlemlerin bir çatı altında çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” projesi 1993’te başlayıp 2003 yılına kadar, birbirinden farklı hizmetlerin bir araya getirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla “firstgov” adlı

internet portalı hazırlanarak ve 2001 yılında uygulamaya geçmiştir. 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W. Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” ise bilişim ve iletişim teknolojilerinin federal devlet-vatandaş iletişimini artırmasını hedef edinmiştir. Kanunla birlikte Beyaz Saray’ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmüştür (Uçkan, 2003: 75-76).

23 Mayıs 2012 tarihinde, Başkan Obama, “21. Yüzyıl Dijital Hükümetini Kurmak” adlı bir yönerge yayınlanmıştır. Yönerge ile Tüm ABD Hükümeti, departmanları ve ajansları, 21. yüzyıl dijital hükümetinin kurulmasına yardım etmekle görevli kılınmıştır. Zamanla birçok kurum birçok bölüm ve ajans örneğin Savunma Bakanlığı kendi dijital ajandalarını üretti ve görev performanslarını iyileştirmek için bunları takip etmektedir. Obama’nın yaklaşımı ile e-devlet uygulamaları üç temele oturtulmuştur: İlk olarak, Amerikan halkının ve giderek daha hareketli bir işgücünün yüksek kaliteli dijital devlet bilgi ve hizmetlerine her yerde, her zaman, herhangi bir cihazda erişmelerinin sağlanması amaçlanmıştır. Bunun için, bilgi odaklı bir modeli işleterek, birlikte çalışabilirlik ve açıklık için sistemlerin tasarlanması, mevcut modelin modernize edilerek daha düşük maliyetle daha iyi, cihaz uyumlu dijital hizmetler sunulması planlanmaktadır. İkinci olarak hükümet yeni dijital dünyaya uyarlanırken, aygıtları, uygulamaları ve verileri akıllı, güvenli ve uygun bir şekilde tedarik etme ve yönetme fırsatını önemi belirtilmiştir. Çevrimiçi bilgi ve hizmetlerin önceki örneklerine bakarak, geçmişin verimsiz, maliyetli ve parçalanmış uygulamalarından kurtulma, dijital servisler için sağlam bir yönetim yapısı oluşturma ve mobil cihazdan “doğru” işlem yapma fırsatına sahip olma amaçlanmaktadır. Son olarak, ülke genelinde yenileşmeye teşvik etmek ve Amerika’da yaşayan halkın hizmet kalitesini artırmak için hükümet verilerinin etkinliğinden faydalanmak esastır. Kamuoyunun, girişimcilerin sisteme akacak verilere daha etkin ulaşımı sağlanarak federal veri zenginliğinden herkesin yararlanması amaçlanmıştır (<https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digitalgovernment.html>).

Geliştirilip yenilenen “usa.gov” sitesinde bugün güncel hayatın önemli bir kısmını düzenleyebilen bölümler görmek mümkündür. Birleşik Devletlere dair bayrağından, tarihine, başkanlarından bütçesine kadar veri içeren bölüm ilk sıradadır. Yanındaki butonda devlet yardımları, hibeler ve kredilere ayrılmış bir bölüm bulunur. Bu bölümde emeklilik ve sosyal yardım sistemine ilişkin hizmetler de bulunmaktadır. Bir sonraki bölüm hükümet kurumlarına ulaşımın sağlandığı ve online olarak doğrudan kurum görevlileriyle bağlantı imkânı veren sayfalar barındırmaktadır. İş ile ilgili bölümde iş arama sayfalarına, emeklilik bilgilerine ve iş mevzuatına ulaşmak mümkündür. “Para ve Vergi” başlıklı bölümde tüketici işlemleri, sigorta, piyango sonuçları ve konut işlemleri yer almaktadır. Üst başlıklardan sonuncusu seyahat ve göçmenlik konularına ayrılmıştır. Vatandaşlık ve pasaport gibi bilgilere bu bölümden ulaşılabilir (https://www.usa.gov/).

1999 yılında kabul edilen “Greater London Authority Act” yasasıyla Londra kenti metropoliten yönetimi olarak yapılandırılmıştır. Londra metropoliten yönetimi belediye başkanı ve belediye meclisi tarafından idare edilmektedir. Her iki makamda göreve seçilmektedir ve görevleri birbirinden net olarak ayrılmıştır. Londra belediye başkanı şehre ilişkin vizyon geliştirerek stratejiler oluşturmak ve bunları hayata geçirmekten sorumludur. Belediye başkanı çevre, mekânsal kalkınma, ekonomik kalkınma, ulaşım, konut, kültür ve sağlık alanı başta olmak üzere kentlilere daha iyi bir yaşam sunmak için stratejiler belirlemek

ve bunları uygulamakla yükümlüdür. Seçimle göreve gelen belediye meclisi ise belediye başkanınca oluşturulan bütçe ve stratejilerle ilgili danışmanlık ve denetim görevlerini yürütmektedir (“How we work for London?”, 2022).

Londra belediyesi “london.gov.uk” resmi internet sitesi üzerinden kentlilere hizmet vermektedir. İnternet sayfasına girildiğinde “ne yapıyoruz?” başlığı altında belediye tarafından sanat, kültür, güvenlik finans, sağlık, çevre, eğitim, konut ve planlama gibi alanlarda yürütülen çalışmalara ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Kentliler “benim bölgemde” sekmesinden bulundukları yerde yürütülen geliştirme faaliyetlerine ilişkin bilgi alabilmektedir. “Katılın” sekmesinde belediye tarafından yürütülen gönüllülük esaslı faaliyetlere yer verilmiştir ve kentlilerin şehirle bütünleşmeleri hedeflenmektedir. “Hakkımızda” kısmında belediye başkanı ve belediye meclisi hakkında bilgiler yer almakta, yönetim, bütçe ve oluşturulan stratejik planlar kentlilerle paylaşılmaktadır. “Konuş Londra” sekmesiyle kentliler kente ilişkin görüş ve şikâyetlerini iletebilecekleri çevrimiçi topluluklara ve projelere erişebilmekte ve fikirlerini ifade edebilmektedir. “Medya merkezi” bölümünde ise belediye başkanı ve belediye meclisi tarafından yapılan basın açıklamaları, basın bültenleri ve belediyeye ait sosyal medya hesaplarına ilişkin bilgiler yer almaktadır (“Londra Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

Londra belediyesi tarafından yürütülen e-belediye çalışmalarının genel olarak bilgilendirme, şeffaflık ve katılım çerçevesinde yürütüldüğü görülmektedir. İnternet üzerinden sunulan vergi veya borç ödeme, başvuru ya da belge işlemleri mevcut değildir. Basit bir ara yüzle tasarlanmış olan internet sayfasında kullanıcılar ulaşmak istedikleri bilgilere rahatça erişilebilmekte ancak e-belediyeciliğin kapsamı düşünüldüğünde Londra belediyesi tarafından sunulan hizmetler yeterli görülmemektedir.

Japonya yerel yönetim sisteminin günümüz şeklini alması 1947 Anayasası’yla olmuş, adı geçen anayasa yerel yönetimlerin özerkliğine büyük önem vererek 92-95. maddeleri arasında yerel yönetimlere ilişkin düzenlemelere yer vermiştir (Hayrullahoğlu, 2013: 55). Güçlü bir merkezileşme eğilimine sahip Japonya’da yerel yönetimler başlarda merkezi yönetimle bağlantılı bir yapı çerçevesinde şekillenmiş, yerel yönetimlerin özerkliğine ağırlık veren çalışmalar ise 1990’lı yıllardan sonra uygulanmaya başlanmıştır (Çetin, 2016: 344). Japonya’da ülkenin temel yerel yönetim birimi olan belediyeler kent, kasaba ve köy belediyeleri olmak üçe ayrılmaktadır. Buna ek olarak nüfus yoğunluğu, kentleşme oranı yüksek bazı kentlerin özel gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik bazı özel statülü belediyeler de mevcuttur. Bunlar; düzenlenmiş kent, bölgesel merkez kent, istisnai kentler ve Tokyo metropolitan yönetimidir. Tokyo 23 belde belediyesine ayrılmaktadır ve bu belediyelerin de seçimle göreve gelmiş başkan ve meclisleri bulunmaktadır (Alodalı ve Usta, 2013: 429). Belediye başkanları 4 yıllığına seçimle göreve gelir ve belediyenin yürütme işlevini yerine getirir. Belediye başkanlarının görevlerinin kapsamı düşünüldüğünde Japonya’da “güçlü başkan, zayıf meclis” sisteminin hâkim olduğunu söylemek mümkündür (Çelik, 2002: 111). Belediye meclisi üyeleri de seçimle iş başına gelir ve yasama görevini ifa ederler (Akdemir ve Benk, 2010: 170-171). Belediyeler, yangın savunma, aile kayıtlarının tutulması, kentsel planlama, yerel yol, liman, toplu konut yapımı, kanalizasyon hizmetleri, ilköğretim ve ortaokul düzeyinde öğrenim veren okulların yönetilmesinden, kamu düzeni, halkın sağlığı ve refahı, parklar, oyun alanları, açık ve yeşil alanlar, yol ve sulama tesisi yapımı, ulaşım hizmetleri,

kültür tesislerinin yapımı, trafik güvenliği, ulusal sağlık sigortası gibi hizmetleri yürütmekle görevlidir (Çetin ve Yılmaz, 2016; 1222).

Tokyo Metropolitan Yönetimi “metro. tokyo.lg.jp” internet adresinden kentlilere belediye yönetimiyle ilgili çeşitli bilgiler sunmaktadır. Ana sayfada “şehirimiz hakkında” kısmında kentlilere ve ziyaretçilere sunulmak üzere Tokyo’yla ilgili bilgiler, kent rehberi, yönetim yapısı ve belediyenin temel görevlerine ilişkin bilgiler yer almaktadır. “Sakinler için rehber” sekmesinde eğitim, sağlık hizmetleri, doğal afet kontrolü, güvenlik ve danışmanlık hizmetleri gibi çeşitli hizmetlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. “İş” kısmında iş sorguları, iş etkinlikleri, Tokyo’da düzenlenen uluslararası fuarlar gibi iş dünyasına yönelik hizmetler yer almaktadır. “Yapılacak şeyler” kısmında ise şehirde yer alan kültürel alanlar, müzeler ve bahçeler ile ilgili bilgiler, kentte düzenlenen spor faaliyetlerine yer verilmiştir. İnternet sayfası üzerinden doğrudan bir online hizmet sunulmamıştır. Ancak “şehirimiz hakkında” sekmesinin altında Tokyo’da yer alan belediyeler sıralanmıştır. Belediyelere ait internet sayfaları ziyaret edildiğinde e-belediye kapsamında sunulan hizmetlerin her belediyenin kendine ait internet sayfasından sunulduğu görülmektedir. Atık yönetimi, evlendirme işlemleri, sosyal yardım ve engelli destek hizmetleri ve eğitim hizmetleri gibi çeşitli hizmetler belde belediyelerince internet üzerinden sunulmaktadır (“Tokyo Metropolitan Yönetimi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

E-belediyecilik açısından değerlendirildiğinde Tokyo Metropolitan Yönetiminin internet sayfasından sunulan hizmetlerin ağırlıklı olarak tek taraflı bilgilendirme faaliyetlerine yönelik olduğu görülmektedir. E-katılımın sağlanabilmesi adına herhangi bir işlev içermeyen internet sitesinde kentlilerin görüş, öneri ve taleplerini iletebilecekleri bir sekme bulunmamaktadır. Kentliler e-belediye hizmetlerinden faydalanmak için yaşadıkları belde belediyesinin internet sayfasını kullanmaktadır. Anlaşılabilir, sade içeriklerle düzenlenmiş olmasına karşın Tokyo Metropolitan Yönetiminin internet sayfası e-belediyecilik faaliyetleri yönünden işlevsel görülmemektedir.

Merkeziyetçi devlet yapısına sahip Fransa’da yerel yönetim birimlerinin özerklik ilkesi çerçevesinde yeniden şekillenmesi 1980’li yıllardan sonra gerçekleşmiştir. Yasalarla merkezi idarenin yerel yönetimler üzerindeki yetkileri daraltılmıştır. 2003 yılında gerçekleşen anayasa değişikliği ile de yerel yönetim birimlerinin özerklikleri anayasal güvence altına alınmıştır. Adı geçen anayasal değişiklikle Fransa’da üç tür yerel yönetim birimi oluşturulmuştur: belediyeler, iller ve denizaşırı bölge idareleri. Yapılan tüm yasal düzenlemelerle yerel yönetim birimlerinden olan belediyelerinde görev alanı genişlemiş ve mali kaynakları artmıştır (Akçakaya, 2003: 155; Şengül, 2012: 32). Ülkenin başkenti Paris ise özel yönetim biçimine sahiptir ve hem belediye hem de il statüsündedir. Metropolitan alan vali ve belediye meclisi tarafından yönetilmektedir. Kentliler tarafından seçimle göreve gelen Paris belediye meclisi metropolitan alanın yönetiminden sorumludur. Belediye başkanı ise meclis üyeleri tarafından 6 yıllığına seçilmektedir (Yaman, K. ve Aydın, S., 2018: 1990).

Paris belediyesi resmi internet sayfası olarak “-paris-fr.” adresini kullanmaktadır. Şehir ve belediyeye ait tüm bilgiler bu internet sayfası üzerinden sunulmaktadır. Ana sayfada yer alan “belediye” kısmında belediye başkanı ve seçilmiş yetkililer, kararnameler ve idari kararları içeren bültenler, vatandaş katılımı, Paris konseyine ilişkin idari bilgiler yer almaktadır. “Katılın” kısmında kentlilerin şehirle ilgili alınacak kararlara doğrudan katılabilmesi,

derneklere üye olabilmesi, gönüllü faaliyetlere katılabilmesine yönelik teşvik edici ve yol gösterici bilgilere yer verilmiştir. E-katılımın gelişmesi adına kentlilerin doğrudan görüş ve taleplerini iletebilmelerine olanak sağlanmıştır. “Paris’te ne yapılır?” sekmesinde ise kente ilişkin güncel haberlere, kültürel etkinliklere, kent bültenlerine yer verilmiştir. “Hizmetler” kısmında ise Paris belediyesi tarafından sunulan uzun bir çevrimiçi hizmet listesi yer almaktadır. Online kimlik başvurusu, çevrimiçi ödeme işlemleri, sosyal yardım başvuruları, arabuluculuk hizmetleri, ulaşım hizmetleri, ücretsiz avukat talebi, dernek üyeliği başvurusu, istihdam ve eğitim imkânları, otopark başvurusu, hobiler, kentsel planlama bilgileri belediye tarafından sunulan çevrimiçi hizmetlerden bazılarıdır. Ayrıca dijital hizmetleri kullanmakta zorlanan vatandaşlara her ilçe belediyesinde yardımcı olacak danışmanlar görevlendirilmiştir (“Paris Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

Paris belediyesinin internet sayfası oldukça yalın düzenlenmiştir. Çevrimiçi hizmetlere ulaşmak son derece kolaydır ve dijital hizmetlerin kullanılmasına yardımcı personel görevlendirilmesi dijital uçurumun önlenmesinde ayrıca önemli görülmektedir. Belediye tarafından sunulan birçok hizmet çevrimiçi hale getirildiği gibi e-katılımın sağlanması yönünde de önemli adımlar atılmıştır.

Dünyada e-Devlet sistemini ilk kez uygulayan devletlerden birisi Singapur’dur. Elektronik devletin Singapur’daki gelişimini beş basamakta anlatan Chua, bu aşamaları şöyle açıklamaktadır: İlk olarak 1980 ile 1999 döneminde kamusal uygulamalar teknolojik altyapı ile desteklenmeye başlanmıştır. Bu aşamada veri servisleri kurulmuş, e-posta ve bilgi ağı gibi ticaret, sağlık ve hukuk gibi hizmetler tek elde toplanmıştır. İkinci aşamada 2000-2003 döneminde 1. E-devlet Hareket Planı başlatılarak on-line servisler hazır hale getirilmiştir. Üçüncü aşama olan 2003-2006 döneminde 2. Uygulama Planı ile uyumlu ve ulaşılabilir kamu hizmeti sunmak adına çevrimiçi müşteri, çevrimiçi vatandaş ve çevrimiçi devlet uygulaması devreye sokulmuştur. Dördüncü aşamada müşteri memnuniyeti parolası ile vatandaşları ortak bir platformda buluşturmayı amaçlayan Entegre Hükümet (iGov) projesi uygulanmıştır. Son aşamada eGov2015 vizyonu başlatılmış, halk kamu ve özel sektör arasında daha fazla işbirliği üretmek için yeni bir yaklaşım uygulamaya konulmuştur. Bunun için üç önemli strateji izlenmiştir: 1-müşterilerin sistemdeki yeni hizmetleri oluşturabilme şansına sahip olması ve bu yolla stratejik bir ortaklığın kurulması, 2- vatandaşların ulusal politikalara dahil edilmeleri ve bilgilendirilmeleri için bağlantı oluşturmak, 3- yenilikçi ve sürdürülebilir teknolojilerle devletin dönüştürülmesinin kolaylaştırılması (Chua, 2012: 49-50).

Aslında elektronik dönüşümün başlangıcı 1981 yılında, kamu alanındaki sorunları gidermek üzere planlanmış Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma projesi ile başlamıştır. Daha sonra bunun bir uzantısı olarak 1980’lerin ortalarında ulusal bilişim sisteminin alt bileşenleri hazırlanmıştır. Böylece hem ülkenin genel iletişim sisteminin temeli atılmış hem de kurumların bir ağla bağlanarak hizmetlerin tek elde toplanmasına olanak sağlanmıştır. Bu bağlamda, arazi, insan ve kurum eksenlerinde üç veri dağıtıcısı kurulmuş ve 90’ların başlarına doğru, okulları internet erişimine açan “School Links”, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi (Integrated Land Use System / ILUS), Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi (One-Stop Change of Address Reporting Services / OSCARS), Ticaret Ağı (TradeNet), Hukuk Ağı (LawNet), Tıp Ağı (MediNet) gibi projeler hayata geçirilmiştir (Uçkan, 2003: 80-81). 2016 yılı sonu itibarı ile yeniden yapılanma sonucu Kamu Teknolojileri Kurumu (GovTech, Government Technology

Agency) devletin dijital dönüşümünde yetkili kurum haline getirilmiştir. Singapur’da e-Devlet çalışmalarından Haberleşme ve Bilgi Bakanlığı (MCI, Ministry of Communications and Information) sorumludur. MCI ile yakın çalışan GovTech ise devletin CIO’su (Chief Information Office) olarak konumlanmıştır. GovTec tüm edevlet sistemlerinin uygulanması ve projelerin teknik içeriği ile ilgili bilgi materyal sağlamakla görevlidir. Bu iki temel kurum dışında, diğer kurumlarda kendi bilişim altyapılarını geliştirmek için bir üst yönetici atarlar. Bu bilişim sistemlerinin yöneticileri, kurumlarına BİT kullanım vizyonunu merkezi otoriteye uyum sağlayacak biçimde e-Devlet ana şekline uygun olarak planlama ve BİT yatırımlarına öncelik verme gibi alanlarda yardımcı olmaktadır (<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/singapur/#1487858395592-e5fe2f7e-97d0>).

Singapur e-devlet portalı, bir devlet web sayfasından öte ticari amaçlı hazırlanmış bir eğlence sitesi gibi görünmektedir. Portalda dikkat çeken özelliklerden biri de başlıkların kamu-vatandaş ilişkilerinin konu başlığına göre kategorize edilmesidir. Siteye “e-vatandaş” ismi verilmiş ve “tek-duraklı vatandaş hizmet portalınız” yazılı bir amblem kullanılmıştır. Devletin vatandaşı ile birlikte olduğu ve yaşayacakları sorunların çözüleceği mesajı sayfada yer alan ve “yaşam yolculuğu” olarak ifade edilen bir yol resmi ile tasvir edilmiştir. Singapur e-devlet sayfasında herhangi bir hizmete ilişkin herhangi bir kurumda sorumlu olan kişiyle doğrudan iletişim sağlanabilmektedir. Arama butonundan kurum, hizmet ya da açıklama sorgulaması yaparak bu iletişim başlatılabilmektedir. Kamusal hizmetlerle ilgili bölümlere tek-duraklı “e-citizen” sitesinden ulaşmak mümkündür (İnce, 2003: 55-57).

E-Devlet uygulamalarının başarılı uygulandığı ülkelerden bir tanesi de Finlandiya’dır. Merkezden koordine edilen desentralize model üzerine oturmuş sistem Maliye Bakanlığı sorumluluğunda yürütülmektedir. Finlandiya e-devlet parametleri açısından Avrupa Birliği ortalamasının üstündedir. Bu başarının en önemli sebeplerinden bir tanesi ulaşılması beklenen hedeflerin çok önceden belirlenmiş olması ve bunun için konulan kriterlerin hemen uygulanmaya konulmasıdır. Elektronik hizmetlerin kullanıcı merkezli oluşturulması, geliştirilmesi ve izlenip değerlendirilmesi için konulan kriterlerle kalite arttırılmış, özel sektörün ulaşımı kolaylaştırılmış ve İsveççe gibi gerekli diller eklenmiştir (Şahin, 2014: 159-162).

2016 itibarı ile Finlandiya dijital yönetim sisteminde sekiz farklı başlık altında on-line hizmetler yürütülmektedir. Bunlar; seyahat, çalışma ve emeklilik, taşıtlar, ikametgâh işlemleri, eğitim ve gençlik, sağlık, aile ve tüketiciler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hizmetlerin her biri farklı bir portal üzerinden yürütülmektedir (eGovernment in Finland, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Finland%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf). 2017 yılından itibaren ise www.suomi.fi, tüm hizmetleri tek sayfaya indirmek için kullanıma açılmıştır. Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar. Sık kullanılan hizmetler ve formlar ana sayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- Dava açma,
- Deneme süresi anlaşması (İş yerleri için),
- İntikal vergisi tebliği
- Araç / deniz taşıtı devri kesintisi,
- İşletme vergisi beyanı.

Günümüz itibarı ile hizmetler ana sayfada “vatandaşlar için” ile “firmalar ve kuruluşlar için” şeklinde iki ayrı buton ile ayrılmış olup farklı yaşam koşulları için bilgi ve hizmet sunumu verildiği söylenmektedir. Sisteme kayıt olduktan sonra farklı uzmanlara ulaşılabileceği, evrak ve vekalet işlemleri ile daha önceki verilere ulaşılabileceği belirtilmektedir (www.suomi.fi).

1996 yılında dini bilginin kültürel gelişimi ve geliştirilmesi, insan gerçeğinin güçlendirilmesi, yapıcı ruhla mutluluk ve belediyenin kültürel ve sanatsal organizasyonunun sosyal yaşam becerilerinin geliştirilmesi amacıyla Tahran Büyükşehir Belediyesi’nde bir kültürel birim kurulmuştur. Belediyenin Tahran semtlerinde 30 kültür merkezi, 178 kültür evi, 180 bağımsız ve 300 bağlı kütüphanesi bulunmaktadır. Sosyal Hizmetler Tahran’daki Sokak çocuklarının kontrol altına alınması ve sosyal zararlarının azaltılması ile sağlığın iyileştirilmesi için çeşitli merkezler kurulmuştur. Bu merkezler, özellikle çocuklar ve ergenler için koruyucu önlemlerin uygulanması ve çocukların zarar görme riskine karşı koruma altına alınmasına yönelik merkezler olarak kabul edilmektedir. Bu merkezlerinde verilen hizmetler şunları içermektedir (Somalou, 2020: 11):

- Eğitim alanında; okuma yazma, dil ve bilgisayar kursları,
- Sosyal alanda; danışmanlık, psikolojik destek,
- Sağlık alanında; diş hekimliği, bireysel sağlık,
- Profesyonellik alanında; bazı çocukları veya ebeveynlerini güçlendirmek (Çocuklara bahçe çiçekleri, elektrik işleri ve marangozluk işleri öğretilmektedir.). Söz konusu merkezlerin yanında diğer merkezlerle de farklı toplumsal kesimlere çeşitli sosyal hizmetler sağlanmaktadır.

Madad Serra (evsizler için kısa süreli konut) yapısı ile Tahran’daki evsizleri barındırmaktadır. Ayrıca Saman Serra ile de bedensel ve zihinsel engelliler, refakatsizler, kayıp ve muhtaç insanlar dâhil olmak üzere sosyal zararlara karşı geçici olarak koruma sağlanmaktadır. Bu merkezler İslam Kenti, Saba ve Levizan’da toplanmıştır. İslam şehir merkezinde kadın ve erkek dilenciler, Saba şehir merkezinde yaşlılar ve kronik zihinsel hastalar, Levizan merkezinde ise AIDS ve hepatit gibi bulaşıcı hastalığa sahip insanlar barındırılmaktadır. Son olarak Baharan Kompleksi ile serbest bırakılan mahkûmların altı aydan bir yıla kadar topluma kazandırılması için barınma ve koruma hizmeti verilmekte, ardından ailelerinin yanlarına gönderilmektedir. Bu komplekste beslenme, tedavi, davranış, mesleki eğitimler verilmekte, istihdam olanağı sağlanmakta ve mahkûmların topluma kazandırılması amaçlanmaktadır. Bu kompleks Tahran Büyükşehir Belediyesi tarafından 22 ilçede inşa edilmiştir.

Şehir elektronik hizmet ofisleri aşağıdaki hedeflere ulaşmak için kurulmuştur:

- 1- İdari işlerin hızlandırılması ve kolaylaştırılması: hantal idari prosedürlerin azaltılması
- 2- Girişimciliğin azaltılması ve şehir ve elektronik devletin gerçekleştirilmesi: araçlar (özel sektör) aracılığıyla müşterilere sunulan elektronik hizmetler
- 3- Vatandaş memnuniyetinin sağlanması, vatandaşa zamanında ve kaliteli hizmet sunulması ve kamu kararlarına katılımı vatandaş memnuniyetini artırmak
- 4- Verimliliği artırmak: Etkin ve verimli hizmet sunmak, idari teşkilatların etkinliğini artırmak, maliyetleri ve gerekli zamanı azaltmak verimliliği artırmak
- 5- Birleştirme ve açıklama: İşlerin şeffaflığı, bilgiye hızlı erişim ve süreçlerin dikkatli bir şekilde izlenmesi ve değerlendirilmesi olasılığı, idari yolsuzluğu azaltmak
- 6- Yürütme birimlerinin paralel faaliyetlerinin ortadan kaldırılması ve bilgiye dayalı hızlı karar verme

4.9. Afganistan’da Belediyecilik Uygulamaları

Belediye yönetimi genellikle, tüzel kişilik statüsüne ve tabi olduğu ulusal ve bölgesel kanunlarca verilen nispi özerklik ve yetkilerine sahip tek yerel yönetim birimidir. Belediye yönetimi; kurumsal statüye ve sınırlı öz yönetim haklarına sahip olan ve bir kasaba-şehir gibi belirli bir siyasi birime hizmet eden seçilmiş yerel yönetimdir. Belediye yönetimi genellikle politika (planlama) ve yürütme organından oluşmaktadır; kentsel işlerin planlanmasından belediye meclisi ve uygulamasından (yürütmesinden) belediyenin kendisi sorumlu tutulur. Belediye yönetiminin başkanı atama veya yerel halk tarafından seçim aracılığıyla iş başına gelmektedir. Belediye meclisinin üyeleri ise yerel halk tarafından seçim mekanizmasıyla seçilmektedir (Muhammedî, 2018).

Afganistan’da belediye yönetiminin teşkilatını ve faaliyetlerini düzenleyen birinci kanun Belediye Nizamnamesi olarak 1923 yılında devlet tarafından çıkarılmıştır ve belediye yönetimlerinin işleri bu kanuna göre yürütülmüştür. 1939 yılında belediye kanunu, Belediye Usulnamesi olarak devlet tarafından çıkarılmıştır. Belediye Usulnamesi 1958 yılına kadar belediye yönetimlerinin başında bulunmuş ve belediye yönetimlerinin teşkilatı ve işlemleri Belediye Usulnamesine göre düzenlenmiştir. 1958 yılında belediye yönetimlerinin önemi ve gerekliliği artınca belediye yönetimi ile ilgili kanunun hükümleri geliştirilmiştir (Temkî Muhammedî, 2011). 1958 yılında belediyenin adı şehircilik (Şehirdari) adına hükümet tarafından değiştirilmiş ve Usulname yerine Şehircilik Kanun’u çıkarılmıştır. 1990 yılında günün ihtiyaçlarına ve belediye ile ilgili gelişmelere göre Şehircilik (belediye) Kanun’unda değişiklik yapılmıştır. Günümüzde belediye yönetiminin faaliyet ve teşkilatlarını düzenleyen kanun, 1999 yılında çıkartılmıştır. Afganistan’ın Anayasa ve Belediye Kanun’unda belediye yönetiminin adı şehircilik yönetimi olarak kullanılmıştır. Şehirciliğin Türkçe karşılığı belediye olduğu için bu araştırmada belediye olarak kullanılmaktadır (Muhammedî, 2018).

Belediye yönetimi, il ve ilçe birimindeki en önemli yerel yapılardır. Belediye yönetimleri doğrudan halka hizmet sunmakla sorumlu tutulmuşlardır. Bu nedenle ayrı gelire, bütçeye, mal varlığına ve kamu tüzel kişiliğe sahiptirler. Gelirlerini geliştirme ve üretiminde özgür bırakılmışlardır (Nijat, 2016). Belediyelerin, geliri, bütçesi, planları, teşkilatı ve yapıları belediyelerin alanlarının genişliğine ve nüfusuna göre bir birinden farklıdır (Danış, 2015).

Belediye yönetimlerinin kentsel yönetim sistemleri olarak temel görevleri, belediye görev alanında yaşayan halka etkili bir şekilde hizmet sunmak, temel kamu ihtiyaçlarını sağlamak ve kentlerin geliştirilmesidir (Popal, 2014). Belediye yönetimleri yukarıda adı geçen ve diğer görevlerini Belediye Kanun’un temelinde yapmaktadırlar. Belediye Kanun’un 16. maddesinde belediye yönetimleri için aşağıdaki görev ve yetkiler öngörülmektedir (Hüseyin’i, 2013):

1. İlgili bölgede yaşayan insanlara geçim olanakları sağlamak için önlemlerin alınması.
2. Kuyuların, göletlerin ve içme suyu rezervuarlarının yapımı ve bakımı için ilgili kurumlarca önlemlerin alınması.
3. Kentlerin yeşil alanlarını korumak, yeşil alanlarını geliştirmek, ilgili mahallelerin temizliğini sağlamak ve çevreyi korumak için önlemlerin alınması.

4. Planlanan alanlarda özel yatırımı çekerek, yol, beden eğitimi ve spor alanları (stadyum), kamu tuvaletleri, hamamlar, alışveriş merkezleri, pazarlar, kültürel ve sivil merkezleri inşa etmek için önlemler almak.
5. Yönetmeliğe göre yerleri (places) fiyatlandırma.
6. Yönetmeliğe göre belediye mülklerinin kira fiyatlarının belirlenmesi.
7. İlgili kuruluşlarla işbirliği içinde hamam, restoran, otel, misafirhane, kafe, yüzme havuzu, sauna ve diğer gıda perakendecilerinin temizliği için önlemler almak.
8. Hastalıkların yayılmasını önlemek ve çevreyi korumak için alınacak önlemlerin uygulanmasında sağlık kurumlarıyla işbirliği sağlamak için önlemler almak.
9. Konut ve ticari alanların yapımı ve inşaatı için ilgili yönetmeliğe uygun olarak arsa dağıtılması için önlemler almak.
10. Satın alma kanunu hükümlerine göre arazi edinimi.
11. Konut merkezlerinin inşaatında, yolların, sokakların ve konut mahallelerin bakımında pay almak için önlemler almak.
12. İlgili kurumlar tarafından kentsel ulaşımın sağlıklı ve etkili bir şekilde büyümesi için önlemler almak.
13. Geçim (maîşet) hizmetlerinin iyileştirilmesi için yiyecek tedarikinde ve dağıtımında yardımcı olmak için önlemlerin alınması.
14. İlgili alandaki fiyatların ve ölçüm cihazlarının kontrol edilmesi ve metrik sisteminin genelleştirilmesi.
15. Spor ve beden eğitiminin gelişimine yardım sağlamak için önlemler almak.
16. Temizlik, yeşil alanların ve diğer yararlı kentsel hizmetlerin faaliyetlerinde halkın gönüllü işbirliğini sağlamak.
17. İlgili yönetimlerin işbirliği ile tarihsel ve kültürel eserlerin korumasına ve onarılmasına yardımcı olmak için önlemler almak.
18. İstatistiksel verilerin ve istatistiklerin toplanmasına yardımcı olmak için önlemlerin alınması (demografi).
19. Kanun hükümlerine göre kentsel hizmetler karşılığında vergi toplanması.
20. Okuma yazma bilmeme ile mücadele, genel ve kültürel eğitim düzeyi, mesleki eğitim, sosyal hizmet ağlarının gelişimi, ilgili alandaki kamu ve mesleki eğitim okulları ve kütüphanelerin geliştirilmesinde ilgili kuruluşlarla etkin iş birliği sağlamak için tedbirlerin alınması.
21. Kanun hükümlerine uygun olarak düzenlemelerin çıkartılması.
22. Belediye yönetimindeki birimlerin ve ofislerin yönetilmesi.
23. İlgili kentsel hizmetler konusunda toplantılar düzenlemek.
24. Bütçe, yıllık gelir ve harcamalar planının uygulamasını organize etmek ve giderlerde tasarruf etmeye yönelik önlemler almak.
25. İdari Meclis kararlarının uygulanmasının denetlenmesi.
26. Şehirdeki trafik binalarının hakkında görüş bildirmek.
27. Kesimhane yerlerini belirlemek, kasapçılığın işlerinin sağlığını daha iyi bir şekilde düzenlenmek ve denetlenmek.
28. Şeriat kanunlarına göre fiyatların dağıtılması.

29. Belediye mallarının, şartnamelerin, taahhütnamelerin, sözleşmelerin ve kiralalarının değerlendirilmesi.

30. Şehir içi kamu akarsuların (runnel) inşaatı, restorasyonu ve temizlemesi.

31. Müşterilerin kabul edilmesi ve kentsel şikâyetlerin zamanında ve adil bir şekilde çözümlenmesi ve yetki alanındaki uygulama ve kararların denetimini yapmak.

32. İlgili yönetimlerle işbirliği içinde ilgili alandaki sosyal ve ekonomik acil ihtiyaçları sağlamak ve giderilmesine yönelik yardım etmek.

33. Mezarlıkların yerlerini belirlemek.

34. Kimliği belli olmayan ölülerin Kızılay işbirliğinde ücretsiz gömülmesi için önlemler almak.

35. Teknik heyetlerin görüşüne dayanarak yıkılmaya yakın binaların yıkılmasına karar vermek.

36. Belediye adına yardım ve bağışı kabul etmek ve onları ilgili kitaplarda kaydetmek.

37. İlgili güvenlik makamlarıyla işbirliği içinde planlı olmayan yerlerde ve kanun dışı inşaatı önlemek.

38. Şehir esnaflarına çalışma izin belgesini vermek.

39. Yabancı kurumların hizmet çalışanlarına (temizlik yapanlar, şoför, bakıcı vs.) çalışma izni vermek.

40. İlgili yönetimlerle işbirliği içinde güvenilir evlilik, doğum, ölüm ve yer değiştirme raporları toplamak ve ilgili kuruluşlara sunmak.

41. Dağıtılan fiyatnameleri ciddi bir şekilde uygulamak.

42. Kanun hâkimiyetine, güvenlik, sosyal düzen ve toplum barışını güçlendirmek için katkıda bulunmak.

43. Yerel halkın yasal çıkarlarının savunmasına ve korunmasına yönelik yardım etmek.

44. Toplum geliştirme ve kanun egemenliğini pekiştirmede işbirliği yapmak.

Kısaca, belediye yönetimlerinin görev ve sorumlulukları; refah, inşaat, servis (temizlik), denetlemek, güvenlik, kültürel ve yönetsel görevler şeklinde sıralanabilir. Belediye yönetimleri şehir yönetimi ile ilgili en önemli ve ağır sorumlulukları üstlenen yönetim birimidir. Belediye yönetimleri verilen görev ve sorumlulukları kendi gelirleri ile karşılamaktadırlar (Hüseyin'i, 2013). Belediye yönetimlerinin yukarıda söz edilen görevleri sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmesi için yeterli geliri ve kaynakları yoktur. Belediye başkanı ve belediye meclisi günümüze kadar Anayasa hükümlerine göre yerel halk tarafından seçilmedikleri, yolsuzluk ve belediye personelinin düşük kapasitesi olduğundan dolayı gelirlerin sağlıklı bir şekilde toplanması mümkün görülmemektedir. Bu nedenlerden dolayı belediye yönetimleri kanun ile verilen görev ve sorumluluklarını iyi ve etkin bir şekilde yerine getirememektedir ve hizmet sunamamaktadırlar. Diğer ülkelerde ilgili devletlerin belediye yönetimlerini güçlendirmek ve desteklemek için su ve elektrik gibi hizmetlerin sunmasını da belediye yönetimlerine vermektedirler. Afganistan'da ise bu tür hizmetler, tarım, telekomünikasyon, bilgi teknolojisi, altyapı ve ticaret gibi hizmetler de merkezi yönetim tarafından sunulmaktadır. Afganistan'da belediye yönetimleri sadece yukarıdaki hizmetlerin planlarının uygulama ortamını kendi görev alanlarında sağlanması ile sorumlu tutulmaktadırlar. Türkiye gibi ülkelerin şehir içi ulaşım hizmetleri belediye yönetimleri tarafından verilmektedir. Afganistan'da ise bu tür hizmetlerin sunulması belediye yönetimlerine verilmemektedir.

Günümüze kadar şehir içi ulaşım hizmetleri bir merkezi yönetim tarafından çok az, yeterli ve etkin olmayan bir şekilde bazı şehirlerde verilmektedir (Afganistan Yerel Yönetim Politikası, 2010).

4.10. Belediye Yönetiminin Mali İşlemleri

Belediye yönetimi ayrı kamu tüzel kişiliğe sahip bir yerel yönetimdir. Belediye yönetimlerinin ayrı mal varlığı, geliri ve personeli vardır. Gelirlerinin harcamalarında özgürlüğe sahiptirler. Belediye yönetimleri yerel halk ihtiyaçlarının sağlanması, belli ve gerekli hizmetleri sunması ile sorumlu tutulmaktadırlar. Belediye yönetimleri üstlendiği hizmetleri sağlıklı bir şekilde sunabilmek için bütçe yapmaya ve gelire ihtiyaç duymaktadırlar. Bu nedenle Afganistan belediye yönetimleri yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak ve görevlerini yerine getirebilmek doğrultusunda gelir toplama, gelirleri geliştirme, bütçeleme ve planlama konularında kanunlarca yetkili kılınmaktadırlar. Belediye yönetimlerinin gelirleri genellikle sunması ile sorumlu olduğu hizmetlerin karşısında aldığı ücrettir. Belediye yönetimlerinin bütçesi belediye başkanı tarafından düzenlenir ve belediye meclisi tarafından onaylanmaktadır. Belediye bütçesi belediye başkanı tarafından düzenlendikten ve belediye meclisi tarafından onaylandıktan sonra uygulamaya geçebilmektedir (Muhammedî, 2011). Bütçenin uygulama ve denetleme yetkisi de belediye yönetimine aittir. Belediye yönetimlerinin gelirleri harcamalarına ve yıllık planlarına göre az olduğunda devletten borç veya yardım isteyebilmektedirler (Nijat, 2016).

Belediye yönetimlerinin geliri; sabit ve sabit olmayan gelir olarak ikiye ayrılmaktadır. Belediye yönetimlerinin 84 farklı gelir kaynağı vardır. Bu kaynakların en önemlileri, kentsel hizmetlerin, temizlik, esnaflara çalışma izni, belediye mallarının kira ve satın alma gelirleridir. Bu gelirlerin vergi oranı ve fiyatları Maliye Bakanlığı tarafından belirlenmektedir (Popal, 2014). Belediye yönetimleri kanunlarca gelir toplama ve geliştirme konusunda yetkili kılınmışlardır ama gelirlerin fiyat belirleme açısından Maliye Bakanlığına bağlı kılınmaktadırlar (Bejan, 2016).

Belediye yönetimleri giderlerini karşılayabilmek için gelir toplama ve geliştirme konusunda kanunlarca yetkili kılınmışlardır. Ama zayıf gelir toplama mekanizması oldukları, yetenekli ve uzman personelleri olmadıkları, yolsuzluk olduğu, başkanı ve meclisi halk tarafından seçilmediği, halka göre güvenilir yönetim birimleri olmadıkları, uygulamada devlet tarafından desteklenmedikleri ve Anayasa hükmüne göre kanunu çıkarılmadığı için gerekli gelirleri toplayamamaktadırlar. Bu nedenlerden dolayı yerel halka uygun ve gerekli hizmetlerin sunulmasında çok yeterli durumda bulunmamaktadırlar (Bejan, 2016). Hatta çevre temizleme ve çöp toplama konusunda yetkisizlerdir (Popal, 2014).

Belediye yönetimleri için kentsel hizmetleri sunabilmek için bütçeleme ve planlama en önemli unsurlarındandır (Bejan, 2016). Belediye yönetimi bütçeleme, planlama, bütçenin uygulama ve denetme yetkisine sahip bulunmaktadır. Belediye yönetimi planlarına ve gelirlerine göre bütçe yapar, bütçe belediye meclisi tarafından onaylanıp belediyece uygulanmaktadır. Bütçenin denetimi belediye iç teftiş birimi tarafından yapılmaktadır. Belediye yönetimi gelir, harcamalar ve teftiş sonucunun raporunu Maliye Bakanlığına göndermek ile sorumlu tutulmaktadır. Maliye Bakanlığı bazı nedenlerden dolayı belediye raporuna ikna olmadığı durumlarda kendi teftiş birimi aracılığıyla belediyenin mali işlemlerini

denetebilmektedir. Günümüzde belediye yönetimi Anayasa’da öngörölmüş konuma sahip olmadığı için bütçesi merkezi yönetim tarafından onaylanır ve mali işlemleri de merkezi yönetimin teftiş birimleri tarafından yapılmaktadır (Muhammedi, 2011).

Belediye bütçesi şu üç temel unsurdan oluşmaktadır: Tahmin edilen sabit ve sabit olmayan gelirler ve belediye yönetiminin bankadaki mevcutları. Belediyenin harcamaları normal (maaş ve ekleri, yönetim malzemeleri ve kırtasiye gibi idari ihtiyaçlar) ve kalkınma (inşaat) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Normal bütçe (harcamalar) %45 sabit gelirden sağlanmaktadır. Normal bütçe %45 sabit gelirden sağlanamadığı durumda kalan %55 sabit ve sabit olmayan gelirlerden faydalanabilmektedir. Kalkınma bütçesi %55 sabit, sabit olmayan ve banka mevcudundan sağlanmaktadır. Belediye yönetimlerinin kalkınma planları kendi gelirleri ile uygulaması mümkün olmadığı takdirde Ulusal Kalkınma bütçesinden desteklenmektedirler. Günümüzde belediye yönetiminin bütçesi belediye tarafından düzenlenir ama onaylanması, değerlendirilmesi ve gelir gider karşılaştırılması sıkı bir hiyerarşiye bağlı kılınmaktadır. Şöyle ki bütçe belediye yönetimi tarafından düzenlendikten sonra valilik ve IDLG tarafından değerlendirilir, karşılaştırılır ve sonuçta kabul veya reddedilir. Valilik ve İDLG tarafından onaylandıktan sonra Cumhurbaşkanlığı tarafından da onaylanmaktadır (Popal, 2016).

Belediye yönetimleri kanunlarca yerel halka sunması ile sorumlu kılınmış hizmetleri sürekli, kesintisiz ve düzenli bir şekilde sunmak zorundadırlar. Belediye yönetimleri hizmetlerin sunma harcamalarını kendi gelirlerinden sağlamaktadırlar. Bu nedenle belediye yönetimi gelir toplama ve gelir geliştirme konusunda yetkiye sahiptirler (Popal, 2016). Belediye Kanun’un 15. maddesine göre belediye yönetimleri kendi gelirleri ile ilgili harcamalarını sağlayamadığı durumlarda devlet tarafından desteklenebilmektedirler (1999 Belediye Kanunu). Ama daha belediye kanunu Anayasa hükümlerine uygun olarak çıkarılmadığı ve belediye seçimleri yapılmadığı için devlet tarafından herhangi bir destek almamaktadırlar. Öte yandan eğitimli ve kaliteli personeli ve gelir toplama mekanizması olmadığı için gelir toplama konusunda başarısız bulunmaktadırlar (Herat Uzmanları Konseyi, 2016). Sonuçta belediye yönetimleri kanunlarca üstlenmiş olduğu kamu yerel hizmetlerini yerel halka sürekli ve düzenli bir biçimde sunamamaktadırlar. Bu durumda kamu hizmetlerinin süreklilik, kesintisizlik ve düzenlilik ilkesi ihlal ve göz ardı olmuş durumda bulunmaktadır (Bejan, 2016).

4.11. E-Belediye ve Dijitalleşen Kamu Hizmetleri

Toplumların gelişiminde ve sınıflandırılmasında üç temel değişimin olduğu kabul edilmektedir. İlki tarımsal üretimin ve teknolojinin gelişmesi, ikincisi sanayi devrimiyle birlikte buhar gücünün üretimde kullanılarak yeni bir üretim tipinin ortaya çıkması ve son olarak da bilginin hammadde olarak kabul edilerek nitelikli bilgi üretimine dayanan üretim sürecinin gelişmesidir (Alişanoğlu, 2021: 4). Toplumlar da bu üretim tiplerine uygun olarak tarım, sanayi ve bilgi toplumu olmak üzere üç farklı kategoriye ayrılmıştır. Günümüzde de devam eden bilgi toplumu sürecinde ise toprak ve emeğin yerine temel sermaye bilgi olarak kabul edilmektedir (Özer, 2019a: 317). Temeli insan topluluklarının varlığına dayalı devlet kavramı da toplumların geçirdiği bu dönüşümlere bağlı olarak şekillenmiştir (Özer, 2019b: 310).

Tarımsal Devrim’le gelen yerleşik hayata geçişin getirdiği mülkiyet kavramı ve düzen zorunluluğu, tarım alanları ve suyun paylaşımı için verilen mücadeleler ilk devlet benzeri

yapıların oluşmasını sağlamıştır. Öte yandan bu dönemde “devlet benzeri” olarak adlandırılan yapı, günümüz modern devlet anlayışından daha çok toprak ağalığı sistemine denk düşmektedir. Devlet benzeri bu yapılar, mülkiyetin korunması ve toprak güvenliğinin sağlanması için örgütlenmişlerdir (Aksoy, 2016: 32; Köktürk, 2011: 74-80).

Antik Çağ şehir devletleri ve ilerleyen dönemde ortaya çıkan feodal düzende de yine siyasi gücün kaynağı toprak sahipliğine dayalı olmuştur (Aksoy, 2016: 32; Köktürk, 2011: 74-80). Feodalitenin güçlendiği Orta Çağ döneminde ise toprak beyleri kadar güçlü görünen bir diğer toplumsal sınıf ruhban sınıfıydı. 1453 yılında İstanbul’un Fethi ile başlayan ve Fransız Devrimi’ne kadar sürecek olan Modern Çağ’da, ticaret sınıfı burjuvazi ve dönemin hükümdarlarının birbirini desteklemesi sonucu güçlenmeleriyle bir yandan ruhban sınıfı diğer yandan ise feodalizm zayıflamaya başlamıştır. Modern Çağ’da yaşanan dönüşüm toplumsal sınıfların yeniden yapılanmasını, ekonomik ve siyasi gücün el değiştirmesini kapsayan geniş bir değişim süreciydi (Günay, 2020: 828-831). 1789 Fransız Devrimi ile birlikte düşünsel alanda yaşanan gelişmeler ve buna paralel gelişen demokrasi anlayışı ulus-devlet kavramının ortaya çıkmasına ve güçlenmesine yol açmıştır (Ay ve Uçar, 2015: 201). Demokrasi, eşitlik, özgürlük ve hukuk devleti gibi kavramlar üzerine inşa edilen günümüz modern devletlerin temeli de bu döneme dayanmaktadır (Özel ve Eren, 2008: 132). Modern devletlerin yönetim anlayışının öncüllerinden en büyük farkı, meşruiyetin kaynağı noktasında olmuştur. Ortaçağ ve öncesi dönemlerde yer alan devletlerde, meşruiyetin temel kaynağı dini, mitolojik ve geleneksel temellere dayanmaktayken, modern devletler de artık meşruiyetin kaynağı toplumsal kökenli görülmeye başlanmıştır (Arslanel ve Eryücel, 2011: 2).

Sanayi toplumunun ortaya çıkmasını sağlayan ve 1765-1850 yılları arasında İngiltere’de başlayan I. Sanayi Devrimi ise Fransız Devrimiyle başlayan siyasal değişime ekonomik boyut ekleyerek toplumsal dönüşümü farklı bir noktaya taşımıştır (Günay, 2002: 12). Sanayi Devrimi’ni sadece üretimde çığır açan bir ekonomik dönüşüm süreci olarak görmek eksik olacaktır. Üretimde aile ilişkilerinin ve toprağın yerini fabrikaların alması bir yandan ailelerin küçülmesine yol açarken, diğer yandan fabrikaların etrafında toplanan yeni bir kentleşme olgusu meydana getirmiştir. Sanayi Devriminin getirdiği kentleşme olgusuyla birlikte yerel hizmetler ve yerel yönetim birimleri oluşturulma gereği ortaya çıkmıştır. Sanayi Devrimi öncesi geleneksel devletin kamu hizmeti daha çok güvenlik ve adalet alanına yoğunlaşmaktayken, bu dönemden sonra özellikle kentleşmenin getirdiği sorunlar kamu hizmetlerinin çeşitlenmesine yol açmıştır (Aksoy, 2016: 34-35). Sanayi Devrimi sonrası gelişen liberal düşünce ve vatandaşlarının üzerinde yoğun bir denetim mekanizmasına sahip ulus devletlerin varlığı modern toplum ve modern devletlerin oluşmasını sağlamıştır. Özellikle 19. ve 20. yüzyılda şekillenen modern devletler; bireycilik, rasyonalizm, liberal düşünce, eşitlik ve adalet, hukuk devleti gibi kavramlar üzerine inşa edilmiştir (İbrahim, 2021: 238-246). Öte yandan üretim artışının yarattığı zenginlik bilimsel araştırma faaliyetlerine de kaynak teşkil etmiştir. Sanayileşmesini tamamlayan Batılı Devletler, diğer ülkeler üzerindeki hâkimiyetlerini bu zenginlik sayesinde sağlamış ve I. Dünya Savaşı’ndan sonraki dönemde kaynaklarını askeri alandaki teknolojilere yoğunlaştırmışlardır. Askeri ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu gelişmeler ise bilgi çağına giden yolda öncü rol üstlenmiştir (Ünal, 2009: 124).

Devletler tarihsel süreç boyunca yönetim şekli ya da hâkimiyet alanı fark etmeksizin tebaasını oluşturan insanlara hizmet etmek amacıyla var olmuştur. Gözler (2018: 477), kamu

hizmetini; “bir kamu tüzel kişisi tarafından üstlenilen ve doğrudan doğruya onun tarafından veya onun görevlendirmesi ve denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetler” olarak tanımlamaktadır. İlk çağlarda bu hizmetler daha çok güvenlik ve mülkiyet alanlarında yoğunlaşmışken, toplumların demografik anlamda genişlemesi, düşünsel, hukuksal ve teknolojik alanlarda yaşanan gelişmelere paralel olarak insan ihtiyaçlarının çeşitlenmesiyle devletler işlevsel olarak farklılaşmış ve kurumsal temelde karmaşık bir yapıya bürünmeye başlamıştır (Özer, 2019b: 310). Modern devletlerin varlığının temeli olan toplumsal uzlaşının devam ettirilebilmesi için kamusal hizmetlerin vatandaşlara eşit sunulması ve hukuk önünde vatandaşlara eşit davranılacağına garanti edilmesi gerekmektedir. Devletler kamusal hizmet sunumunu ve hukuksal eşitliği sağlamayı kamu örgütleri aracılığıyla yürütmektedir (Özel ve Eren, 2008: 129).

Kamu yönetimi ve yönetim biliminin gelişmesi Sanayi Devrimi sonrası gerçekleşmiştir. Yönetim bilimi alanında kabul edilen Taylor ve Fayol gibi isimler eserlerini bu dönemde ortaya koymuş, işbölümü, uzmanlaşma, liyakat, hiyerarşi gibi ilkeler hem yönetim hem de kamu yönetimi alanına damga vurmuştur (Aksoy, 2016: 35). Wilson’un 1887 yılında yayınladığı “Yönetimin İncelenmesi” makalesi de klasik kamu yönetimi anlayışının doğuşu kabul edilmektedir (Hergüner, 2021: 31). Öte yandan sanayi toplumunun şartlarına göre oluşturulan Weber tipi bürokrasi modeliyle ulusal/yasal, katı hiyerarşik düzene sahip, liyakat ve uzmanlaşma temelli, gayrişahsi ve yazılı kurallara dayalı bir bürokratik örgütlenme II. Dünya Savaşı sonrasına kadar uzun yıllar kamu yönetimi alanında temel kabul edilmiştir (Akçakaya, 2016: 284-285).

1929 Büyük Buhran’dan sonra liberal devlet anlayışının yerini Keynesyen politikalar almış, bu politikaların getirdiği sosyal refah devleti anlayışı ise kamu hizmetlerinin artmasına ve çeşitlenmesine neden olarak devletleri önemli mali yükümlülük altına sokmuştur. Bu mali sıkıntılar siyasi istikrarsızlıkları ve krizleri besleyerek yeni sorunlara yol açmıştır. 1973 Petrol Krizi ve yükselen neo-liberal anlayışla birlikte ise devletlerin sınırlarının ne olması gerektiği konusu tekrar gündeme gelerek minimal devlet anlayışına geri dönülmesi gereği ortaya atılmıştır (Yıldız ve Babaoğlu, 2020: 453). Merkeziyetçi, katı kuralları olan, şeffaflıktan uzak bir bürokrasi yapılanmasına sahip geleneksel kamu yönetimi, zaman içinde ortaya çıkan toplumsal ve teknolojik gelişmeler karşısında yetersiz kalmış ve işlevselliğini yitirmiş duruma gelmiştir (Özer, 2019b: 314). Özellikle 1980’li yıllardan sonra gelişen teknolojik gelişmeler, bireysel özgürlüklerin güçlenmesi, küreselleşme sürecinin tetiklenmesi, Sovyetler Birliğinin dağılışı ile liberal ekonominin tekrar yükselişe geçmesi gibi faktörler milli devlet anlayışının güç kaybetmesine, geleneksel devletin fonksiyonları ve ilkelerinin sorgulanmasına yol açmıştır (Aktan, 2011: 190). Demokratik yaşamın gelişmesi ve buna paralel yaşanan kültürel değişimlerle devletin yönetme mekanizmaları çeşitlenerek kamu idarelerinin yanında sivil toplum kuruluşları, küresel örgütler ve çıkar grupları da politika oluşturma süreçlerine katılmaya başlamıştır (Genç, 2010: 147). Küreselleşme süreciyle birlikte ülkeler uluslararası arenada ekonomik, askeri, siyasi ve kültürel olarak yeniliklere açık, bütüncül bir sistem içerisinde hareket ederken, ülke içerisinde ise ulus devlete alternatif olarak yerelleşme akımı ön plana çıkmıştır. Özellikle gücün merkezi otoriteden yerel birimlere dağıtılarak demokrasinin gelişmesine katkı sağlaması beklenen yerelleşme akımı Avrupa Birliği (AB) gibi ulus üstü kuruluşlar tarafından ayrıca önemli görülmüştür. Küreselleşmeyle birlikte kamu yönetimi

alanında, dünya ülkelerinde ortak bir kamu yönetimi anlayışının yaygınlaşmasını teşvik etmek amacıyla ulus üstü kuruluşların önemli teşvikleri olmuştur (Özer ve Önen, 2016: 175-234).

Kamu hizmeti sunan birimler olarak kamu idarelerinin en önemli görevi; vatandaşlara adil, eşit, kaliteli ve günün ihtiyaçlarına uygun şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirmektir. Devletlerin gelişen ihtiyaçlara doğru şekilde karşılık verebilmesi ise ancak içinde bulunduğu dönemin teknolojik imkânlarından en yüksek seviyede faydalanmasına bağlı görülmektedir (Fadhıl, Sökmen ve Emekçioğlu, 2021: 22). 1946 yılında tasarlanan ilk bilgisayar ENİAC'ın, bilginin depolanması, analizi ve kullanımında tahmin edilemeyen bir avantaj sağlaması, bundan sonra geliştirilecek teknolojilerde ve bilgiye bakış açısında önemli gelişmelere yol açmıştır (Özer, 2019a: 318). İçinde yaşadığımız çağ bilgi çağı, toplum ise bilgi toplumu olarak ifade edilmektedir. Tosun'a göre (2014: 47) "bilgi toplumu; bilgi ve iletişim teknolojilerinin günümüzde ulaştığı zaman ve mekân sınırlılıklarını aşmaya hizmet eden yeni fırsat ve kabiliyetlerle biçimlenen toplum" olarak tanımlanmaktadır. Üretim ve tüketim alışkanlıklarının oldukça hızlı dönüştüğü, bilginin dolaşım hızının arttığı bu çağda kamu kurum ve kuruluşları da kendilerinden beklenen talepler doğrultusunda hizmet sunumunda etkinliği sağlayabilmek adına bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmak zorunda kalmıştır (Özer ve Önen, 2016: 194).

4.12. Afganistan' da E-Belediyeciliğin Durumu

Yakın zamanda İletişim ve Bilgi Teknoloji Bakanı ile Kâbil Belediye Başkanı Kâbil Belediye Hizmetlerinin Elektronikleştirilmesi İçin Ortak bir Toplantı yapılmıştır. Bu görüşmede Kâbil Belediye Başkanı Telekomünikasyon Bakanlığı'nın belediye lisanslarının verilmesi, kamu hizmetleri ve Bakanlığın elektronik programları aracılığıyla Kâbil şehrinin düzenlenmesi çerçevesinde işbirliği yapılması ancak hizmet sunum mekanizmaları üzerinde ciddi bir denetime sahip olacağı belirtilmiş olmasına rağmen ortaya konulmuş net uygulamalar henüz mevcut değildir. Bununla birlikte; uzmanlar, sivil toplum kuruluşları, kabil valisi ve çeşitli alanlardan uzmanların katılımıyla gerçekleşen Elektronik belediyeciliği başlatma modeli toplantısı yapılmıştır. Bu toplantıda; Kâbil Belediyesi hizmetlerinin verimliliğini artırmak ve Kâbil Belediyesinde elektronik yönetimi gerçekleştirmek için bilimsel konferansların artırılması, Kâbil belediyesinin işlerinde modern bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması durumunda belediyeyi ziyaret eden vatandaşların sayısının azalacağını, diğer yandan belediyenin yüzyüze hizmet verme kapasitesinin azalması sebebiyle daha hızlı hizmet sunacağı ve böyle bir durumda belediye hizmetlerine her an ve her yerden ulaşılabileceğini, halka verilen hizmetlerin hız ve kalitesinin artacağı ifade edilmiştir. Bununla birlikte; halkın Kâbil belediyesine olan güveninin artırılması gerektiği vurgulanmış ve belediyenin elektronik belediyecilik kullanarak yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde bu yönetimin olumlu ve ideal bir imajını sunabilme fırsatı doğuracağı ortaya konulmuştur. Son olarakta; Kâbil Belediyesi'nin internet sitesi eleştirerek, belediyenin internet sitesinin iyi ve olumlu yönleri olmasına rağmen geç güncellendiği ve belediyenin yıllık faaliyet raporlarının burada görülmeyeceği belirtilerek Elektronik belediyecilik modeli üzerine belediyenin daha çok çalışması ve bunun kabil belediyesinin öncelikleri arasında olması gerektiği vurgulanmıştır.

Kâbil Belediyesinde E - Belediyeciliğin Araçları

4.12.1. Kâbil belediyesininde E-belediyecilik faaliyetlerine ilişkin bir durum tespiti yapmak amacıyla belediyenin web sitesi incelenmiş ve E - Belediyeciliğin Araçlarına ilişkin literatürde yer alan başlıklara ilişkin tarafımızca bir tablo oluşturulmuştur.

1. WEB SİTE

Tablo 3. Kabil Belediyesinde E - Belediyeciliğin Araçları

• Belediye Veri tabanları • <u>Kabil Belediyesinin İhaleleri</u>	• İçerikler • Satın Alma Süreçlerinde Olabildiğince Şeffaf Olmak, İş İlişkilerini Hızlandırmak ve Kabil Vatandaşlarına Zamanında Hizmet Sunmak İçin 2015 Yılında Kabil Belediyesinin Yönetim Kurulu, Satın Alma Hacmini Dikkate Alarak Yıllar Sonra Karar Verdi. Daha Önce Ayrı Ayrı Altında Bulunan Satın alma Dairelerinin Organizasyon Yapısındaki İşlerin, Görevleriyle İlgili Olarak Çalışanların Farklı Müdürlüklerinin Etkisini Merkezileştirmek Ve Yeni Bir Oluşum Oluşturmak Ve Saygın Başkanlık Makamının Amacı, Yeni Ve Profesyonel Çalışanları İşe Alarak Organizasyonu Organize Etmektir
• <u>Kabil Kentindeki İnşaat İhlallerinin Grafiği</u> • <u>Kabil'in Kişisel Ve Belediye Mülklerinin Tanımı</u> • <u>Loncaların Kaydı Ve Entegrasyonu İçin Yönetim Programı</u> • <u>Kabil Belediyesi Bina Ruhsatı Cevrimiçi Sistemi</u> • <u>Kabil Belediyesi İletişim Ve Halkı Bilinçlendirme Merkezi</u> • Tüm Maddi Ve Fikri Hakları Kabil Belediyesi Sistemine Aittir	• İçerik Yok • İçerik Yok • İçerik Yok • İçerik Yok • İçerik Yok • İçerik Yok

Web sayfası başlıkları	İçerikleri
Kabil de Turizm	Tarihi, din, siyasi yerler, dinlenme ve spor yerleri, eğitim tesisleri
Topluluk katılımları	Afganistan'ın sosyal teşkilatı ve Orta Asya Derneği şehrin temizliğine katıldı. Kabil şehrinin Safi programının kampanyası! Şehrin temizliğine Sabz Andishan adı altında çok sayıda genç katıldı. Geleceğin liderleriyle bayram gülüşü Çevre Haftası münasebetiyle ortak haşere kontrolü başlatıldı Afgan kadınları için değişim dalgasının sosyal kurumu dünkü programda temizlik departmanı çalışanlarını takdir etti. Kabil Serta Seri Halk Meclisi, Kabil Belediyesi temizlik işçilerine kışlık kıyafet dağıtarak yardımda bulundu. Temizliğe Ghafoor Sosyal Vakfı'nın genç gönüllüleri katıldı.
Toplum servisleri	kabil şehirde kamu hizmetleri başta toplumun savunmasız kesimleri olmak üzere insanları etkileyen korona virüsle mücadele etmenlerinin yol açtığı ekonomik sorunları göz önünde bulunduran afganistan hükümeti, ülkede korona virüsle mücadele amacıyla ulusal el yıkama programını planladı. afganistan'ın şehirleri ve köyleri ve pratik çalışmalarına başladı kademeli biçim tüm afganistan için geçerlidir. bu program kalkınma konseyleri aracılığıyla uygulanmaktadır. kabil belediyesinin önümüzdeki günlerde yerel meclisler ve ilgili birimlerle koordinasyon halinde kabil şehirde bu programı başlatması bekleniyor
Geliştirme programları	İçerik yok
Kabil Belediye Ofisi	Kabil belediyesinin organizasyon şeması Kabil belediyesinin görev ve yetkileri Çalışma saatları İdari toplantıları sonuçları Kesinlikler Kabil belediye başkanı Merkezi ofisler Bölge başkanları

İletişim	Kabil Belediyesi'nin bilgi yetkilisinden sorumlu kişiyle iletişime geçin: Enformasyon görevlisinin adı: Hamid Rahmani Görevleri: Bilgilendirme otoritesinden sorumlu Resmi eposta: Hamid.rahmani@km.gov.af İletişim numarası: 0792743685 Adres: Kabil Belediyesi, Deh Afganistan, Kabil, Afganistan
Yayınlar	• kabil belediyesi telefon dinleme ve şikâyetler, • Bilgi talep formu • Bilgi erişim komisyonu • Basın toplantıları, yıllık performans raporu • <u>İşbirliği yapan kurumlar</u> • <u>Resmi geziler</u> • <u>Uluslararası İpek Yolu Belediye Başkanları Konferansı</u>
Uluslararası işbirliği	
Kanunlar ve yönetmelikler	Şehir kuralları ve düzenlemeleri, İlkeler ve prosedürler

Kabil belediyesinin e-belediyecilik araçları	Kullanım Durumu
1. WEB SİTE	+
Elektronik Belge Yönetim Sistemi	-
Çağrı Merkezi Sistemleri	+
Kent Bilgi Sistemleri ve Coğrafi Bilgi Sistemleri	+
Kablosuz Hizmet Sunma (WAP) Uygulaması	-
KİOSKLAR	-
E- Belediye vatandaş ilişkileri	Sınırlı

E-belediyecilik; insanlar, iş ortakları, çalışanlar ve merkezi hükümetle bilgi yayma, iletişim kurma ve işlem yapma kabiliyetini ve gücünü bilgi ve iletişim teknolojilerinden alan bir belediyeyi ifade ederken ve günümüzde e-belediyecilik uygulamaları, dünyanın önemli şehirlerinde hızla ilerlemekteyken bu durum Kâbil belediyesi için olumsuz bir tablo ortaya koymaktadır.

Belediyecilik faaliyetlerinde şeffaflık, hızlı bilgilendirme ve vatandaşların Kâbil Belediyesi'ne olan güveninin artması için vatandaşlarla interaktif iletişim kurulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması gerekmektedir.

Kâbil belediyesinin yönetimdeki bürokrasiyi azaltacak ve kâğıt kullanma sistemini ortadan kaldıracak olan bu e-belediyecilik iletişim sistemi halka açık-şeffaf-7 gün/24 saat vatandaşlara hizmetlerini çevrimiçi olarak sunulabilir.

Kâbil Belediyesinde e-belediye kurma ihtiyacının birçok gerekçesi mevcuttur:

1. genel olarak halkın büyük kısmının şehirlere taşınması ve belediyelere olan ihtiyaçlarının artması
2. Elektronik hizmetlerin iyileştirilmesi, devletin büyümesi ve devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin artması
3. İnsanların yeni iletişim ve medya teknolojilerine erişimi
4. İnsanların meşgul olması ve mesai saatleri dışında kentsel hizmetlere olan güçlü ihtiyaçları
5. Yönetişim faaliyetlerinde yolsuzluk ve şeffaflığın olmaması ve halkın belediyeden memnuniyetsizliği
6. İyi yönetim standartlarına ulaşmak.



5. BELEDİYELERDE HİZMET PAZARLAMASI KABİL BELEDİYESİ HİZMETLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

4.13. Araştırmanın Metodolojisi

4.13.1. Literatür Taraması

Literatürde hizmet kalitesi kavramını, hizmet kalitesini etkileyen unsurları ve hizmet kalitesinin ölçümünü inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır.

Yücel vd. (2012), Elazığ ilinde belediye tarafından sunulan hizmet kalitesini ve toplumun bu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerinin belirlenmesini amaçladıkları çalışmada, Elazığ'da yaşayan 572 seçmenin görüşlerine başvurmuşlardır. Araştırma sonucunda katılımcıların seyyar satıcılar ve toplu taşıma araçlarının denetimleri, umumi tuvaletlerin temizliği vb. gibi temizlik ve denetim hizmetlerini yetersiz buldukları ve genel olarak belediye tarafından sunulan hizmet kalitesinin düşük düzeyde olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir.

Gümüšoğlu vd. (2003), Muğla ilinde yaptığı çalışmada belediye tarafından sunulan temizlik hizmetleri açısından katılımcıların bireysel özelliklerine göre en az düzeyde farklı görüşler sunduklarını belirlerken; görüşlerin en fazla farklılaştığı boyutun ise finansman hizmetlerinde olduğunu belirlemişlerdir.

Ersoy Yıldırım (2014), Malatya Büyükşehir Park AVM tarafından sunulan hizmet kalitesine yönelik tüketici algılarını belirlemeyi amaçladığı çalışmasında, katılımcıların hizmet algıları ile beklentileri arasında yüksek düzeyde farklılığın olduğunu ve AVM tarafından sunulan hizmetin müşteri beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığını tespit etmiştir.

Ardıç vd., (2004), Tokat ilinde yapılan başka bir çalışmada da katılımcıların belediyelerin sundukları hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinin düşük olduğunu ve alınan yüksek vergilere rağmen sunulan ekonomik hizmetlerin yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Araştırmada ayrıca bireylerin yaş değişkeni ile memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Doğan (2016), Muş Belediyesi tarafından sunulan hizmet faaliyetlerine yönelik seçmen algılarını belirlemeyi amaçladığı çalışmasında 449 seçmenin görüşlerine başvurmuştur. Araştırma sonucunda katılımcıların belediyeler tarafından sunulan hizmet faaliyetlerinin yeterli olmadığını düşündükleri; özellikle yeşil alan, park ve bahçe hizmetlerinin yetersiz olduğunu, semt pazarlarındaki denetim faaliyetleri, sokak çocuklarına yönelik sunulan hizmetler vb. belediyeçilik hizmetlerinin beklentileri karşılayamadığını ifade ettikleri tespit edilmiştir.

Güler ve Gürer (2014), Kırıkkale Belediyesi tarafından sunulan hizmetlere yönelik seçmen görüşlerini araştırdıkları çalışmalarında, katılımcı görüşleri fiyat-ürün ve fiziksel ortam, tanıtım, süreçler, stratejik düşünme, kurum içi çalışanlar ve kurum dışı çalışanlar olmak üzere altı altı boyutta değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda belediyelerin hizmet kalitelerini artırabilmeleri için söz konusu altı boyutu göz önünde bulundurmalarının önemli olduğu belirlenmiştir.

Yozgat belediyesinin hizmet kalitelerine ilişkin görüşlerin belirlenmesinin amaçlandığı başka bir çalışmada ise katılımcıların belediyenin ilin tanıtımına ve yeşil alanlara yönelik yaptıkları çalışmaları yeterli buldukları ancak yol ve otopark hizmetlerinin yetersiz olduğunu ve ayrıca

belediye çalışanlarının fiziki görünümünün iyileştirilmesine önem verilmesi gerektiğini düşündükleri belirlenmiştir (Kara ve Gürcü, 2010).

Usta vd. (2009) Giresun Belediyesi tarafından sunulan hizmet kalitesinin, il merkezinde yaşayan seçmenlerin bağlılıkları üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında, seçmenlerin belediyenin hizmetleri açısından bilgilendirilmelerinin seçmenlerde, kendilerini birçok unsura göre daha fazla önemsendikleri düşüncesinin oluşmasına olanak sağladığı ve seçmenlerin belediyelerin en önemli hizmetinin belediye eylemleri hakkında halkı bilgilendirmelerinin olduğunu ifade ettikleri belirlenmiştir. Araştırmada ayrıca belediyelerin hizmet kalitelerinin seçmenlerin belediyeye yönelik tutum ve davranışları üzerinde pozitif yönlü etkili olduğu tespit edilmiştir.

Duman ve Yüksel (2008), Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin sunmuş olduğu hizmetlere yönelik vatandaşların memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, Mersin'de yaşayan bireylerin toplu taşıma hizmetlerinden memnun olmadıklarını, cadde ve sokakların yayalar açısından yeterli genişlikte olmadıklarını, semt pazarları ve seyyar satıcı denetimlerinin yetersiz olduğunu düşündükleri ve genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadıklarını belirlemiştir.

Kılıç (2020), belediyelerde hizmet pazarlaması ve Esenyurt'ta yaşayan bireylerin belediye tarafından sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçladığı çalışmada anket yöntemi ile 1000 vatandaşın görüşlerine ulaşmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların büyük bir bölümünün belediye hizmetlerinden haberdar olmadıkları veya haberdar olan vatandaşların da bu hizmetlerden nasıl yararlanabileceği hakkında bilgi sahibi olmadıkları; seçmenlerin en fazla belediyenin imar, iskân ve ruhsat işlemleri, emlak ve istimlak hizmetleri, park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri, yapılaşma hizmetleri, iş ve işçi bulma hizmetleri, kanalizasyon-elektrik-su hizmetleri, tek yön sokak uygulama hizmetleri ve tesis ve çevre temizlik hizmetlerinden memnun olmadıkları; katılımcıların büyük bir bölümünün belediye hizmetlerinden memnun olduklarını ancak eksikliklerinin olduğunu ifade ettikleri belirlenmiştir.

Ayoubi (2021), çalışmalarında Afganistan'ın bankacılık sektöründe iç kontrol ve iç denetimin etkinliği "Siyasi İstikrarsızlığın Uluslararası Ticaret üzerine Etkisi: Afganistan Örneği" isimli çalışması, siyasi istikrarsızlık uluslararası ticarete etkisini ele alınmıştır.

Barak (2019), Bu çalışmada Afganistan'da seçmen davranışı üzerinde siyasi pazarlama etkisini incelenmiştir. Bu araştırmaların temel amacı politikacılar, bağımsız adaylar ve Afganistan'da başarılı bir kampanya (siyasi pazarlama) olması açısından siyasi partilerin sorunları çözmek için Afganistan'da siyasi partiler için siyasi pazarlama sağladı. 199 katılımcıların oy verme hakkına sahip katılımcılar seçilmiştir. Nicel bir yöntem kullanarak, gerekli veri bir anket toplanmıştır.

Nastoh, (2015), Afganistan bankacılık sektöründe Basel uygulamaları ve etkilerinin ve Afganistan'ın 2001 yılından itibaren bozulan ve neredeyse yok edilmiş finansal sisteminin yeniden yapılanma çalışmaları başlanmıştır. Özellikle finansal sisteminin en büyük unsuru oluşan ve ekonomik kalkınmasında katkısı büyük olan bankacılık sektörünün hem yapısal hem de yasal çerçevesi açısından incelenmiştir.

Yoldaş,(2006), uluslararası pazarlama faaliyetlerini etkileyen kültürel faktörler, Afganistan da faaliyet gösteren türk işletmeleri üzerine bir uygulama, Bu çalışmalarında ülkede kültürel faktörlerin pazarlama faaliyetleri üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla bu pazarda mevcut ve potansiyel müşteri davranışları üzerine ayrıca bir uygulamalı çalışma, konunun daha iyi

anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Yapılan bu ampirik çalışmada, bu pazarda faaliyet gösteren ya da faaliyet göstermeyi düşünen yabancı şirketlerin burada başarılı olmaları için göz önünde bulundurmaları gereken bazı hususlar tespit edilmiştir

Mehran, (2014), Bu incelemede, Afganistan Kamu Finansal Yönetim Sistemi ile ilgili Dünya Bankası ve Maliye Bakanlığı tarafından raporlar incelenmiştir. Ayrıca Afganistan Kamu Finansal Yönetim Bilgi Sistemi ile ilgili gerek yüz yüze gerekse anket yoluyla elde edilen veriler raporlanarak ve dolayısıyla sistemin avantajları ve dezavantajları ortaya konup sistemin geleceği için bir yol haritası tesbit edilmeye çalışılmıştır. Tami, (2017), bu çalışmada da afganistan sanayisi ele alınmıştır. Hâkim and Hamid,(1960), afganistan'daki pazarlama ve iş üzerinde bir uygulama yapılmıştır. Jamie Boex ve diğerler (2011), Afganistan Belediyesinin Bir Değerlendirmesini Yönetim Çerçevesi açısından ele alınmıştır.

Taliban yönetimi hükümeti ele geçirdikten sonra kabil, Afganistan'ın başkentinin geçici belediye başkanı Pazar günü yaptığı açıklamada, yeni Taliban' hükümeti kadınlara yönelik son kısıtlamalarını detaylandırarak, Kabil şehir hükümetindeki kadın çalışanlarına izin vermemektedir ve evde kalmalarının söylendiğini ve yalnızca erkekler tarafından değiştirilemeyenlerin çalışmasına izin verildiğini söyledi. Taliban, yeni yönetim yapısı oluşturulduktan sonra yabancı güçlerin tümüyle ülkeyi terk etmesi ardından belediyenin etkinlikler ve bütün projelerin durdurulduğunu belirtmiştir.

Bu çalışma kabil de yaşayan vatandaşların, belediyeden almış oldukları hizmetlerden memnuniyet seviyelerini tespit etmek ve öğrenmek gayesiyle yapılmıştır. Yapılmış olan bu araştırmada belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların, memnuniyet düzeyleri ölçülmeye gayret edilmiş, memnuniyet düzeylerindeki değişimlerin birtakım demografik kriterlere bakılarak farklılıklar gösterip göstermedikleri araştırılmış ve aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Kabil Belediyesi'nin sunduğu hizmetler nelerdir?
2. Kabil Belediyesi'nin genel olarak halka sunduğu hizmetleri yeterli midir ve hizmetlerini hangi şekillerde pazarlamaktadır?
3. Kabil halkı belediyenin sundukları veya sunacakları hizmetlerden haberdar mı?
4. Kabil'de yaşamakta olan halkın önem verdiği hizmetler nelerdir? Belediyeden ne gibi hizmetler beklemektedir?
5. Kabil de ikamet eden halk, belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak memnun mu?
6. Kabil belediyesinin denetim ve kontrol ile ilgili hizmetler yeterli mi?
7. Kabil'de yaşayan bireylerin belediyenin denetim, genel hizmetler ve diğer hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, meslek, araba sahibi olma, ikamet mahalli ve ikamet etme süresi gibi bireysel özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermekte midir?

4.13.2. Araştırmanın Evreni-Örneklem Seçimi ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evrenini Kabil Belediyesi hizmet alanları içerisinde yer alan toplam 17 mahallede yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü belirlenirken, mahalle nüfusları toplam nüfusa oranlanarak, örneklemin mahalle nüfuslarını temsil etmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda tesadüfi olarak seçilen 5 farklı mahalle ve bu mahallelerin tesadüfi olarak seçilen farklı sokaklarında yaşayan bireylere anket formu uygulanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan anket formları seçmenlere ulaştırılmış ve anketteki soruların birebir cevaplandırılması sağlanmıştır. Dört bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde belediyelerin sundukları hizmetler ve genel konulara ilişkin 9 soru, ikinci bölümünde belediyenin denetleme hizmetlerini değerlendirmeye yönelik 10 soru, üçüncü bölümde ise belediyeler tarafından sunulan diğer hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik 25 soruya yer verilmiştir. Anketin dördüncü bölümünde ise katılımcıların yaş, cinsiyet, meslek vb. gibi demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bu araştırmada Kabil’de farklı mahallelerde ikamet eden toplam 500 kişinin görüşüne başvurulmuş, geri dönen 419 anket analiz edilerek değerlendirilmiştir.

Araştırmada kullanılan Belediye Hizmet Pazarlaması Ölçeği Yücel vd. (2012)’nin “Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği” adlı makale çalışmasından alınmıştır. Araştırmacılar ölçeğin yapı geçerliliğini tespit edebilmek amacıyla faktör analizi ve Varimax Döndürme (Rotation) yöntemlerini kullanmışlardır. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0.94; Bartlett değeri ise 12541, $p=.000$ olarak tespit edilmiştir. Araştırmacılar anket formunun güvenilirlik değerini belirleyebilmek amacıyla alpha modeli ve güvenilirlik katsayısı olan Cronbach alpha testlerini kullanmışlardır. Analiz sonucunda Cronbach Alpha değeri 0.94 olarak belirlenmiş ve sınır değer olan 0.80’den büyük olduğu için ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmacılar yapılan istatistiksel analizler sonucunda anket formunun güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırmada örneklem grubunun çalışma konusuna ilişkin görüşlerine ulaşabilmek amacıyla anket formu hazırlanmıştır. Anket formları araştırmacı tarafından örneklem grubunda yer alan bireylere yüz yüze olarak mülakat şeklinde uygulanmış ve sorulara verilen cevaplar araştırmacı tarafından birebir alınmıştır. Dört bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde Kabil Belediyesi tarafından sunulan genel hizmetlerden memnuniyet düzeylerini belirlemeye ilişkin 9, denetleme hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemeye ilişkin 10, diğer hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik 25 madde bulunurken; dördüncü bölümde ise örneklem grubunun medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, meslek, bulundukları yerdeki ikamet süreleri ve aylık gelirleri gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

Anket formu hazırlanırken Ardıç vd. (2004), Duman ve Yüksel (2008), ve Doğan (2016)’ın çalışmalarından yararlanılmıştır. Anket formu hazırlanırken lisans ve yüksek lisans düzeyinde öğrenim gören öğrencilerden soruları değerlendirmeleri istenmiş ve anket sorularına ilişkin görüşleri alınarak eksiklikler belirlenmiştir. Anket formuna yapılan eleştiri ve öneriler göz önünde bulundurularak sorular düzenlenmiş ve anket formu son şeklini almıştır.

4.13.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun yapı geçerliliğini belirleyebilmek amacıyla Varimax döndürme yöntemi ve faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0.89 olarak tespit edilirken; Chi-Square değeri ise 0.994 olarak belirlenmiştir. Araştırmada yapılan Bartlett testi sonucunda 0.000 olarak anlamlı düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ölçek formunu oluşturan değişkenler arasında bir korelasyon olduğu yapılan Bartlett testi sonucunda belirlenmiştir. Anket formunun güvenilirlik düzeyini belirleyebilmek amacıyla Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Ölçme araçlarının güvenilir

olarak nitelendirilebilmesi için Cronbach Alpha değerinin 0,80 veya üzerinde bir değer olması gerekmektedir (Bryman ve Cramer, 1997: 78). Bu bağlamda yapılan analiz sonucunda ölçme aracının Cronbach Alpha değerinin 0,86 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda araştırma kapsamında kullanılan anket formunun güvenilirlik ve geçerlilik düzeylerinin yeterli seviyede olduğu söylenebilir.



5. BULGULAR

Bu bölümde katılımcıların demografik verilerine ve Kabil Belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnun olma düzeylerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

5.1. Katılımcıların Demografik Verilerine İlişkin Bulgular

Araştırmada öncelikle katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, araba sahibi olma durumu, gelir düzeyi, meslek ve bulundukları bölgedeki ikamet süreleri gibi demografik bilgileri açısından tanımlayıcı istatistikler yapılmış, SPSS 22.0 programı kullanılarak yüzde ve frekans değerleri belirlenmiştir.

Katılımcıların sosyo-demografik bilgilerine ilişkin bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Yaş	N	(%)
18-24 arası	142	33,9
25-31	98	23,4
32-38	74	17,7
39-45	63	15
45 Üzerinde	42	10,0
Toplam	419	100,0
Cinsiyet		
Kadın	172	41,1
Erkek	247	58,9
Toplam	419	100,0
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	48	11,5
Lise	67	16,0
Üniversite	209	49,9
Yüksek	65	15,5
Doktora	30	7,2
Toplam	419	100,0
Araba		
Evet	112	26,7
Hayır	307	73,3
Toplam	419	100,0
Gelir Düzeyi		
5000 Af	168	40,1
5000-10000	126	30,1
10000-15000	55	13,1
15000-20000	33	7,9
25000 Üstü	37	8,8
Toplam	419	100,0
Meslek		
Serbest	66	15,8
İşçi	36	8,8
Memur	135	32,2
Emekli	14	3,3
Ev hanımı	30	7,2
Öğrenci	109	26,0
Esnaf	7	1,7
Diğer	22	5,3
Toplam	419	100,0
İkamet süre		
1 yıldan az	94	22,4
1-5 yıl arası	172	41,1
5 yıldan fazla	153	36,5
Toplam	419	100,0

Tablo 2’de katılımcıların tanımlayıcı değişkenlerine ilişkin yüzde ve frekans değerleri verilmiştir. Tablo 2’de de görüldüğü gibi katılımcıların %33,9’unun 18-24 yaş, %23,4’ünün 25-31 yaş, %17,7’sinin 32-38 yaş, %15,0’inin 39-45 yaş ve %10’unun da 45 yaş ve üzeri yaş grubunda yer aldıkları; katılımcıların %58,9’unun erkek ve %41,1’inin kadın olduğu; %49,9’unun üniversite, %15,5’inin yüksek lisans, %16,0’sının lise, %11,5’inin ilköğretim ve %7,2’sinin de doktora mezunu olduğu; %26,7’sinin arabası olduğu ve %73,3’ünün arabasının olmadığı; %40,1’inin 5000 Af, %30,1’inin 5000-10000 Af, %13,1’inin 10000-15000 Af, %7,9’unun 15000-20000 Af ve %8,8’inin de 25000 Af ve üzerinde gelir düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgu katılımcıların büyük bir bölümünün düşük gelire sahip bireylerden oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların %32,2’sinin memur, %26,0’sının öğrenci, %15,8’inin memur, %8,8’inin işçi, %7,2’sinin ev hanımı, %5,3’ünün diğer meslek grubu ve %1,7’sinin de esnaf oldukları; %41,1’inin bulundukları bölgede 1-5 yıl arası, %36,5’inin 5 yıldan fazla ve %22,4’ünün de 1 yıldan az bir süredir ikamet ettikleri tespit edilmiştir.

5.2. Kabil Belediyesi Tarafından Sunulan Genel Hizmetlere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında kullanılan anket formunun ikinci bölümünde katılımcıların Kâbil Belediyesi’nin toplu taşıma, şehrin sokak ve cadde yapılarının yeterlilik durumu, afet sırasında barınak hizmetleri, işaretlendirme hizmetleri ve şehrin park ve trafik sorunlarının çözümü gibi genel hizmetlerine ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

Katılımcıların Kâbil Belediyesi’nin genel hizmetlerinin yeterliliklerine ilişkin görüşlerine yönelik bulgular Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Belediye Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O.	S.S.	T Değer	P Değer
1-Belediyenin Toplu taşıma hizmetleri yeterlidir.	3,41	1,91	4,38	.000
2-Deprem, sel gibi doğal afetler anında barınabileceğiniz yerlerin nerede olduğunu biliyorum.	3,17	1,83	1,97	.049
3-Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir.	2,96	1,85	-,395	.693
4-Kentin Cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir.	2,84	1,81	-1,69	.090
5-Kentin Cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	2,59	1,80	-4,54	.000
6-Kentin kaldırımları yaya trafiği için yeterlidir	2,70	1,81	-3,31	.001
7-Semtinizde yeterli sayıda park vardır	2,30	1,73	-8,15	.000
8-Park, bahçe vb. yeşil alanların düzenlemesi yeterlidir.	2,41	1,75	-6,83	.000
9-Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan faaliyetler yeterlidir.	2,64	1,78	-4,07	.000

Not: Kullanılmış olan ölçek değerleri 1 ve 5 arasında değişmektedir: 1 tamamıyla katılıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 tamamıyla katılıyorum değerlerini ifade etmektedir.

A.O: Aritmetik ortalama, SS: Standart sapma

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcılar iki hususta belediyenin hizmetlerini diğerlerine göre yeterli görmektedirler. Bunlar; belediyenin toplu taşıma hizmetleri (A. O=3.42, SS=1.91), belediyenin Deprem, sel gibi hizmetleri (A. O=3.17, SS=1.83) olarak sıralanabilmektedir. Katılımcılar belediyenin Cadde-sokak adları hizmetlerin yeterli olduğu iddiasına, belediyenin Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için hizmetlerin yeterli olduğu iddiasından daha güçlü ölçüde katılmaktadırlar. Diğer taraftan, katılımcılar belediyenin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterliliğini, kaldırımları yaya trafiği hizmetleri, yeterli olduğu ve Semtinizde yeterli sayıda park az olduğu ve bahçe ve yeşilik alanları yeterli olmadığı bilirlenmektedir. Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan ilgili hizmetlerini genel olarak yeterli bulmamaktadırlar. Daha öncede belirtildiği gibi bu ifadelerin aritmetik ortalamaları 3 değerinden uzaklaştıkça katılımcıların tavrının şiddeti de artmaktadır. Örneğin, katılımcılar en fazla belediyenin sunduğu hizmetlerin (A.O.=2.41, SS=.1.75), bahçe ve yeşilik alanların (A.O.=2.30, SS=1.73) ve parkla ilgili hizmetlerin yetersiz olduğunu düşünürken, en az toplu taşıma hizmetlerinin (A.O=3.41, SS=1.91) ve deprem, sel gibi doğal afetler anında hizmetlerinin (A. O=3.17, SS=1.83) yetersiz olduğunu düşünmemektedir. Belediyenin kısmen diğerlerine göre yeterli olduğu düşünülen konular olsa da az önce de belirttiğimiz gibi aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri olan 3 ile karşılaştırılması sonucu 3' e yakın olan değerlerde katılımcıların tavrında ki şiddet azaldığından böyle düşünülmektedir. Kısacası belediye bu ölçek orta değeri 3'e yakın olan hizmetlerde de gerekli hizmet artırımını yapması gerekmektedir.

5.3. Belediye Denetimleri İle İlgili Hizmetlere İlişkin Bulgular

Araştırmamızın bu kısmı ankete katılım gösterenlerin belediye denetimleri hususundaki fikirlerini kapsamaktadır. Bu bağlamda katılım gösterenlere 9 temel hususta sorular sorulmuş ve fikirlerini beşli Likert ölçeğine göre (tamamen katılıyorum-katılmıyorum-kararsızım-katılıyorum-tamamen katılmıyorum) sorularını yanıtlamaları talep edilmiştir. Ölçeği kullanma nedenleri, katılımcılara vermiş oldukları yanıtlarda geniş bir aralık vermek suretiyle, duygularını ve düşüncelerini rahat bir şekilde ifade etmek ve kapsamlı neticeler elde etmek amaçlanmıştır. Ankete katılanların belediye denetimleriyle alakalı olarak katılımcılara vermiş olduğu yanıtlar, katılımcıların vermiş olduğu cevapların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 4'de yer almaktadır. Tablo 4'de bulunmakta olan aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri sayılan üç değerinden ne ölçüde farklı oluşunun istatistiki sonucunu da verdiği görülmektedir. Bir başka ifadeyle, üç değerinin üzerinde ve altında olan aritmetik ortalamasının üç değerinde ne denli farklı farklı olduğu çizelgede verilmiş olan t-testiyle saptanmıştır. Tabloda yer alan p-değeri bulunmuş olan t-değerinin istatistiksel olarak ne denli önem arz ettiğini göstermektedir. Sosyal bilimlerce genel kabul edilen hata oranı 0.05'in altında görülen p-değeri aritmetik ortalamayla üç arasında bulunan farkın sıfırdan önemli oranda farklı olduğunu ortaya koyarken, 0.05'in üzerinde bulunmuş olan p-değer yapısı, farkın sıfırdan önemli oranda farklı olmadığını göstermektedir. Buradan hareketle, Tablo 4'de gösterilen p-değer yapısının tamamının 0.05' değer yapısının altında bulunması verilmiş olan yanıtların aritmetik ortalamalarının ölçek orta değeri olan üçten fark durumlarının sıfırdan önemli derece farklı olduğunu göstermektedir. Bundan ötürü, ankete katılım gösterenlerin artık kararsızlık durumundan çıkarak husus konusunda belirli bir duruş sergiledikleri ifade edilebilir. Örneğin, 9 ifadenin aritmetik ortalaması sayılan 3.58 değer yapısı kararsız noktasında bulunan 3'e epeyce yakın gözükmüş olsa da istatistiksel olarak 3'ten önemli oranda

farklılık arz etmektedir. Bu da katılıma iştirak edenlerin işyeri sahiplerinin iş yeri önünde satış yapmaları hususunda olumsuz düşündükleri ancak bu tutumun sınırlı oranda olduğu neticesini ortaya çıkarmaktadır. Diğer yandan belirtilmesi gerekli olan ortalamalar 1 ya da 5 değer yapısına doğru 3'ten uzaklaştıkça ifadeye katılım oranı yüksek derece de olmaktadır. Bu bağlamda aritmetik ortalamasının üçten ne denli farklı oluşunun en önemli belirtisi t değeri yapısıdır ve yüksek t değerleri aradaki farkın daha önemli olduğunu kanıtlamaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Belediye Denetim Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O.	S.S.	T Değer	P Değer
1-Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,86	1,30	2.174	.030
2-Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,99	1,20	-.122	.903
3-Belediyenin seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum.	3,01	1,17	-.332	.740
4-Belediyenin semt pazarı denetimlerini yeterli buluyorum.	3,01	1,18	-.206	.837
5-Belediyenin baca (ev, fabrika) denetimlerini yeterli buluyorum.	2,84	1,23	-2.522	.012
6-Belediyenin kaçak yapılaşma konusundaki denetimlerini yeterli buluyorum.	2,83	1,18	-2.932	.004
7-Belediyenin yangın tertibatı denetimlerini yeterli buluyorum.	2,88	1,14	-2.051	.041
8-Belediyenin asansör denetimlerini yeterli buluyorum.	2,78	1,11	-3.905	.000
9-İşyeri sahiplerinin işyeri önlerinde satış yapmalarına olumsuz bakıyorum.	2,21	1,80	-8.854	.000

Not: Kullanılmış olan ölçek 1 ve 5 arasında değişmiş, 1 tamamıyla katılıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 tamamıyla katılıyorum değerlerini ifade etmiştir.

A.O: Aritmetik ortalama, SS: Standart sapma

Tablo 4'de verilen aritmetik ortalamalar irdelendiğinde 3 değerinin üstünde bulunmakta olan tek ortalama çizelgede bulunan dokuzuncu ifadeye ait ortalamalardır. İşyerleri önlerinde yapılmakta olan satışlar ifadesine dair ortalama değeri (A. O=3.58) istatistiksel biçimde 3 (kararsızım) değerinden anlamlı şekilde farklı oldukları çizelgede gözlenmektedir ($p=.000$). Bu sebeple, katılımcıların işyerleri sahiplerinin işyerleri önünde satış yapmalarına menfi baktıkları ancak 3.58 değerinin 3'e 4 değerinden daha fazla yakın oldukları düşünüldüğü zaman bu katılımların pratikte çok fazla güçlü olmadıkları ifade edilebilir. Tablo 4'tan görüldüğü gibi; dokuzuncu ifadenin haricindeki ifadelerin bütününe ait olan aritmetik ortalamalar 3 değerinden istatistiki biçimde mühim ölçüde farklılık arz eder ($p< 0.05$). Bu açıklamaların aritmetik ortalamalarının içinde 2'ye yakın durumda olan değerler, 3'e yakın durumda olan değerlere nazaran daha fazla güçlü tavırlar gösterirler. Örnek olarak, belediyenin semt pazarı kontrolleri (A.O=2.21, SS=1.80), baca kontrolleri (A.O=2.78, SS=1.11), gürültü kontrolleri (A.O=2.83, SS=1.18), temizlik konularında esnaf kontrolleri (A.O=2.84, SS=1.23), fiyatlar hususunda (A.O=2.88, SS=1.14) kontrollerini, belediyenin seyyar satıcı denetimleri (A.O=2.86, SS=1.30), asansör denetimleri (A.O=2.99, SS=1.20), yangın tertibatları (A.O=3.01, SS=1.17), kaçak yapılaşmalar

(A.O=3.01, SS=1.18) kontrollerine nazaran daha fazla yetersiz bulmaktadırlar. Tablo 4’de verilen bulgular kısaca özetlenecek olursa; katılımcılar belediyenin gürültü, baca, semt pazarı, esnaf kontrolleri konularında daha fazla aktif davranmaları gerektiğini ifade etmişler ve belediyenin söz konusu konuların kontrolleri bakımından yetersiz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların esnafların işyerleri önlerinde satış gerçekleştirmelerine olumsuz bakmaları belediyenin bu hususta da kontrollerini daha sıkı tutmaları ve kaldırımların işgal edilmemesi hususunda dikkatli davranması gerekmektedir. Bununla birlikte, belediyenin denetim olarak diğerlerine kıyasla daha iyi olarak görünen seyyar satıcı denetimi, asansör denetimi, yangın tertibatı, kaçak yapılaşma denetimlerini de daha kontrollü yapmaları bir gereksinim biçiminde görülmektedir.

5.4. Belediyenin Diğer Hizmetleri İle İlgili Konulara İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, belediyenin sunmuş olduğu hizmetler konusunda katılımcıların fikirlerini içermektedir. Yapılmış olan ankette 24 farklı ifadeyle belediye hizmetlerinin yeterlilikleri katılımcılara sorulmuş ve 5’li likert ölçeğiyle katılımcıların ifadelerine ne derecede katıldıkları tespit edilmiştir. Kullanılmış olan ölçekte 1-Tamamıyla katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Tamamıyla katılıyorum ölçütlerini belirtmiştir. Kullanılmış olan 24 ifade, söz konusu ifadelerle ait Aritmetik ortalama, Standart sapma değerleri Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5, aynı şekilde bulunmuş olan aritmetik ortalamaların ölçek orta değerleri olan 3’ten ne derecede farklı olduklarının testini verir. Burada yapılmış olan t-testi bir evvelki kısımda yani Tablo 5’de yapılmış olan testler ile aynı olup, çizelge verilerinin yorumları aynı durumda olacaktır. Tablodan da görüldüğü gibi, katılımcılar iki hususta belediyenin hizmetlerini diğerlerine göre yeterli görmektedirler. Bunlar; belediyenin çöp toplama hizmetleri (A. O=2.85, SS=1.29), belediyenin ilaçlama hizmetleri (A. O=2.96, SS=1.20) olarak sıralanabilmektedir. Katılımcılar belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetlerin (yemek, kömür vb.) yeterli olduğu iddiasına, belediyenin sokak çocuklarına sunduğu hizmetlerin yeterli olduğu iddiasından daha güçlü ölçüde katılmaktadırlar. Diğer taraftan, katılımcılar belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetleri, halka açık spor tesislerinin yeterliliğini, kültür ve sanat etkinlikleri hizmetlerini, sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri, festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri, spora ve sporcuya verilen destek hizmetlerini, halka açık tuvalet hizmetlerini, sel ve diğer doğal afetlere karşı alınacak önlemlerle ilgili hizmetlerini genel olarak yeterli bulmamaktadırlar. Daha öncede belirtildiği gibi bu ifadelerin aritmetik ortalamaları 3 değerinden uzaklaştıkça katılımcıların tavrının şiddeti de artmaktadır. Örneğin, katılımcılar en fazla belediyenin sokak çocuklarına sunduğu hizmetlerin (A.O.=2.67, SS=1.21), kültür ve sanat etkinlikleri (A.O.=2.74, SS=1.31) ve sokak hayvanları ile ilgili hizmetlerin (A.O.=2.78, SS=1.25) yetersiz olduğunu düşünürken, en az çöp toplama hizmetlerinin (A. O=2.21, SS=1.32) ve ilaçlama hizmetlerinin (A. O=2.10, SS=1.25) yetersiz olduğunu düşünmektedir. Belediyenin kısmen diğerlerine göre yeterli olduğu düşünülen konular olsa da az önce de belirttiğimiz gibi aritmetik ortalamaların ölçek orta değeri olan 3 ile karşılaştırılması sonucu 3’ e yakın olan değerlerde katılımcıların tavrında ki şiddet azaldığından böyle düşünülmektedir. Kısacası belediye bu ölçek orta değeri 3’e yakın olan hizmetlerde de gerekli hizmet artırımını yapması gerekmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Belediyenin Diğer Hizmetleri ile İlgili Düşünceleri ve Aritmetik Ortalamaların Ölçek Orta Değeri Olan 3 ile Karşılaştırılması

	A.O	S.S	T Değer	P Değer
1-Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	2.85	1.29	-2.306	.022
2-Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum.	2.96	1.20	-607	.544
3-Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2.93	1.17	2.204	.229
4-Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.	2.90	1.18	1.605	.109
5-Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir.	2.81	1.18	3.186	.002
6-Belediyenin kanalizasyon/atık su altyapı yatırımları yeterlidir.	2.73	1.14	4.837	.000
7-Belediyenin katı ve tıbbi atık tesislerinin hizmetleri yeterlidir.	2.75	1.20	4.180	.000
8-Belediyenin içme suyu altyapı yatırımları yeterlidir.	2.88	1.20	2.029	.043
9-Belediyenin yol yapım ve bakımı, otopark ve kavşak yatırımları yeterlidir.	2.75	1.23	3.986	.000
10-Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir.	2.73	1.19	4.574	.000
11-Belediyenin trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir.	2.73	1.22	4.471	.000
12-Belediyenin Sokak çocuklarına sunduğu hizmetler yeterlidir.	2.67	1.21	5.426	.000
13-Belediyenin fiyat belirlemeleri (ekmek, taşımacılık vb) uygun ve yeterlidir.	2.75	1.23	4.112	.000
14-Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetleri yeterlidir.	2.70	1.22	4.991	.000
15-Belediyenin engelli vatandaşlara sağladığı hizmetler yeterlidir.	2.82	1.29	2.727	.007
16-Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir.	2.74	1.31	3.926	.000
17-Belediyenin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir.	2.78	1.25	3.545	.000
18-Belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetler (yemek, kömür vb.) yeterlidir.	2.67	1.18	5.612	.000
19-Belediyenin düzenlemiş olduğu kurslar, hizmet içi eğitimler vb. yeterlidir.	2.85	1.22	2.439	.015
20-Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir.	2.77	1.19	3.849	.000
21-Belediyenin e-belediye hizmetleri yeterlidir.	2.73	1.25	4.398	.000
22-Belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir.	2.79	1.23	3.449	.001
23-Belediyenin spora ve sporcuya verdiği desteklerden memnunum.	2.84	1.25	2.608	.009
24-Belediyenin hizmetlerinden genel olarak memnunum.	2.68	1.25	5.146	.000

Not: Kullanılmış olan ölçek 1 ve 5 arasında değişmiş, 1 tamamiyle katılıyorum, 2 katılmıyorum, 3 kararsızım, 4 katılıyorum, 5 tamamiyle katılıyorum değerlerini ifade etmiştir.

A.O: Aritmetik ortalama, SS: Standart sapma

5.5. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 8. Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

	Belediye hizmetleri	18-24 Yaş N:142		25-31 Yaş N: 98		32-38 Yaş N:74		39-45 Yaş N:63		45 ve üstü N:42		F Değer	Anlamlılık Düzeyi
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss		
HİZMET3	Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir.	2,78	,23	2,55	,23	2,95	,26	3,60	,27	3,57	,32	4,69	.001
HİZMET4	Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişlikte mi?	2,57	,23	2,55	,23	3,09	,25	3,44	,27	3,14	,31	3,88	.004
HİZMET5	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterli mi?	2,18	,23	2,42	,23	3,10	,25	3,06	,26	2,80	,31	4,93	.001
6. DE	Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,45	,16	2,85	,16	3,16	,18	3,26	,19	3,09	,22	6,61	.000
7. DE	Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2,76	,15	2,76	,15	2,86	,16	3,36	,23	3,24	,22	6,96	.004
8.)	Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	2,45	,16	2,83	,16	3,12	,18	3,19	,19	3,26	,22	6,58	.000
9. i	Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum.	2,61	,16	2,93	,15	3,16	,16	3,28	,17	3,35	,21	5,89	.000
10.	Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2,65	,16	2,89	,15	2,86	,17	3,36	,19	3,40	,20	6,16	.000
11.	Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.	2,59	,15	2,89	,15	3,16	,17	3,06	,23	3,28	,20	4,75	.001
12.	Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir.	2,48	,15	2,82	,15	3,13	,19	3,07	,18	2,45	,20	5,25	.000

Tablo 6'teki bulgulara göre Kâbil halkının, "Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.69$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 25-31 yaş grubundaki ($X = 2,55$) katılımcılar ile 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,60$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,60$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan "Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir" hizmetinden 25-31 yaş grubundaki ($X = 2,55$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6'teki bulgulara göre Kabil halkının, "Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=3.88$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 25-31 yaş grubundaki ($X = 2,55$) katılımcılar ile 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,44$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,44$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan "Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir" hizmetinden 25-31 yaş grubundaki ($X = 2,55$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6'teki bulgulara göre Kabil halkının, "Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.93$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 32-38 yaş grubundaki ($X = 3,10$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,18$) katılımcılar arasında, 32-38 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 32-38 yaş grubundaki ($X = 3,10$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan "Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir" hizmetinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,18$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6'teki bulgulara göre Kabil halkının, "Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=6.61$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,26$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,45$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,26$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan "temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum" hizmetinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,45$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6'teki bulgulara göre Kabil halkının, "Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=6.96$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,36$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,76$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,36$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan "fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum" hizmetinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,76$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6'teki bulgulara göre Kabil halkının, "Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir" görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.89$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 45 yaş ve üzeri yaş grubundaki (X

= 3,26) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,45$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,26$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “çöp toplama hizmetleri yeterlidir” hizmetinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,45$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6’teki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum” görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.89$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 45 yaş ve üzeri yaş grubundaki ($X = 3,35$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,61$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,35$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan ilaçlama hizmetinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,61$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6’teki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=6.16$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 45 yaş ve üzeri yaş grubundaki ($X = 3,40$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,65$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,40$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi hizmetlerinden 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,65$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6’teki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.” görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.75$; $p<.05$]. LSD testi sonucunda farklılığın 45 yaş ve üzeri yaş grubundaki ($X = 3,28$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,59$) katılımcılar arasında, 39-45 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 39-45 yaş grubundaki ($X = 3,28$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir görüş maddesine 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,59$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 6’teki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.25$; $p<.05$]. LS D testi sonucunda farklılığın 32-38 yaş grubundaki ($X = 3,13$) katılımcılar ile 18-24 yaş grubundaki ($X = 2,48$) katılımcılar arasında, 32-38 yaş grubundaki katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 32-38 yaş grubundaki ($X = 3,13$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan halka açık tuvalet hizmetlerini 18-24 yaş grubundaki ($X=2,48$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde yeterli buldukları söylenebilir.

6.6.Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Kabil Belediyesi'nin hizmetlerinden memnun olma ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Tablo 9. Eğitim düzeyinde göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyine ilişkin yapılan ANOVA analizi özet sonuçları

Belediye		İlköğretim N=48		Lise N=67		Üniversite N=209		Y.lisans N=65		Doktora N=30		F Değer	Anlamlık Değer
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet4	Kentin cadde ve sokakları araç trafiği için yeterli genişliktedir.	3.37	,33	3.20	,33	2.53	,28	3.16	,34	2.73	,39	3.92	,004
Hizmet5	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	3.20	,33	3.00	,33	2.19	,28	2.78	,30	3.13	,38	5.87	,000
Hizmet9	Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan faaliyetler yeterlidir.	3.25	,33	2.88	,33	2.29	,24	3.06	,38	2.66	,34	4.69	,001
Denetim1	Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	3.27	,23	2.95	,22	2.56	,17	3.06	,22	3.63	,24	1.28	,274
Denetim2	Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	3.14	,22	3.13	,22	2.77	,18	3.23	,16	3.43	,23	1.59	,175
Diğer1	Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	3.02	,23	2.80	,23	2.64	,24	3.13	,22	3.56	,27	2.81	,025
Diğer2	Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum.	3.12	,22	2.95	,22	2.79	,16	3.07	,20	3.66	,23	1.31	,265
Diğer10	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir	2.50	,22	2.83	,22	2.56	,16	3.01	,22	3.40	,25	1.37	,243

Tablo 7 incelendiğinde Kabil halkının eğitim durumları ile hizmet 4, hizmet 5, hizmet 9 ve diğer hizmetler 1 görüşlerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılığın olduğu görülürken, diğer görüş maddelerine katılım düzeyleri ile Kabil halkının eğitim düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 7'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir” görüş maddesine katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=3.92$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın ilköğretim mezunu seçmenler ($X = 3,37$) ile üniversite mezunu seçmenler ($X = 2,53$) arasında, ilköğretim mezunu seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ilköğretim mezunu ($X = 3,37$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir” hizmetinden üniversite mezunu ($X=2,53$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 7'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Kentın cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.87$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın ilköğretim mezunu seçmenler ($X = 3,20$) ile üniversite mezunu seçmenler ($X = 2,19$) arasında, ilköğretim mezunu seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ilköğretim mezunu ($X = 3,20$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Kentın cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” hizmetinden üniversite mezunu ($X=2,19$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 7'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan faaliyetler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.69$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın ilköğretim mezunu seçmenler ($X = 3,25$) ile üniversite mezunu seçmenler ($X = 2,29$) arasında, ilköğretim mezunu seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ilköğretim mezunu ($X = 3,25$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Halkın içinde yaşadığı çevrenin fiziki olarak iyileştirilmesi ve güzelleştirilmesi konusunda yapılan faaliyetler yeterlidir” hizmetinden üniversite mezunu ($X=2,29$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 7'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=2.81$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın doktora mezunu seçmenler ($X = 3,56$) ile üniversite mezunu seçmenler ($X = 2,64$) arasında, doktora mezunu seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre doktora mezunu ($X = 3,56$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” hizmetinden üniversite mezunu ($X=2,64$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

6.7.Katılımcıların Gelir Değişkenine Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Belediye hizmetlerinden memnuniyet, vatandaşların gelir düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 10. Gelir düzeylerine göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyine ilişkin yapılan ANOVA analizi özet sonuçları

Hizmet	Belediye hizmetleri	5000AF N=168		5000-10000 AF N=126		10000- 15000AF N=55		15000- 20000AF N=33		25000AF N=37		F Değer	Anlamlılık Düzeyi
		A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S		
		.	.	.	.	.	.	.	.	.	.		
5	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	2.32	,20	2.41	,20	2.63	,27	3.12	,33	3.54	,32	4.48	,00
												7	1
Diğer3	Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2.69	,13	3.24	,13	2.83	,17	3.09	,22	2.94	,21	4.39	,00
												2	2
Diğer4	Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.	2.64	,13	3.12	,13	2.76	,18	3.21	,22	3.27	,24	4.85	,00
												0	1

Tablo 8 incelendiğinde Kabil halkının aylık gelir durumları ile hizmet 5, diğer hizmetler 3 ve diğer hizmetler 4 görüşlerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılığın olduğu görülürken, diğer görüş maddelerine katılım düzeyleri ile Kabil halkının aylık gelir düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 8'deki bulgulara göre Kabil halkının, "Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir" görüş maddesine katılım düzeylerinin aylık gelir değişkenine göre anlamlı düzeyde

farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.48$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın aylık 25000 AF e üzeri aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 3,54$) ile 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 2,32$) arasında, 25000 AF ve üzeri aylık gelire sahip seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 25000 AF ve üzeri aylık gelire sahip olan ($X = 3,54$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Kentın cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” hizmetinden 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan ($X=2,32$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 8’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin aylık gelir değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.39$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın aylık 5000-10000 AF aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 3,24$) ile 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 2,69$) arasında, 5000-10000 AF aylık gelire sahip seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5000-10000 AF aylık gelire sahip olan ($X = 3,24$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” hizmetinden 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan ($X=2,69$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 8’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin aylık gelir değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.85$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın aylık 25000 AF e üzeri aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 3,27$) ile 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan seçmenler ($X = 2,64$) arasında, 25000 AF ve üzeri aylık gelire sahip seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 25000 AF ve üzeri aylık gelire sahip olan ($X = 3,27$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir” hizmetinden 5000 AF ve altı aylık gelire sahip olan ($X=2,64$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

6.8.Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Tablo 11. Meslek gruplarına göre belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyet düzeyi ilişkin yapılan ANOVA Analizi özet sonuçları

	Belediye Hizmetleri	Serbest Meslek N=66		İşçi N=36		Memur N=135		Emekli N=14		Ev Hanımı N=30		Öğrenci N=109		Esnaf N=7		Diğer N=22		F Değer	Anlamlılık Düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet 5	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	2.78	,36	3.44	,36	2.33	,26	2.14	,52	3.20	,38	2.24	,34	3.57	,70	3.18	,43	3.375	.022
Denetim1	Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	2.62	,26	3.05	,26	2.85	,19	3.78	,37	3.30	,28	2.57	,19	3.85	,50	3.18	,31	3.585	.001
Diğer1	Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir.	2.50	,26	2.50	,26	2.91	,18	3.64	,37	3.53	,27	2.73	,19	3.85	,50	3.00	,31	4.034	.000
Diğer3	Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2.68	,23	3.94	,23	2.96	,17	3.64	,34	3.50	,25	3.74	,18	3.57	,46	2.95	,28	2.959	.005
Diğer12	Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir.	2.50	,24	2.86	,24	2.55	,17	3.14	,35	2.30	,26	2.73	,18	4.14	,47	3.13	,29	3.274	.002

Tablo 9 incelendiğinde Kabil halkının meslek değişkeni ile hizmet 5, denetim 1, diğer hizmetler 1, diğer hizmetler 3 ve diğer hizmetler 12 görüşlerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılığın olduğu görülürken, diğer görüş maddelerine katılım düzeyleri ile Kabil halkının meslekleri arasında anlamlı düzeyde farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 9'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=3.37$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın esnaf seçmenler ($X = 3,57$) ile emekli seçmenler ($X = 2,14$) arasında, esnaf seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre esnaf ($X=3,57$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” hizmetinden emekli ($X=2,14$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 9'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=3.58$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın esnaf seçmenler ($X=3,85$) ile öğrenci seçmenler ($X = 2,57$) arasında, esnaf seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre esnaf ($X=3,85$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” hizmetinden öğrenci ($X=2,57$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 9'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=4.03$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın esnaf seçmenler ($X=3,85$) ile serbest meslek grubundaki seçmenler ($X = 2,50$) arasında, esnaf seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre esnaf ($X=3,85$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” hizmetinden serbest meslek grubundaki ($X=2,50$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 9'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=2.95$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın emekli seçmenler ($X=3,64$) ile serbest meslek grubundaki seçmenler ($X = 2,68$) arasında, emekli seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre esnaf ($X=3,64$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin çöp toplama hizmetleri yeterlidir” hizmetinden serbest meslek grubundaki ($X=2,68$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 9'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=3.27$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın esnaf seçmenler ($X=4,14$) ile ev hanımı seçmenler ($X = 2,30$) arasında, esnaf seçmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre esnaf ($X=4,14$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “Belediyenin sosyal projeler ve görevler konusundaki faaliyetleri yeterlidir” hizmetinden ev hanımı ($X=2,30$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

6.9.Katılımcıların Araba Sahibi Olma Durumlarına Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Araba sahibi olma durumuna göre belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

Tablo 12. Araba göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ilişkin T-test özet sonuçları

	Belediye hizmetleri	Evet N=112		Hayır N=307		t Değer	Anlamlılık Düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet1	Belediyenin Toplu taşıma hizmetleri yeterlidir.	2.94	,18	3.57	,10	3.021	.000
Hizmet7	Semtinizde yeterli sayıda park vardır.	2.71	,17	2.15	,09	2.919	.002
Denetim1	Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	3.28	,10	2.70	,07	4.099	.000
Denetim2	Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum.	3.40	,09	2.84	,07	4.297	.000
Denetim5	Belediyenin baca (ev, fabrika) denetimlerini yeterli buluyorum.	3.30	,09	2.68	,07	4.663	.001
Diğer2	Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum.	3.35	,09	2.82	,07	4.102	.000
Diğer3	Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	3.32	,09	2.78	,06	4.184	.002

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin toplu taşıma hizmetleri yeterlidir” maddesine [$t= 3,021$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X = 3,57$) katılımcılar “Katılıyorum” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X = 2,94$) seçmenlerin “belediyenin toplu taşıma hizmetleri yeterlidir” maddesine ilişkin “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Semtinizde yeterli sayıda park vardır” maddesine [$t= 2,919$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X = 2,15$) katılımcılar “katılmıyorum” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X = 2,71$) seçmenlerin “semtinizde yeterli sayıda park vardır” maddesine ilişkin “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin temizlik konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine [$t= 4,099$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X = 2,70$) katılımcılar “kararsızım” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X=3,28$) seçmenlerin “belediyenin temizlik

konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine ilişkin “Katılıyorum”a yakın olmakla beraber “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine [$t=4,297$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X=2,84$) katılımcılar “kararsızım” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X=3,40$) seçmenlerin “belediyenin fiyatlar konusunda esnaf denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine ilişkin “Katılıyorum”a yakın olmakla beraber “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin baca (ev, fabrika) denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine [$t=4,663$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X=2,68$) katılımcılar “katılmıyorum”a yakın olmakla beraber “kararsızım” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X=3,30$) seçmenlerin “belediyenin baca (ev, fabrika) denetimlerini yeterli buluyorum” maddesine ilişkin “Katılıyorum”a yakın olmakla beraber “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum” maddesine [$t=4,102$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X=2,82$) katılımcılar “kararsızım” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X=3,35$) seçmenlerin “belediyenin ilaçlama hizmetlerinden memnunum” maddesine ilişkin “Katılıyorum”a yakın olmakla beraber “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

Tablo 10’da yer alan araba sahibi olma değişkenine göre yapılan bağımsız gruplar “t” testi sonucunda, katılımcıların “Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” maddesine [$t=4,184$; $p<.05$] ilişkin görüşleri araba sahibi olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermiştir. Araba sahibi olmayan ($X=2,78$) katılımcılar “kararsızım” düzeyinde görüş bildirirken araba sahibi olan ($X=3,32$) seçmenlerin “belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” maddesine ilişkin “Katılıyorum”a yakın olmakla beraber “Kararsızım” düzeyinde görüş bildirdikleri görülmüştür.

6.10.Katılımcıların İkamet Edilen Mahallere Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Katılımcıların ikamet ettikleri mahaller ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

[illegible]

Yurttaşların belediyenin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinden anladıkları memnuniyet düzeyiyle oturdukları mahallelerin arasında istatistiksel biçimde anlamlı farklar bulunmaktadır. Farklılığın belediyenin sunduğu hizmetlerden semtinizde yeteri sayıda parkların bulunması “doğal afetlerin anında barınabilecek yerlerin nerede olduklarını bilmek hususunda, yeşil alanların düzenlenmeleri, çevrenin fiziki biçimde güzelleştirilmesi” ve “seyyar satıcılar, gürültüler, kaçak yapılaşmalar, yangın tertibatlar, asansörler, işyerleri önlerindeki satış yapmaları konularındaki kontrolleri” ile “çöp toplama, , şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler, engelli olan yurttaşlara sağlanan hizmetler, ilaçlamaya dair hizmetler, sokaktaki çocuklara sunduğu, trafik düzenlemeleri ile otopark alanları, fiyat belirlemeler, sosyal projeler, festival ve hayırseverlik, spor ve sporcuya verdiği destek, kültür ve sanat etkinlikleri, sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri fakirlere sunulan hizmetler, hizmet içi eğitimler kurslar gibi hizmetlerin genelinde oldukları görülmüştür.

Ancak bu farklılıkların hangi mahallelerin arasında oldukları yapılmış olan Scheffe testine göre Tablo 11 da bakıldığında büyük bir oranda fark bulunmaktadır.

6.11.Katılımcıların İkamet Edilen Süreye Göre Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Katılımcıların ikamet ettikleri mahaller ile belediye hizmetlerinden vatandaş memnuniyeti arasında bir farklılık vardır.

Tablo 14. İkamet süreye göre belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ilişkin yapılan ANOVA özet sonuçları

&	Belediye hizmetleri	Bir yıldan az		Beş yıl arası		Beş yıldan fazla		F Değer	Anlamlılık düzeyi
		A.O.	S.S.	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.		
Hizmet3	Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir.	2.36	23	2.99	23	3.30	23	7.750	.000
Hizmet5	Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir.	2.23	22	2.40	22	3.04	23	7.667	.001
Denetim3	Belediyenin seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum.	2.52	14	3.13	14	3.19	15	11.487	.000
Diğer3	Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir.	2.54	14	2.93	14	3.16	15	8.573	.000
Diğer4	Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir.	2.55	15	2.88	15	3.14	15	7.457	.001
Diğer5	Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir.	2.34	14	2.85	14	3.06	15	11.697	.000
Diğer6	Belediyenin kanalizasyon/atık su altyapı yatırımları yeterlidir.	2.44	14	2.70	14	2.93	14	5.516	.004
Diğer9	Belediyenin yol yapım ve bakımı, otopark ve kavşak yatırımları yeterlidir.	2.54	16	2.63	15	3.02	14	5.937	.003
Diğer10	Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir.	2.40	15	2.63	15	3.04	15	9.766	.000
Diğer11	Belediyenin trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir.	2.48	15	2.60	15	3.02	15	7.419	.001
Diğer14	Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetleri yeterlidir.	2.39	15	2.65	15	2.94	15	6.175	.002
Diğer16	Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir.	2.26	16	2.79	15	2.99	15	9.379	.000
Diğer17	Belediyenin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir.	2.51	16	2.68	16	3.06	16	6.861	.001
Diğer18	Belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetler (yemek, kömür vb.) yeterlidir.	2.37	14	2.58	15	2.96	15	8.573	.000
Diğer22	Belediyenin festival, hayırsesverlik vb. faaliyetleri yeterlidir.	2.55	15	2.69	14	3.04	14	5.633	.004

Tablo 12 incelendiğinde Kabil halkının bulundukları mahallede ikamet süreleri ile hizmet 3, hizmet 5, denetim 3, diğer hizmetler 3, diğer hizmetler 4, diğer hizmetler 5, diğer hizmetler 6, diğer hizmetler 9, diğer hizmetler 10, diğer hizmetler 11, diğer hizmetler 14, diğer hizmetler 16 diğer hizmetler 17, diğer hizmetler 18 ve diğer hizmetler 22 görüşlerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılığın olduğu görülürken, diğer görüş maddelerine katılım düzeyleri ile Kabil halkının meslekleri arasında anlamlı düzeyde farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=7.75$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,30$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,36$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,30$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “cadde-sokak adları, ev ve apartman numaraları yeterince belirgindir” hizmetinden bulundukları mahalde bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,36$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=7.66$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,04$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,23$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu

tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,04$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “kentin cadde ve sokaklarının aydınlatılması yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,73$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=11.48$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,19$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,52$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,19$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “seyyar satıcı denetimlerini yeterli buluyorum” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,52$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=8.57$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,16$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,54$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,16$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “şehir temizliği ve çevre kirliliğinin önlenmesi konusunda yaptığı hizmetler yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,54$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=7.45$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,14$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,55$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,14$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “sel ve diğer doğal afetlere karşı almış olduğu önlemler yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,55$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=11.69$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,06$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,34$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,06$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “halka açık tuvalet hizmetleri yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,34$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin kanalizasyon/atık su altyapı yatırımları yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı

düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.51$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 2,93$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,44$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=2,93$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “kanalizasyon/atık su altyapı yatırımları yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,44$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin yol yapım ve bakımı, otopark ve kavşak yatırımları yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.93$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,02$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,54$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,02$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “yol yapım ve bakımı, otopark ve kavşak yatırımları yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,54$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=9.76$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,04$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,40$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,04$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “sosyal tesislerin ve kamu binalarının yapılması ve onarımı yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,40$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=7.41$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,02$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,48$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,02$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,48$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12’deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin göç nedeniyle kentimize gelen vatandaşlara uyum hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=6.17$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 2,94$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,39$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=2,94$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “trafik düzenlemesi ve otopark alanları yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahalde bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,39$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=9.37$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 2,99$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,26$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=2,99$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “kültür ve sanat etkinlikleri yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,26$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin Sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=6.86$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,06$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,51$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,06$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “sokak hayvanları ile ilgili hizmetleri yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,51$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin yoksullara dağıttığı hizmetler (yemek, kömür vb.) yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=8.57$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 2,96$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,37$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=2,96$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “yoksullara dağıttığı hizmetler (yemek, kömür vb.) yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,37$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 12'deki bulgulara göre Kabil halkının, “Belediyenin festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir” görüş maddesine katılım düzeylerinin meslek değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir [$F=5.63$; $p<.05$]. Scheffe testi sonucunda farklılığın bulundukları mahallede beş yıldan fazla ikamet eden seçmenler ($X = 3,04$) ile bir yıldan daha az süre ikamet eden seçmenler ($X = 2,55$) arasında, beş yıldan fazla süre ikamet eden katılımcılar lehine olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beş yıldan daha fazla süre ikamet eden ($X=3,04$) katılımcıların Kabil Belediyesi tarafından sunulan “festival, hayırseverlik vb. faaliyetleri yeterlidir” hizmetinden bulundukları mahallede bir yıldan daha az süre ikamet eden ($X=2,55$) katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde memnun oldukları söylenebilir.

7. SONUÇ

Bu çalışmada kar amacı gütmeyen bir kamu kuruluşu olan Belediyelerde hizmetlerin nasıl sunulduğu, hizmet pazarlamasının hangi süreçlerden geçtiği Kâbil ilinde yapılan bir uygulama ile somutlaştırılarak anlatılmaya çalışılmıştır. Hizmet üreten ve kâr amacı güden diğer işletmelerin aksine belediyelerde hizmetin pazarlanma şeklinin farklılığına ve amacın kar elde etmekten çok sosyal fayda sağlamak olduğuna değinilmiştir. Her geçen gün hizmetlerin yenilenmesi ve güncellenmesi sebebiyle belediyelerin üzerindeki baskılar artmıştır. Siyasi faktörler ve oy beklentileri bu baskıların başta gelen sebeplerindendir. Belediyelerin bu şartlar altında sadece hizmet üretmesi yeterli değildir. Bu hizmetleri pazarlama şekli ve halkın memnuniyetini kazanması da büyük önem arz etmektedir. Hizmetlerin özelliklerinden dolayı (soyut olma, heterojen olma, eşzamanlılığı, dayanıksız olma) pazarlanması zor olmakla birlikte sunulan kişilerde farklı bir tatmin düzeyi göstermekte bu sebeple de insan faktöründen dolayı pazarlanış ve sunuş şekli önem arz etmiştir.

Kâbil’de yaşayan halkın belediye hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçmek gayesiyle bir çalışma yapılmıştır. Yapılan bu araştırmayla elde edilen verilerin, karar verenleri daha iyi kararlar almaya yönlendirmeleri ve dolayısıyla Kâbil halkına daha fazla iyi belediye hizmetleri sunulmaları amaçlanmıştır. Araştırma bulguları, Kâbil Belediyesi sınırları içinde bulunan 17 mahalleden bir araya getirilmiş ve her mahallenin çalışmada temsil edilmesini sağlamak amacıyla bulguların genelleştirilmesinde güvenilirliğin artırılması düşünülmüştür. Katılımcılara belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyeti ölçmek amacıyla belediyenin ana hizmetlerini oluşturan ve katılımcıların en iyi şekilde doğrudan görebileceği belediye ile ilgi genel hizmetler (9 soru), denetim hizmetleri (9 soru) ve diğer hizmetler (24 soru) olarak 42 temel soru sorularak bu hizmetlerin seviyesi ölçülmeye çalışılmıştır. Genel olarak sorulan sorulara olumsuz cevap verildiğini bulgular açıkça göstermiş olsa da biz yine de bu olumsuz cevaplar içerisindeki en olumsuz bulunan bulgulara yani ölçek orta değeri 3’ten en fazla uzak olanlara bu değerin üzerinde olan tek bir değerimiz olduğu için bu değerin altında olan en uzak değerlerden yola çıkarak yorumumuzu yapacağız. Sorulan konulardan birisi, belediyenin park, bahçe vb... yeşil alanlar ile ilgilidir. Bulgulardan görüleceği üzere; katılımcıların çoğunluğu Kabil için park bahçe gibi yeşil alanların yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Belediyenin deprem sel gibi doğal afetler konusunda sığınmak için belirlediği yerleri biliyor musunuz? Sorusunun bulguları da bu alanda da belediyenin ne kadar eksik olduğu ve yetersiz olduğunu gözler önüne sermiştir.

Bununla birlikte araştırma sonucunda; Kabil halkının belediyenin sunmuş olduğu toplu taşıma hizmetleri ve doğal afetler sonrasında barınabilecekleri alanların oluşturulması hizmetlerini yeterli buldukları; cadde, sokak ve tabela işaretlemeleri, caddelerin genişletilmesi, cadde ve sokak aydınlatmaları, kaldırım hizmetleri, park-bahçe ve yeşil alan hizmetleri ve yaşam alanlarını güzelleştirmeye ve iyileştirmeye yönelik hizmetlerini ise yetersiz buldukları tespit edilmiştir. Araştırmada ulaşılan diğer bir sonuçta ise; Kabil Belediyesi’nin esnaf, pazar, fiyat, seyyar satıcı, asansör ve temizlik denetimlerinin halk tarafından yeterli bulunmadığı; çöp toplama, ilaçlama, temizlik, doğal afetlere yönelik önlem alma, umuma açık alanların denetimi, alt yapı hizmetleri, katı ve sıvı atık depolama hizmetleri, içme suyu sağlama ve yol yapım-bakım hizmetleri gibi uygulamalarının yetersiz olduğunu düşündükleri belirlenmiştir. Araştırmada Kabil halkının genel olarak belediye hizmetlerinden memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Belediyeler vatandaşlarına hizmet verme sorumluluğu taşıdıklarından, sundukları hizmetlerden yararlanan vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin değerlendirilmesi ve memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili planlamalarında da önemlidir. Bununla birlikte belediyeler, vatandaşlarının beklentilerine uygun kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilirler.

Kabil’de yaşayan halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla yapılan bu araştırmayla elde edilen bulguların, karar verenleri daha iyi kararlar almaya yönlendirmeleri ve dolayısıyla Kabil halkına daha iyi belediye hizmetleri sunmaları konusunda faydalı olacağı beklenmektedir.

Kabil belediyesi ile halkın belediye hizmetlerinden memnuniyet seviyelerini ölçmeye yönelik biçimde yapılan bu çalışmanın verilerine bakıldığında; pek çok hususta genel memnuniyetsizliklerin olduğu ifade edilebilir. Bu veriler ışığında, yapılan araştırma neticeleri belediye yöneticilerince daha detaylı biçimde değerlendirilip, memnuniyetsizliklerin yüksek oranlarda olmadığı hususlar tespit edilerek, gerekli tedbirler alınmalıdır. Bununla beraber, yerel yönetimlerin sunmuş oldukları hizmetlerin vatandaşlarca ne şekilde değerlendirildiklerinin dikkate alınması gereksiniminin artış gösterdiği ve gereken düzenlemelerin yapılmasının gerekli olduğu gözlenmektedir. Bununla birlikte; E-belediyecilik; insanlar, iş ortakları, çalışanlar ve merkezi hükümetle bilgi yayma, iletişim kurma ve işlem yapma kabiliyetini ve gücünü bilgi ve iletişim teknolojilerinden alan bir belediyeyi ifade ederken ve günümüzde e-belediyecilik uygulamaları, dünyanın önemli şehirlerinde hızla ilerlemekteyken bu durum Kabil belediyesi için olumsuz bir tablo ortaya koymaktadır.

KAYNAKLAR

- Andishmand, M. A. (2007). Ma ve Pakistan. Payman Yayınları, Kabil.
- Ardıç, K., Yüksel, F., Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.
- Arez, G.C. (2012). Coğraf-e Tabi-i Afganistan'ın (Afganistan'ın Doğal Coğrafyası), Meyvend Yayınevi, Kabil.
- Arız, G., Amin, N. (2012). Coğrafiye Afganistan. Maarif Bakanlığı Yayınları, Kabil.
- Aslan F. (2014). Şehir Pazarlaması: Kars İli Örneği, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Barfield, T. J. (2010). Afghanistan: A Cultural and Political History. Princeton University Press., New Jersey.
- Doğan, Y. (2016). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Muş Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Duman, T., Yüksel F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, Çağdaş Yerel Yönetimler, 17(1), 43-57.
- Erman, K. (2013). Ahmet Şah Dürrani öncesinde Afganistan tarihinde Türkler ve diğer kavimler, Ankara Üniversitesi, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 53(2), 479-495.
- Ersay Yıldırım, A. (2014). Hizmet Pazarlamasında Kalite Algılaması (Malatya AVM Örneği), Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Farhang, M. S. (2009). Afganistan Der Penc Karnı Ahir. Mohammad İbrahim Şerati Yayınları, Tahran.
- Farnham, D., Horton, S. (1996). Managing Private and Public Organizations, Managing The New Public Service, (Eds. D. Farnham, S. Horton), Second Ed.. McMillan. London.
- Ghubar, M.G. M. (2014). Afghanistan Dar Masiri Tarikh (Afganistan Tarih Yolunda), Bangah İntesharat Mayvant Bam Yayınları, Kabil.
- Göküş, M., Alptürker, H. (2011), Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2, 121-133.
- Güler, Y. B., Gürer, A. (2014). Yerel Katılımın Belediyelerde Hizmet Pazarlamasına Etkisi: Kırıkkale İli Örneği, AKÜ İİBF Dergisi, 16(1), 125-142.
- Gümüsoğlu, Ş., Erdem, S. Kavrukkoca, G., Özdağoğlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Haqjo, M. A. (2001). Afghanistan and Foreign İnterfrensens. Majlisi, Tahran.
- Hotak, İ. (2017). Rust ve Enkşaf İktisadi Afganistan. Kabil: Freidrech Enert Office.
- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 79-86.
- Lalzar, A. (2011). Afganistan-i İmruzi Der Nakshayı Diruzi, Sahil Yayınları, Kabil.
- Maşal, M. (2014). Small and Medium Enterprises Development and Regional Trade in Afghanistan. İnstitute of Public Policy and Administration, 4-26.
- Mesbahzada, S.B. (2010). Tarihi Siyası Muhtesarı Afganistan, Merkez Pujehişhayı Aftab, Kabil.
- Noorani, J., & Dubrocar, L. (2016). Amal Kard Mutavazun Dar İdare Bakşı Maadın. Kabul: Vazarate Enkşafı ve İktisadi Fedral Alman.
- Ortaq, A. S. (2016). Trade And Economi Relations Between Turkey and Afghanistan in The Post War Era: 2001-2013. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi: Eskişehir.

- Oskarsson. (2012). Second International Tokyo Conference on Afghanistan. Afghanistan in Transation (s. 1-7). Tokyo: Civil Military Fusion Center.
- Samadi, G. R. (2018). Afganistan Basuyi Ziraat Müdern. Hafta Name Dehqan, 7
- Sarıyer, N. (2008). Gloval Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi- Kayseri Büyükşehir Örneği, Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(3), 163-185.
- Usta, R., Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 333-355.
- Worldbank. (2018). Afghanistan Development Update. Woshingtow DC: World Bank.
- Yücel, N., Yücel, A., Gültür, E., Ak, M. (2012). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(2), 150-164.
- Afganistan İslam Cumhuriyeti (2007) “Afganistan Ulusal Kalkınma Stratejisi 2008 – 2013: Güvenlik, Yönetişim, Ekonomik Büyüme & Yoksulluğu Azaltma Stratejisi”, Kabil.
- Ashraf Wat, S-E-N. (2007). An Assessment of Sub-National Governance in Afghanistan (1. Bs). San Francisco: The Asia Foundation.
- Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (2010) Afganistan Alt-ulusal Yönetişim Programı (ASGP) 2. Çeyrek Proje İlerleme Raporu.
- Eser, Zeliha ve diğerleri (2009), Pazarlama İlkeler- Kavramlar-Kararlar, 2. Baskı Ankara: Siyasal Kitapevi.
- İzzet Bozkurt(2005) Bütünleşik Pazarlama İletişimi, İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Jalali, A A. (2017). A Military History of Afghanistan: From The Great Game to The Global War On Terror (1. Bs). Lawrence/Kansas: University Press of Kansas.
- Karahan, Kasım (2006), Hizmet Pazarlaması, 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları Katzman, Kenneth (Aralık 2010) “Afghanistan: Politika, Seçimler ve Hükümet Performansı” Kongre için CRS tarafından hazırlanan Rapor, Washington, DC: Kongre Araştırma Servisi.
- Kotler, Philip (2007). Kamu Sektöründe Pazarlama, Mediacat yayınları, İstanbul.
- Kotler, Philip. (1931), A Summary abd test bank of Principles of Marketing, 4. Baskı.
- Magrath, A.J. (1986). When marketing services, 4 Ps are not enough. Business Horizons, May-June, 44-50.
- Müjdat, Özmen ve diğerleri (2103). Pazarlama ilkeleri 1. Baskı, Eskişehir: Anadolu üniversitesi.
- Nadaroğlu, H., Mahalli İdareler, Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması, Yenilenmiş 5.Bası, Beta Yayınları, İstanbul, 1994.
- Nixon, Hamish (Şubat 2008) “The Changing Face of Local Governance? Community Development Councils in Afghanistan”, AREU Working Paper Series. Kabul: Afghanistan Research and Evaluation Unit.
- Öztürk, Sevgi Ayşe(2003) Hizmet Pazarlaması.Öztürk, Aziz (2017). Pazarlama ilkeleri 3. Baskı, Ankara: kitapevi:
- Sarıyer, N. (1996) Belediyelerde hizmet pazarlaması. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı tezi.: Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Tortop, N., Ayraç, B., Yayman, H., Özer, M. A., Mahalli İdareler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.
- Akbala, N. (2016). Marcel Proust’un Kayıp Zamanın İzinde Adlı Eserinin Fotoğraf Sanatına Yansıması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Yaşar Üniversitesi SBE.
- Doğan, Yunus .(2016) belediyelerde hizmet pazarlaması muş belediyesi hizmetleri üzerinde bir uyugulama firat üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Kadeer, Dilinuer, hizmet pazarlaması: konaklama işletmeciliği pazzarlamasında bir nitel araştırma istanbul ticaret Ünversitsi sosyal bilimler enstitüsü.

- Kantaroglu, Belma (2018) hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve algılanan değer müşteri sadaketi üzerindeki etki bankacılık sektöründe bir uygulama Bayburt üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü, Bayburt.
- Kaya, Abdulgafur.(2017)Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Bir Spor İşletmesi Örneği İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Rasulzase, Toghrul. (2019) Hizmet Pazarlamasının müşteri Memnuniyeti ve Sadakatine Etkisi Üzerine Bir Araştırma Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünüböl, Nurçin (2009) İnternet Hizmet Pazarlamasındaki yeri ve Bankacılık Sektöründe bir Uygulama Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yıldırım Ersoy, Ayşe .(2014) Hizmet pazarlamasında kalite Malatya Park uygulaması Doktora Tezi İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Yusuf, Inua, Lee, David ve diğerleri (2011) Afghanistan Medicines Qaulity assurance assessment A Qualitative Survey Ministry of public health Afghanistan april.
- Bayuk, M. Nedim (2006) Service Marketing And Customer Retention Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi.
- Can, polat (2016) hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile ölçülmesi; Uşak Üniversitesi merkez kütüphanesi üzerinde bir araştırma. cilt 6,sayı,1.
- Çiçek, recep, Doğan, İsmail Can (2009) Müşteri Memnuniyetinin artırılmasında hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma; Niğde ili Örneği. Merkezi Haberalma Teşkilatı, CIA, The world Factbook, (2013).
- Dünya Bankası (Temmuz 2007) “Afganistan’da alt-ulusal düzeyde hizmet sunumu ve yönetim”, Dünya Bankası Belgeleri.
- Grönroos, Christian. (2000). Relationship Marketing: Strategic and Tactical Implications. Management Decision. 34(3).
- Kabil, Büyükelçiliği (2017) Ticaret Müşavirliği ve Afganistan Ülke Raporu.
- Konya, Ü. (1998). Kütüphane hizmetlerinin pazarlanması. Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları, 4, 71-90.
- Torlak, Ömer (2002) Eğitim Hizmetleri Pazarlaması Açısından Üniversite Öğrencilerinin Hizmet Kalitesini Algılamalarının Önemi Dergipark.
- Üner, Mithat. (1994) Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Doğruyu Gösterir mi? Pazarlama Dünyası. 8 (43).
- Erişim: 21.05.2020<https://www.dergipark.org.tr/en/pub>
- Erişim: 24.05.2020 (Detaylı bilgi ve raporlara ulaşmak için: <http://mfa.gov.af/en/page/6547/afghanistan-national-development>).
- Erişim: 25.05.2020 www.centralbank.gov.af/licensed-financial-institutions.
- Erişim:05.10.2020 www.forverspin.com.zAfganistan İslam Cumhuriyeti’nin Anayasası,
- Erişim:06.10.2020 <http://www.ahmetli.gov.tr/yerel-yonetimler>.
- Erişim:08.11.2020 <http://www.afghanistans.com/> adresinden erişilebilir Afganistan.
- Erişim:10.11.2020 <http://www.afghan-web.com> adresindeki “Afghanistan Online”
- Erişim:17.11.2022 <https://www.ntv.com.tr/dunya/afghanistanin>).
- Erişim:20.11.2022www.aa.com.tr/tr/dunya/dso-afghanistan-saglik-sistemi-cokusun-esiginde/2486103.
- Afganistan’ın web sitesi (2011), <http://www.afghanistans.com/> adresinden erişilebilir Afganistan
- Afganistan İslam Cumhuriyeti (2000) “Belediyeler Kanunu”, <http://www.asianlii.org/af/legis/laws/ml122> adresinden erişilebilir.
- Altuner, İ. (2015). Hipokrat Yemini. Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 7, 01-07

- Yesari, M. (2017). Edebiyatta Roman. Türk Dili Aylık Dil ve Edebiyat Dergisi Roman Özel Sayısı 1-2, Tıpkıbası.105-107.
- Usta, R., Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 333-355.
- Gümüsoğlu, Ş., Erdem, S. Kavrukkoca, G., Özdağoglu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 3.Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Aslan F. (2014). Şehir Pazarlaması: Kars İli Örneği, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Farnham, D. Horton, S. (1996). Managing Private and Public Organizations, Managing The New Public Service, (Eds. D. Farnham, S. Horton), Second Ed.. McMillan. London.
- Göküş, M. Alptürker, H. (2011), Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2, 121-133.
- Güler, Y. B. Gürer, A. (2014). Yerel Katılımın Belediyelerde Hizmet Pazarlamasına Etkisi: Kırıkkale İli Örneği, AKÜ İİBF Dergisi, 16(1), 125-142.
- Duman, T. Yüksel F. (2008). Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği, Çağdaş Yerel Yönetimler, 17(1), 43-57.
- Sarıyer, N. (2008). Gloval Ölçeği ile Belediye Hizmetlerinde Müşterinin Algıladığı Değerinin Belirlenmesi- Kayseri Büyükşehir Örneği, Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(3), 163-185.
- Yücel, N., Yücel, A., Gültür, E., Ak, M. (2012). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Elazığ Belediyesi Örneği, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(2), 150-164.
- Ersay Yıldırım, A. (2014). Hizmet Pazarlamasında Kalite Algılaması (Malatya park AVM Örneği), Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ardıç, K. Yüksel, F. Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.
- Doğan, Y. (2016). Belediyelerde Hizmet Pazarlaması: Muş Belediyesi Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 79-86.
- Barak, Hamid. (2019). Pazarlama afghanistan daki seçmen davranışına etki, yüksek lisans tezi, istanbul aydın üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayoubi, Sayed. B,A.(2021). Afganistan'ın bankacılık sektöründe iç kontrol ve iç denetimin etkinliği, Yüksek lisans Tezi, istanbul aydın üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nastoh, J,H. (2015). Afganistan bankacılık sektöründe Basel uygulamaları ve etkilerinin incelenmesi, Yüksek lisans Tezi, Gazi üniversitesi sosyal bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yoldaş, A, M (2006). Uluslararası pazarlama faaliyetlerini etkileyen kültürel faktörler: Afganistan da faaliyet gösteren Türk işletmeleri üzerine bir uygulama, Doktora Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Mehran, A,Z (2014). Afganistan kamu finansal yönetim bilgi sisteminin incelenmesi, Yüksek lisans Tezi Gazi Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tami, Y,M (2017). Afganistan tekstil sektöründe ihracat stratejileri, Yüksek isans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Middle East Journal © 1960 *Middle East Institute*(Marketing and business practices in afghanistan).
- Jamie Boex ve diğerler(2011),www.researchgate.net/publication/275715837(An Assessment of Afghanistan's Municipal Governance Framework.
- (Taliban-run Kabul municipality to female workers: Stay home). <https://nypost.com/2021/09/19/taliban-run-kabul-municipality-to-female-workers-stay-home>.

- Akçakaya, M. (2003). Fransa’da Yerel Yönetimler ve Halkın Karar Alma Sürecine Katılımı. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 153-174.
- Akçakaya, M. (2016). Weber’in Bürokrasi Kuramının Bugünü Ve Geleceği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 275-295.
- Akdemir, T., Benk, S. (2010). Japonya’da Yerel Yönetimlerin Yapısı ve Finansmanında Yaşanan Gelişmeler. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 163-186.
- Aksoy, A. (2016). Geleneksel Devletten Modern Devlete: Sanayi Devrimi ve KamYönetimi Düşüncesinde Değişim. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 31-37.
- Alişanoğlu, E. (2021). *Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Alodalı, M.F.B., Usta, S. (2013). *Japonya’da Yerel Yönetimler*. M. Okcu ve H. Özgür (ed.) içinde Dünyada Yerel Yönetimler, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediyelerde Vatandaş Odaklı Yönetim Uygulamaları. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, KAYFOR 14 Özel Sayı, 4, 1110-1129.
- Arsınel, M.N. ve Eryücel, E. (2011). Modern Devlet Anlayışının Felsefi Temelleri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 1-20.
- Ay, U., Uçar, Ö. (2015). Devletin Gelişim Süreci. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), 195-206.
- Bejan, N. (2016). *Ferhat Emil, Harun Nayeckhel, Hükümeti Halka Yakınlaştırmak: Afganistan’da Bütçeleme ve Planlamanın Desantralize Etmesi*, Afghanistan Research and Evaluation Unit (AREU) Yayınları, Kabil, Afganistan.
- Bulut, R. K. (2006). E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi. *Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (Tasam) Stratejik Raporu*, Ekim 2006.
- Chua, J. (2012). The e-Transformation Journey of Singapore, *National Strategies to Harness Information Technology, Innovation, Technology, and Knowledge Management*, Edt: N.K. Hanna and P.T. Knight, Springer Science+Business Media, Singapore.
- Çakır, C. (2015). E-Belediye: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi*, 7(1-2), 1-15.
- Çelik, A. (2002). Japonya’da Belediye Başkanlığı. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11(4), 108-116.
- Çetin Önez, Z. (2016). Japonya Yerel Yönetim Sisteminde Yerelleşme Reform Süreci. *International Journal of Social Science*, 49, 329-348.
- Çetin Önez, Z., Yılmaz, N. (2016). Japonya’da Yerel Yönetimlerin İdari ve Mali Yapısı Üzerine Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1213-1237.
- Danış, S. (2015). *Afganistan’ın İdari Hukuku*, 2. Baskı, İbn-e Sina Üniversitenin Yayınevi, Kabil, Afganistan.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.
- Dias, G.P. (2020). Determinants of e-government Implementation at the Local Level: an Empirical Model. *Online Information Review*, 44(7), 1307-1326.
- Dut, M. (2021). *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Efe, F. (2013). Kent Bilgi Sistemlerinin Oluşturulmasında Verilerin Disiplinler arası Araştırma ve Analizlere Uygun Kurgulanması: *E-Kent Modeli*. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8(3), 127-161.
- eGovernment in Finland,
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernmment%20in%20Finland%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf.
- Erdoğan, O. (2020). Yerel Politikaların Şekillenmesinde Dijital Demokrasi Uygulaması Olarak Antalya Muratpaşa Belediyesi Komşu Meclisi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(1), 48-60.

- Fadhıl, W.M., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E.M. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından E-Devlete: Türkiye ve Irak E-Devlet Algısı Karşılaştırması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7(3), 21-32.
- Genç, F.N. (2010). Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı. *Türk İdare Dergisi*, 466, 145-158.
- Görkemli, H.N. (2012). Kent İmajı ve Markalaşan Kentler. *Akdeniz İletişim Dergisi*, Sayı 17, 141-155.
- Günay, D. (2002). Sanayi ve Sanayi Tarihi. *Mimar ve Mühendis Dergisi*, 31, 8-14.
- Günay, E. (2020). Modern Çağ Toplamlarının Geleneksel Sosyal Statüleri, Yeni Doğan Ekonomik Sınıfları ile Modern Çağın Ekonomik Kurumları, Yeni Sosyal ve Ekonomik Düzen. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(3), 827-840.
- Hayrulloğlu, B. (2013). Japonya’da Yerel Yönetimler ve Yerel Mali Sistem. *Vergi Raporu Dergisi*, 169, 52-66.
- Henden, H.B., Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Hergüner, B. (2021). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar Başlangıcından Günümüze Kamu Yönetiminin Değişen Yüzü*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digitalgovernment.html>
- jaryansoft.com
- www.virgool.io.
- <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/singapur/#1487858395592-e5fe2f7e-97d0>
- <https://www.usa.gov/>
- https:www-siseg-com
- Hüseyin’i, S.A. (2013). *Afganistan’ın İdari Hukuku*, Amiri Yayınevi, Kabil, Afganistan.
- İbrahim, A. (2021). Modern Toplumda Hukuk Devleti: Siyasal Meşrulaştırma Aracı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 233-256.
- İnce, M. (2009). Küreselleşme ve Yerelleşme: Bir Çelişki Mi?. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 259-275.
- İnce, M. (2014). Elektronik Devlet, DPT Yayınları, Ankara, 2001, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_EDevlet.pdf, Erişim Tarihi:23.01.2023.
- Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye’de EBelediyecilik Anlayışı. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 106-128.
- Köktürk, A. (2011). Modern Öncesi Devletin Yönetim Anlayışı. *Güvenlik Stratejileri Dergisi*, 13(7), 73-97.
- Londra Belediyesi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 25 Ocak 2023, <https://www.london.gov.uk/>
- Mastar Özcan, P. (2021). “Dijitalleşen Yerel Yönetimler: Akıllı Kentler”. A.K. Çelebi ve B. Kovancılar (ed.). içinde *Dijital Devlet* (427-457). Gazi Kitabevi, Ankara.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet Ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve Ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 22(Kayfor15 Özel Sayı), 1815- 1851.
- Muhammedi, A.A. (2018). *Afganistan’ın İdari Hukuku*, Kelime Yayıncılık Enstitüsü, Kabil- Afganistan.
- New York Şehri Resmi İnternet Sitesi (2022). Erişim: 01.02.2023, <https://www1.nyc.gov/>
- Nijat, A. (2016). Christoph Gostoni, Basir Feda, Yan Kuhlar, Afganistan’da Yönetişim; Birinci Bölüm: Çalışmaların Durumu, İkinci Bölüm: Halkı İlçe ve Köy Düzeyinde Temsil Etmenin Geleceği, Afghanistan Research and Evaluation Unit (AREU) Araştırması ve Yayını, Kabil, Afghanistan, 2016.
- Oruç, E. ve Arslan, S. (2002). *Sayısal Uçurumun Önlenmesi: Stratejik Plan*. Telekomünikasyon Kurumu Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı, Ankara.

- Ölmez, F. (2020). *Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Önal, M.F. (2020). Karşılıklı Bir İlişki: e-Devlet Hizmetleri ve Sayısal Bölünme. Erişim: 20 Temmuz 2021, <http://www.egovturkey.com/karsilikli-bir-iliski-e-devlet-hizmetlerive-sayisal-bolunme-18042020>
- Özer, M. A. (2019b). *Yönetim Ve...*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Özer, M.A. (2019a). “21. Yüzyılın Modern Yönetimi İçin” *Geleceğe Yön Veren Yönetim Guruları*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Özer, M.A., Önen, M. (2016). *200 Soruda Yönetim Kamu Yönetimi*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Özkara, N. (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Paris Belediyesi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 24 Ocak 2023, <https://www-parisfr>.
- Popal, A. (2014). *Afganistan Belediyeleri*, İDLG Yayınları, Kabil Afganistan.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 161-189.
- Şahin, Y. (2014). *Yönetim Bilimi ve Türk Kamu Yönetim*, 5. Baskı, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.
- Şahnagil, S. (2017). Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergi*, 1(1), 77-89.
- Şat, N. (2008). *Mahalli İdareler Ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şengül, R. (2012). Fransa’da Yerinden Yönetim Politikalarının Belediye Yönetimine Etkileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 31- 44.
- Temki Muhammedî, A.A. (2011). *Afganistan’ın İdari Hukuku*, 1. Baskı, Erfan Yayınevi, Tahran.
- Tokyo Metropolitan Yönetimi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 1 Şubat 2023, <https://www.metro.tokyo.lg.jp/>
<https://www.shahrsazionline.com>
- Tosun, E. (2014). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kitabı, Ankara.
- Total and Urban Population, 2020. UNCTAD e-Handbook of Statistics. Erişim: 2 Haziran 2021, <https://hbs.unctad.org/total-and-urban-population/>
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*, 1. Baskı, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Ulusoy, A., Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 477, 269-284.
- Uyar, A. (2018). Marka Şehir Kavramı ve Türkiye ile Dünyadaki Marka Şehir Çalışmaları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 1(3), 467-479.
- Ünal, Y. (2009). Bilgi Toplumunun Tarihçesi. *Tarih Okulu*, 5, 123-144.
www.suomi.fi
- Yaman, K., Aydın, İ.S. (2018). Metropolitan Yönetim Modellerinin Karşılaştırmalı İncelenmesi: Paris Ve İstanbul Örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 1988-1996.
- Yıldız, M., Babaoğlu, C. (2020). *Teknoloji ve Kamu Politikaları Yeni Teknoloji ve İş Yapma Biçimlerinin Kamu Yönetimi ve Politikalarına Etkisi*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Yılmaz, O.K. (2019). Küresel Kentler Ve Türkiye Kentlerinin Küresel Kentler Arasındaki Konumları. *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 47, 465-483.
<https://www.sis-eg.com/fa/article/42172->
<https://e.semnan.ir/Blok/Post/38>

<http://dolatabadcity.ir/fa-IR/DouranPortal/1/news/view/14745/1831/Staging>

https://en.wikipedia.org/wiki/Online_transaction_processing

داف - <https://www.siseg.com/fa/article/42173/standalone/1/view/print/template/userTemplateView/blockId/>
هش ارداری کلت رو یکن ا- ه 207498 /آن .html

Alodalia, M. Fatih Bilal ve diğerler (2012), Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği* Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi.

Tindal, C. R. (1977). "Structural changes in local government:Government for urban regions" (Monographs on Canadian urbangovernment).

Crawford, A. (1999, October 28). "The local governance of crime:Appeals to community and partnerships"; ISBN-13: 9780198298458.

Ndreu, A. (2016). The definition and importance of local governance. Social and Natural Sciences Journal, 10(1) pp.5-8.

