

**TÜRKİYE'DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI:
RİZE VE İLÇE BELEDİYELERİNİN
E-BELEDİYE HİZMETLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

Kemal KÜÇÜKERGÜLER

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Anabilim Dalı
Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR
2013
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Kemal KÜÇÜKERGÜLER

**TÜRKİYE'DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI: RİZE VE İLÇE
BELEDİYELERİNİN E-BELEDİYE HİZMETLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR**

ERZURUM-2013



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



TEZ BEYAN FORMU

03/06/2013

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum "Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

03/06/2013

Kemal KÜÇÜKERGÜLER



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR danışmanlığında, Kemal KÜÇÜKERGÜLER tarafından hazırlanan bu çalışma 03 / 06. / 2013. tarihinde aşağıdaki jüri tarafından, İŞLETME Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Abdullah NARALAN

İmza:

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Fehim BAKIRCI

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. / /

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	VI
ABSTRACT	VII
KISALTMALAR DİZİNİ	VIII
TABLOLAR DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	XII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN TANIMI DÜNYADA VE TÜRKİYE'DEKİ GELİŞİMİ

1.1. GENEL OLARAK E-DEVLET KAVRAMI.....	4
1.2. E-DEVLETİN TANIMI.....	4
1.3. E-DEVLETİN AMAÇLARI VE FAYDALARI.....	7
1.3.1. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları	7
1.3.2. E-Devlet Uygulamalarının Faydaları	8
1.3.2.1. Devlete Sağlayacağı Faydalar.....	9
1.3.2.2. Vatandaşa Sağlayacağı Faydalar	9
1.3.2.3. Özel Sektör ve Yatırımcı Kuruluşlara Faydaları.....	10
1.3.2.4. Devlet Çalışanlarına Sağlayacağı Faydalar	11
1.4. E-DEVLETİ ORTAYA ÇIKARAN NEDENLER	11
1.5. E-DEVLETİN AŞAMALARI	14
1.5.1. Bilgi Yayınlama Aşaması.....	14
1.5.2. İki Yönlü İletişim Aşaması	14
1.5.3. Bütünleşme Aşaması	15
1.5.4. Katılım Aşaması	15
1.6. E-DEVLETEN BEKLENTİLER VE AVANTAJLAR.....	15
1.7. E-DEVLET ÇALIŞMALARI	18
17.1. Avrupa'da E-Devlet Çalışmaları	18
1.7.1.1. E-Avrupa Girişimi ve Lizbon Stratejisi	18
1.7.1.2. E-Avrupa 2005.....	21
1.7.1.3. i2010: Büyüme ve İstihdam İçin Avrupa Bilgi Toplumu.....	22
1.8. DEVLETLERİN E-DEVLET GELİŞMİŞLİK DÜZEYLERİ	23

1.8.1. Ağ Hazırlık İndeksi	24
1.8.1.1. Ağ Hazırlık İndeksinin Alt İndeksleri	24
1.8.1.2. Ülkelerin Ağ Hazırlık İndeksleri.....	27
1.8.2. E-Devlet Hazırlık İndeksi	28
1.8.2.1. Online İndeksi.....	29
1.8.2.2. Telekom Altyapı İndeksi.....	29
1.8.2.3. İnsani Sermaye İndeksi.....	29
1.9. TÜRKİYE’DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI.....	31
1.9.1. Kısa Dönem Eylem Planı	31
1.9.2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı	33
1.9.3. Türkiye’de E-Devlet Sistemi İçin Hukuksal ve İdari Altyapı Çalışmaları.....	34
1.10. DÜNYA’DA BAŞARILI E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ.....	37
1.10.1. ABD’de E-Devlet Uygulama Örnekleri	37
1.10.2. İngiltere’ de E-Devlet Uygulamaları.....	38
1.10.3. Güney Kore’de E-Devlet Uygulamaları	39
1.10.4. Singapur’ da E-Devlet Uygulamaları	40
1.11. TÜRKİYE’DE KAMU BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİ YATIRIMLARI	40
1.12. TÜRKİYE’DE E-DEVLET KAPISI	41
1.13. TÜRKİYE’DE KURUMSAL E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ	42
1.13.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP).....	42
1.13.2. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)	42
1.13.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	42
1.13.4. SAYOTO-SAY 2000 Projesi.....	44
1.13.5. Pol-Net (Polis Bilgi Ağı Projesi)	46
1.13.6. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)	46
1.13.7. E-İhale: Kamu Alımlarında Etkinlik(EKAP).....	46
1.13.8. Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)	47
1.13.9. Medikal Ulak Sistemi (MEDULA).....	47
1.13.10. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBBİS).....	49

1.13.11. İl ve İlçe Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS).....	50
---	----

İKİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET UYGULAMALARININ BİR ÖRNEĞİ: E-BELEDİYE

2.1. GENEL BAKIŞ	51
2.2. E-YÖNETİM ve YÖNETİŞİM	53
2.3. YEREL YÖNETİMLER ve YENİDEN YAPILANMA İHTİYACI	54
2.4. E- YEREL YÖNETİM VE E-BELEDİYENİN TANIMI	56
2.5. E-BELEDİYENİN AŞAMALARI	59
2.6. E-BELEDİYENİN FAYDALARI.....	62
2.7. E-BELEDİYE ÜZERİNDEN YAPILABİLECEKLER	65
2.8. E-BELEDİYEDEN BEKLENENLER	67
2.9. E-BELEDİYE SİSTEMİNDEKİ EKSİKLİKLER	68
2.10. E-BELEDİYE SİSTEMİNDE BAŞARININ ŞARTLARI.....	69
2.11. E-BELEDİYESİCİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	70
2.11.1. Sorunlar (Engeller).....	70
2.11.2. Çözüm Önerileri	71
2.12. KONU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ.....	72

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

RİZE VE İLÇE BELEDİYELERİNİN E-BELEDİYE FARKINDALIĞININ ARAŞTIRILMASI

3.1. GİRİŞ	75
3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	75
3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	75
3.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	76
3.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	76
3.6. VERİLERİN TOPLANMASI	77
3.7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	77
3.8. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI.....	78

3.9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	78
3.9.1. Demografik özellikler	78
3.9.1.1. Cinsiyet Dağılımı	78
3.9.1.2. Yaş Dağılımı	78
3.9.1.3. Eğitim Durumu Dağılımı	79
3.9.1.4. Aile Gelir Durumu Dağılımı	79
3.9.1.5. İkamet Edilen Yerleşim Birimi	80
3.9.2. İnternet ve Bilgisayar Kullanımı	80
3.9.2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojisi Sahipliği	80
3.9.2.2. İnternete Erişme Yöntemleri	81
3.9.2.3. İnternet ve Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Eğitim Alma Durumu	81
3.9.2.4. İnternet Kullanım Düzeyi	82
3.9.2.5. Bilgisayar Kullanma Düzeyi	82
3.9.2.6. İnternet Kullanma Sıklığı	83
3.9.2.7. Bulunulan Kentte Kablosuz İnternet Bağlantısı	83
3.9.2.8. Belediye Kente Kablosuz İnternet Bağlantısı Sağlamalı mı?	83
3.9.2.9. İnternet Kullanıcı Profili	84
3.9.3. Belediye'nin Web Sitesi ve E-Belediye Hizmetleriyle İlgili Görüşler	84
3.9.3.1. Belediyenin Web Sitesini Kullanıyor musunuz?	84
3.9.3.2. Belediyenizin E-Belediye Hizmetleri Olup Olmadığını	
Biliyor musunuz?	85
3.9.3.3. E-Belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerinizi güvenerek	
kullanır mısınız?	85
3.9.3.4. İnternet ve E-Belediye Sayesinde Belediye Hizmetlerinin	
Sunumunda Bir Gelişme Oldu mu?	86
3.9.3.5. İnternet ve E-Belediye Kentinize, Diğer Yakın Kentlere Karşı	
Rekabet Avantajı Sağlar mı?	86
3.9.3.6. Belediyenizin web sitesinin hangi hizmetlerini kullanıyorsunuz?	87
3.9.3.7. Belediyenizin E-Belediye Hizmetlerinden Hangilerini	
Kullanıyorsunuz?	88
3.9.3.8. Hangi E-Belediye Hizmetlerinin Olmasını İstersiniz Veya Olsa	
Kullanmayı Düşünürdünüz?	88

3.9.3.9. İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kentinize/Kent	
Yönetimine/Halka/Yerel Firmalara Ne Gibi Faydaları Olabilir	89
3.10. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN SINANMASI	91
3.10.1. Ana Hipotez-I.....	91
3.10.1.1. Alt Hipotez(H1,0).....	92
3.10.1.2. Alt Hipotez(H2,0).....	92
3.10.1.3. Alt Hipotez(H3,0).....	93
3.10.2. Ana Hipotez-II	95
3.10.3. Ana Hipotez-III.....	96
3.10.4. Ana Hipotez-IV	97
3.10.5. Ana Hipotez-V	98
3.10.6. Ana Hipotez-VI.....	99
SONUÇ	101
KAYNAKÇA	104
EKLER.....	109
Ek 1. E-Belediye Anket Formu	109
ÖZGEÇMİŞ.....	111

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****TÜRKİYE'DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI:
RİZE VE İLÇE BELEDİYELERİNİN E-BELEDİYE HİZMETLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA****Kemal KÜÇÜKERGÜLER****Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR****2013, 111 sayfa****Jüri : Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR (Danışman)
Doç. Dr. Abdullah NARALAN
Doç. Dr. Fehim BAKIRCI**

Gelişen iletişim teknolojileri günümüzde özel sektör, kamu kurumları ve kuruluşlarına yeni olanaklar sağlamış, hizmetin sunulma şeklinde tarz ve anlayış değişikliklerine sebep olmuştur.

Özellikle kamu alanında klasik devlet anlayışının getirmiş olduğu bürokratik engeller hem hizmetin hızını hem de kalitesini azaltarak verimliliğin düşmesine sebep olmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgisayarın ve internetin kullanılmasıyla, vatandaşların aynı hizmetleri herhangi bir kamu çalışanına bağımlı olmadan, istedikleri yerden, istedikleri saatte alma olanakları doğmuştur. Bu gelişme e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır.

Daha önceleri özel sektör tarafından yoğun olarak kullanılan internet olanakları, günümüzde artık, devlet hizmetlerinin neredeyse tüm alanlarında kullanılır olmuştur. Ülkemizde de bu durumun birçok örneği bulunmaktadır.

Bu çalışmada Dünya'da ve Türkiye'de e-devlet ve e-belediye hizmetlerinin kapsamı, faydaları ortaya konulmuş, geçmişten günümüze bu hizmetlerde meydana gelen gelişmeler incelenmiştir. Uygulama bölümünde Türkiye'nin Doğu Karadeniz Bölgesi illerinden olan Rize İli'nde yapılan bir çalışmayla, vatandaşın E-Belediye hizmetleri konusundaki bilgi, kullanım ve beklentileri anket yöntemi ile çeşitli demografik faktörlerin etkisi göz önüne alınarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda internet ve bilgisayar kullanma düzeyleri ile e-belediye hizmetlerinin kullanılma eğilimleri ve belirli yaş grubundaki deneklerin E-Belediye hizmetlerini kullanabileceklerini düşünme oranları arasında önemli ilişkiler olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelime: E-Devlet, E-Belediye, Türkiye, Rize, Hizmet Sunumu

ABSTRACT

MASTER THESIS

**E- GOVERNMENT STUDIES IN TURKEY : A RESEARCH ON
MUNICIPALITY SERVICES OF RİZE AND ITS DISTRICTS**

Kemal KÜÇÜKERGÜLER

Advisor : Assist. Prof. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR

2013, 111 sayfa

**Jüri : Assist. Prof. Dr. Prof. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR (Advisor)
Assoc. Prof. Dr. Abdullah NARALAN
Assoc. Prof. Dr.Fehim BAKIRCI**

The developing technologies of communication have provided the private sector, public institutions and organizations with new opportunities and have led to changes in style and understanding of the way service is delivered.

The bureaucratic obstacles caused by the classical governmental approach, especially in public domain, lead to decrease of efficiency reducing both the speed and the quality of the service. With the usage of computer and internet in delivery of the public services, the citizens have got the opportunity to have the same services from wherever and whenever they want without being dependent on any public officer. This improvement has unveiled the concept of e-state.

The internet opportunities previously used intensively by the private sector have been recently used in almost all fields of the governmental services. There are many samples of this situation in our country.

This study introduces the scope and the benefits of e-government and e-municipality services in the world and in Turkey, and also analyzes the developments in these services from past to present. In the implementation section, with a study conducted in Rize, one of the cities in the Eastern Black Sea Region of Turkey, the knowledge, usage and expectations of the citizens about the e-municipality services have been analyzed through survey method, considering the effects of various demographic factors. As a result of the analysis, a meaningful relationship has been found between the level of internet and computer usage and the trends in e-municipality usage and the rates of the subjects of a specific age group thinking they can use e-municipality services.

Key words: E-Government, E-Municipality, Turkey, Rize, Service Delivery

KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
BBS	: Belediye Bilişim Sistemi
BİT	: Bilgi ve İletişim teknolojileri
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
E-BELEDİYE	: Elektronik Belediye
E-DEVLET	: Elektronik Devlet
E-TİCARET	: Elektronik Ticaret
GİMOP	: Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi
GSM	: Küresel Mobil İletişim Sistemi
GSS	: Genel Sağlık Sigortası
ITU	: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği
İLSİS	: İl ve İlçe Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi
KBS	: Kent Bilgi Sistemi
KDEP	: Kısa Dönem Eylem Planı
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi
MEBBİS	: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi
MEDULA	: Medikal Ulak Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MHRS	: Merkezi Hastane Randevu Sistemi
NRI	: Ağ Hazırlık İndeksi
POLNET	: Polis Bilgi Ağı Projesi
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Örgütü
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuklara Yardım Fonu
UNPAN	: Birleşmiş Milletler Kamu Yönetim Ağı
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Daireleri Otomasyon Sistemi Projesi

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet/E-Devlet Karşılaştırması.....	7
Tablo 1.2. Seçilmiş Bazı Ülkelerin Karşılaştırmalı Ağ Hazırlık İndeks Sıralaması	28
Tablo 1.3. BM E-Hazırlık Sıralaması.....	30
Tablo 1.4. Seçilmiş Bazı Ülkelerin 2008 Yılı E-Hazırlık Kategorileri Sıralaması	31
Tablo 1.5. Seçilmiş Bazı Ülkelerin 2012 Yılı E-Hazırlık Kategorileri Sıralaması	31
Tablo 2.1. Klasik Yönetim Anlayışı ve E-Belediye Arasındaki Farklılıklar	54
Tablo 3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	77
Tablo 3.2. Cinsiyet Dağılımı	78
Tablo 3.3. Yaş Dağılımı	79
Tablo 3.4. Eğitim Durumu Dağılımı	79
Tablo 3.5. Aile Gelir Düzeyi Dağılımı	80
Tablo 3.6. İkamet Edilen Yerleşim Birimi	80
Tablo 3.7. Bilgi ve İletişim Teknolojisi Sahipliği	81
Tablo 3.8. İnternete Erişme Yöntemleri	81
Tablo 3.9. İnternet ve Bilgisayar Kullanma Durumu İle İlgili Eğitim Alma	81
Tablo 3.10. İnternet Kullanım Düzeyi.....	82
Tablo 3.11. Bilgisayar Kullanma Düzeyi	82
Tablo 3.12. İnternet Kullanma Sıklığı.....	83
Tablo 3.13. Bulunulan Kentte Kablosuz İnternet Bağlantısı.....	83
Tablo 3.14. Belediye Kente Kablosuz İnternet Bağlantısı Sağlamalı mı?	84
Tablo 3.15. İnternet Kullanıcı Profili	84
Tablo 3.16. Belediyenin Web Sitesini Kullanıyor musunuz?	85
Tablo 3.17. Belediyenin E-Belediye Hizmetlerinin Olup Olmadığını Bilme Durumu ..	85
Tablo 3.18. E-Belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerinizi güvenerek kullanır mısınız?	85
Tablo 3.19. İnternet ve E-Belediye Sayesinde Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Bir Gelişme Oldu mu?.....	86
Tablo 3.20. İnternet ve E-Belediye Kentinize, Diğer Yakın Kentlere Karşı Rekabet Avantajı Sağlar mı?	86
Tablo 3.21. Belediyenizin web sitesinin hangi hizmetlerini kullanıyorsunuz?.....	87
Tablo 3.22. Kullanılan E-Belediye Hizmetleri.....	88

Tablo 3.23. Olması İstenen veya Olması Durumunda Kullanılacağı Düşünülen E-Belediye Hizmetleri.....	89
Tablo 3.24. İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente/Kent Yönetimine/Halka ve Yerel Firmalara Faydaları Hakkındaki Görüşler.....	90
Tablo 3.25. Cinsiyet” ile “E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” χ^2 Tablosu	92
Tablo 3.26. Cinsiyet İle E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişkilere Ait Bulgular.....	92
Tablo 3.27. "Yaş Dağılımı” ile “E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” χ^2 Tablosu	93
Tablo 3.28. "Yaş Dağılımı" İle "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	93
Tablo 3.29. "Eğitim durumu” ile “E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” χ^2 Tablosu	94
Tablo 3.30. "Eğitim Durumu" İle "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Durumu" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	95
Tablo 3.31. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” ile “İnternet Kullanma Durumu” χ^2 Tablosu	95
Tablo 3.32. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” ile “İnternet Kullanma Durumu” Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	96
Tablo 3.33. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” ile “Kullanıcı Profili” χ^2 Tablosu	96
Tablo 3.34. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” ile “Kullanıcı Profili” Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	97
Tablo 3.35. “İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu” ile “İnternet Kullanma Durumu” χ^2 Tablosu.....	97
Tablo 3.36. “İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu” ile “İnternet Kullanma Durumu” Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	98
Tablo 3.37. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” ile “Bilgisayar Kullanma Durumu” χ^2 Tablosu.....	99

Tablo 3.38. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "Bilgisayar Kullanma Durumu" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	99
Tablo 3.39. "İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu" ile "Bilgisayar Kullanma Durumu" χ^2 Tablosu.....	100
Tablo 3.40. "İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu" ile "Bilgisayar Kullanma Durumu" χ^2 Tablosu	100

ÖNSÖZ

Araştırmalarım süresince desteklerini esirgemeyen ve çalışmamda bana rehberlik eden danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR'e, Sayın Doç.Dr. Abdullah NARALAN hocama, değerli eşime ve biricik kızıma sabır ve anlayışlarından ötürü teşekkürlerimi sunarım.

Erzurum - 2013

Kemal KÜÇÜKERGÜLER

GİRİŞ

Günümüz toplumları ilkel toplumdan tarım ve sanayi toplumuna doğru evrimleşme sürecini tamamlayarak temeli bilginin üretilmesi, kullanılması ve pazarlanmasına dayalı olan "bilgi toplumu" olma yönünde yoğun şekilde çaba sarf etmektedirler. Bu anlamda bakıldığında günümüzde baskın ve yaygın toplumun temel karakteristiği bilgi toplumu olmasıdır. Bilgi toplumunu şu şekilde tanımlamak mümkündür: “Toprak ve sermayenin temel üretim girdisi olmaktan çıkması, bunların yerine bilginin “temel üretim girdisi” olduğu toplumsal form, bilgi toplumu olarak tanımlanmaktadır. Bir başka yaklaşımla, bilgi toplumu bilginin sermaye, hammadde, enerji ve insan gücü gibi üretim unsurlarından biri haline dönüştüğü, ekonomide hammadde ve ürün olarak kullanıldığı, herkes tarafından paylaşıldığı ve toplum içerisinde kültürel bir değer olarak kabul edildiği ve bilgi-iletişim teknolojilerinin (BİT) her alanda kullanılmaya başlandığı toplum yapısıdır” (Çukurçayır & Çelebi, 2009).

Ülkelerin küresel rekabet koşullarında rekabet güçlerini artırmaları ile sosyal ve ekonomik kalkınmalarını sürdürülebilir kılmalarında, aynı zamanda küresel rekabetin getirdiği ekonomik ve sosyal sorunlara çözüm üretebilmelerinde gerçek zamanlı bilginin uygun ve etkin kullanımı hayati önem arz etmektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde bilginin BİT'ten yararlanılarak üretilmesi, iletilmesi, erişilmesi ve etkin olarak kullanılmasının ülkelere sağlayacağı avantaj ortadadır.

Diğer yandan, hızla değişen bu ortama toplumların hali hazırda bulunan kurumsal yapı ve anlayışlarıyla ayak uydurmaları mümkün görülmemektedir. Dolayısıyla mevcut kurumsal yapı ve anlayışlarda değişiklikler yapmak, bilgiye dayalı rekabet ortamında ayakta kalabilmenin ön koşulu olmuştur. "Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin tetiklediği bu dönüşüm süreci, ekonomide olduğu kadar yaşamın her alanında kendini hissettirmekte, ülkeleri geleneksel tanımların ve yaklaşımların ötesinde çözüm arayışlarına sevk etmektedir. Bu köklü dönüşümün başarısı; kamunun idari yapılanması, işleyişi ve karar alma süreçlerinin yeniden tanımlanması, eğitim ve öğretim sistemlerinin, teknik ve hukuki altyapı ile politika araçlarının bilgi ekonomisini destekleyecek şekilde geliştirilmesi koşullarına bağlı olarak sağlanabilecektir" (DPT, 2004).

Bu bağlamda, BİT'teki hızlı gelişmelerin zorlayıcı etkisi ve insanların bu sürecin günlük hayatta yol açtığı kolaylıklara giderek daha fazla alışmalarıyla devletler, kamu hizmetlerinin sunumunda bu teknolojileri daha yaygın olarak kullanmaya başlamışlardır. Özellikle internet kullanımının yarattığı olanaklar; vatandaş-vatandaş, vatandaş-işletmeler ve vatandaş-devlet ilişkilerine yeni boyutlar kazandırmıştır. İnternet sayesinde halkın iletişim kurma kapasitesi ve hızı artmış, yeni gelişmelerden haberdar olmaları kolaylaşmıştır. Hizmet sunumunda internet kullanımı ile ilgili dünya örnekleri, diğer devletleri de bu teknolojilere sahip olmaya zorlamış ve kamu hizmetlerinin sunumunda internet olanaklarının kullanılması olarak adlandırılan e-devlet uygulamaları dünya genelinde yaygınlaşmıştır.

E-devlet kavramının yerel yönetimlere uygulanmasıyla birlikte e-belediye kavramı ortaya çıkmıştır. Bu kavramın ışığında yerel yönetim hizmetleri de kurulan web sayfaları aracılığı ile vatandaşlara sunulmaya başlanmış ve böylece bu uygulamanın halkın yönetime katılması, şeffaflık, hesap verme gibi demokratik unsurların gelişmesine katkıda bulunması amaçlanmıştır. Ancak, e-belediye sisteminin başarıya ulaşabilmesinde BİT'in gelişmesi yeterli sayılmamaktadır. Vatandaşın da bu hizmetlere erişebilmesi, hatta sahip olabilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile ilgili eğitim alabilmesi, en önemlisi insanlarda BİT kullanımının çağın bir gerekliliği olduğu algısının yaratılması zorunludur. Bu algının yaratılması da e-devlet ve e-belediye hizmetlerini kullananların sayısının artmasına ve bu hizmetlerin sunumunda yeniliklerin yapılmasına katkıda bulunacaktır.

Bu doğrultuda, çalışmada e-devlet ve e-belediye uygulamalarının kavramsal olarak incelenmesi ve Rize ve İlçe belediyeleri sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşların web sitesi ve e-belediyecilik hizmetlerinin farkında olup olmadıkları, farkındalık durumunun çeşitli değişkenlerle (demografik faktörler, bilgisayar kullanma durumu, internet kullanma durumu vb.) ilişkili olup olmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Bu çalışmayla, e-belediyecilik hizmetlerinin kullanımıyla ilgili mevcut durumu tespit edilen vatandaşların e-belediye farkındalığının artırılması, aynı zamanda e-kültür ortamı ve e-bilincin oluşturulması noktasında devletin ve yerel yönetimlerin eksikliklerini gidermeye yönelik birtakım öneriler ve öngörüler sunulmaya çalışılmıştır.

Araştırma planı üç temel bölümden oluşmaktadır: İlk iki bölüm araştırmanın kuramsal yapısını oluştururken üçüncü bölüm ise çeşitli hipotez testlerinin yapıldığı uygulamalı bir çalışma içermektedir.

Bu amaçla, çalışmanın birinci kısmında e-devlet tanımının kavramsal boyutları ele alınmış, e-devletin faydaları, amaçları, aşamaları, ülkelerin e-devlet hazırlık durumları, Dünya’da ve ülkemizdeki e-devlet uygulama örnekleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise e-yönetişim ve e-yerel yönetim kavramları açıklanarak, e-devletin taşradaki uzantısı olan e-belediye kavramı tanımlandıktan sonra e-belediye uygulamalarının neler olduğu, e-belediye sistemine geçişin hangi aşamalardan oluştuğu ve e-belediye uygulamalarının faydaları, sorunları ve çözüm önerileri ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde, vatandaşların e-belediye uygulamaları hakkındaki bilgileri ve kullanma düzeyleri anket metodu kullanılarak analiz edilmeye ve kullanma düzeyleri ile çeşitli demografik faktörler arasında ilişkiler kurularak, farkındalığın yüksek ya da düşük çıkmasının nedenleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETİN TANIMI DÜNYADA VE TÜRKİYE'DEKİ GELİŞİMİ

1.1. GENEL OLARAK E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren yalın bir kavram olmanın ötesinde sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir. Bu süreçte devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlarla daha kolay ve basit bir şekilde yerine getirilebileceği varsayılmaktadır. E-devlet sayesinde vatandaşlar, ticari kuruluşlar ve devletin çeşitli birimleri arasında var olan bürokratik süreçlerin otomasyona geçişi sağlanabilecektir.

E-devlet “elektronik” terimini içersede esas itibariyle ‘devlet’ kavramı yine de geleneksel tanımını korumaktadır. E-devlet ile devletlerin işlevleri değişmemekle birlikte devlet mekanizmasının vatandaşlarca algılanması sürecinde kullanılan araçlar, teknikler ve sistem tasarımı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. E-devlet kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş biçimini değiştiren bir alt yapılar bütünü olarak geleneksel devlete rakip bir sistem olarak görülmemelidir. E-devletle mevcut kamu kurumlarının görevleri sona ermemekte, sundukları hizmetlerin kalitesinin artırılması, güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanmasına çalışılmaktadır (Baştan & Gökbunar, 2004).

1.2. E-DEVLETİN TANIMI

E-devletin tanımına girmeden önce devlet kavramının ortaya çıkışı ve devlet yapısındaki değişimlere ve geline nokta duruma kısaca değinmek faydalı olacaktır. Devletin ortaya çıkışından günümüze kadar sürekli bir dönüşüm içinde olduğu açıktır. Siyasal antropologlar devletin ortaya çıkıp evrimleşmeye başlamasının 5.000 ila 10.000 yıl önce olabileceğini öngörmektedirler. Devletin yapısı sürekli olarak değişime uğramıştır. Uzun yıllar Avrupa kıtasında hüküm süren feodal derebeylik, 15. ve 16. yüzyıldan itibaren değişmeye başlamış, 17. yüzyılda bu yapı yerini merkezi bürokrasi ve ordulardan oluşan mutlak monarşiye bırakmıştır. Monarşi de izleyen yıllarda modern devlet yapısına doğru evrimleşmeye başlamıştır. Ortaya çıkmaya başlayan bu yeni

devlet yapısı, günümüzde ulus devlet olarak tanımlanan devlettir. Ulus devlet yapısı da küreselleşmeyle birlikte önemli bir dönemece girmiş bulunmaktadır. II. Dünya Savaşı sonrası gelişen Keynesyen gelir bölüşüm modeli, yerini sosyal güvenlik ağlarının zayıfladığı, özelleştirme uygulamaları, sendikasılaştırma, esnek iş piyasası ve yarı zamanlı çalışma koşulları gibi uygulamalarıyla belirginleşen serbest piyasa koşullarına bırakmıştır. Sürecin bu şekilde gelişmesi devleti piyasa gibi toplumsal yaşamın önemli bir parçasından vazgeçmek zorunda bırakmış, kaynakları gittikçe daralmaya başlamıştır. Bu durum devletin yurttaşlarından uzaklaşmasına neden olmuş, onları yeniden kazanabilmek ve bağlarını sürdürebilmek için e-devlet uygulamalarıyla katılımı ve demokrasiyi geliştirme çabaları içine girmiş, 1970'lerden sonra gelişen enformasyon teknolojileri devletin işleyiş sürecinde önemli rol almaya başlamıştır (Delibaş & Akgül, 2010).

BİT'in kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılmasıyla ortaya çıkan e-devlet (elektronik devlet) kavramının literatürde çeşitli tanımları yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

E-devlet, devlet hizmetlerinin daha iyi sunumuna, iş dünyası ve sanayi arasındaki ilişkilerin gelişmesine, bilgiye ulaşım sayesinde yurttaşın güçlenmesine yol açan, kamu hizmet süreçlerinin yönetilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını hedefleyen bilgi sistemi ya da daha etkili devlet yönetimi olarak tanımlanmaktadır (Tung & Rieck, 2005).

E-devlet, devlet ve yurttaş, devlet ve iş dünyası, devlet ve devlet arasındaki bilgilendirme ve işlem değişimlerinin hesap verilebilirliğini, şeffaflığını, etkililiğini, verimliliğini başarmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasıdır (Lu, Zhu, & Chen, 2004).

Rachel Silcock'a göre e-devlet, devlet hizmetlerinin yurttaşlar, iş ortaklıkları ve çalışanların faydalanması için sunumunun ve erişilebilirliğinin geliştirilmesinde teknoloji kullanımı olarak tanımlanmıştır (Silcock, 2001).

"Elektronik devlet, birey ve kurumların açık ağ ortamında veya sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür" (Uçar, Uzun, & Uçar, 2004).

Elektronik devlet, hizmet sunumunun devamlı optimizasyonu, yurttaş katılımı, internet ve yeni medya teknolojileri aracılığıyla iç ve dış ilişkileri dönüştürülmüş devlettir (Halchin, 2004).

E-devlet kavramını kamu hizmetleri sunumunda sadece BİT'in kullanılmasıyla sınırlandırmak, e-devletin gerçek amacının anlaşılmadığı anlamına gelmektedir. BİT'in kullanılması e-devlet sisteminde birer amaç değil, araçtır. E-devletin temel hedefi kamu hizmetlerinin sunumunda hızlı karar alabilen, ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısı oluşturmaktır. Dar anlamda bakıldığında, kamu hizmetlerinde kağıdın yerine bilgisayarların kullanılması olarak görülebilen e-devlet sistemi, aslında klasik usullerde yapılan hizmetlerin aynı bürokratik süreçlerden geçerek sadece kağıt yerine bilgi işleme araçlarının kullanılması değildir. Aksine idari yapının da değiştirilmesi gereken bir sistemdir. Eğer bu şekilde düşünülmezse e-devlet sisteminden beklenen fayda gerçekleşmeyecektir (İnce, 2001).

Sunulan imkânlar ve kamu yönetim felsefesinde önemli değişiklikler ortaya çıkaran e-devlet uygulamaları ile geleneksel devlet anlayışı arasında belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar bilgi teknolojilerinin yarattığı fırsatların bir yansımasıdır.

Aşağıda geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki farklılıklar bir tablo ile sunulmuştur.

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet/E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri –Yurttaş
Kağıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta,Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Çıkışı/Çek	Elektronik Fon Transferi(EFT)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

(Uçkan, 2003, s. 47)

1.3. E-DEVLETİN AMAÇLARI VE FAYDALARI

1.3.1. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları

E-devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır (Demirel, 2006):

1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması

Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

2. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması

E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.

3. Şeffaflık

Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılması “şeffaf devlet” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak, “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır.

4. Hizmet Kalitesi

İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler, hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

5. 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti

Artan hizmet kalitesinin yanı sıra, devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

6. Katılımın Artırılması

Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanğı

İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup, ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

1.3.2. E-Devlet Uygulamalarının Faydaları

Uygulamalarının devlete, iş dünyasına, devlet çalışanlarına, uluslararası kuruluşlar ile eğitim ile ilgili enstitü veya üniversitelere sayısız faydası olacaktır. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır (Yıldırım Ş. , 2007; Tutkun, 2007).

1.3.2.1. Devlete Sağlayacağı Faydalar

- Kaynakların daha iyi yönetimi, bu sayede doğru personelin doğru yerde görevlendirilmesi,
- İyi düzenlenmiş uygulamalar ve süreçlerin sadeleştirilmesi, bu sayede daha fazla etkinlik,
- İşlem bitirme zamanında azalma, bu sayede işlem başına maliyetlerde azalma,
- Gelişmiş işlemsel hesap verilebilirlik ve saydamlık, bu sayede daha az hata ve sahtecilik riski,
- Tasdik edilmiş formların kamu kurumları arasında elektronik transferi, bu sayede nakliye ve diğer ilgili masraflarda azalma,
- Doküman arşivleme için daha az depolama alanı, bu sayede daha çok yer veya kira gibi maddi tasarruflar,
- Verilerin analizi vasıtasıyla devletin ihtiyaçlarının nerede ve ne zaman olduğu konusunda kararlarda isabet ve sağlanan tasarruflar, bu sayede iyi araştırılmış ve tahmin edilmiş bütçeler,
- Vatandaşa ve kamu çalışanlarına sunulan daha iyi hizmetler, bu sayede desteklenen bir devlet,
- Tasarruf yaparak gelir harcama yerine gelir üretmek, bu sayede yeni işler meydana getirmek, araştırma yatırımlarını hedeflemek, öğrenilen dersler vasıtasıyla daha etkin bitirilmiş projeler,
- Vatandaşın devlete olan güveninin artması,
- İş tekrarının önlenmesi,
- Standardizasyonun belirlenmesi ve oluşması,
- Etkin denetimin sağlanmasıdır.

1.3.2.2. Vatandaşa Sağlayacağı Faydalar

- Devlet ile olan işlerde daha az zaman harcanır.
- Farklı devlet hizmetlerine bir pencere ile (bir tek durak web modeli) ulaşılabilir.
- Şahsi hallerin (ölüm, doğum, ikametgâh, evlat edinme gibi) değişikliği yalnız bir yerden (tek durak web) yapılabilir.

- Devlet tarafından verilen akıllı kart vasıtasıyla, kişisel bilgilerin taşınması kolaylaşır ve bu sayede doğru doldurulmuş formların ve bunların doğrulanmasında zamandan tasarruf sağlanmış olur.
- Kesin bilgi güncellenmesinde, devlet tarafından ihtiyaç duyuluyorsa, değişik vasıtalarla geniş bant bildirim uyarıları (cep telefonu, e-posta vb.) yapılabilir.
- Devlet dairelerinin daha az ziyaret edilmesi, bu sayede de kuyrukların ve bekleme zamanının azalması, kişisel ve ulusal verimliliğin artması sağlanır.
- Devletin sunduğu bilgi dağıtımı ile ilgili geniş ulaşılabilir kanallar, bildirimde bulunmaya, vatandaş bilgilerinin güncellenmesine ve hazır işlemlere hizmet eder.
- BİT bilinci artar ve eğitim vasıtasıyla dijital bölünme azalır, bu sayede dijital toplumun fırsatlarından yararlanılır.
- Çok amaçlı toplum merkezlerinin kurulması vasıtasıyla BİT kullanımı ve öğrenme fırsatları oluşturulabilir.
- Genç üniversiteli öğrenciler, işçi olarak yerel BİT iş pazarını genişletebilir.
- E-devlet birimi, ilköğretim, lise ve üniversite müfredatlarında yapacağı değişikliklerle yine gerek devlet içi veya özel sektörde yapılan yaratıcı düşünce fikirleriyle, internet kullanımı, iş oluşumu ve kanunsuz girişleri engelleyecek geleceğin nesillerini yetiştirebilir.
- Devlete karşı ön yargı ortadan kalkar.
- Verilen hizmetlerde eşitlik sağlanır.
- Toplum üzerinde verimlilik düzeyi artırılır.
- Vatandaş ihtiyaç ve taleplerinin ön planda olması sağlanır.
- Vatandaş memnuniyetinin artması sağlanır.
- Bilgi paylaşımı ve katılımcılığını artırarak kararların hızlı, tarafsız ve doğru alınması sağlanır.
- Yaşam kalitesinin artması sağlanır.

1.3.2.3. Özel Sektör ve Yatırımcı Kuruluşlara Faydaları

- Her tür şirketlerin kaydını kolaylaştırır.
- Ortaklık kurulabilecek veya birleşilebilecek işletmelerin araştırılmasında yardımcı olacak bilgilerin hazır olmasını sağlar.

- E-tedarik (satın almalar) işlemlerini kolaylaştırır.

1.3.2.4. Devlet Çalışanlarına Sağlayacağı Faydalar

- Prosedürlerin basitleştirilmesi nedeniyle verimlilik artışı,
- Bilginin her zaman hazır olması, herhangi bir zamanda herhangi bir yerde bilgiye ulaşılabilmesi,
- Kamu kurumları içinde bölümler arası hızlı haberleşme,
- Bilgilerin ve haberlerin paylaşımı,
- Etkin insan kaynakları ile ilgili hizmetler (performans değerlendirme, on-line iş talebi ve işe kabul gibi),
- E-bankacılık vasıtasıyla maaş ve ücret ödeme.

1.4. E-DEVLETİ ORTAYA ÇIKARAN NEDENLER

Son 20 yılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, başta özel sektör kuruluşları ve ilerleyen aşamalarda kamu yönetiminde önemli değişiklikler yaşanmasına neden olmuştur. Bu değişiklikler alışlagelen kavram ve ilişki şekillerini zorlamaya ve onları dönüştürmeye başlamıştır. Bilgisayar ve özellikle internetin hayatımıza girmesi, günümüzde hala devam eden sosyal bir dönüşümü de tetikleyerek, bizleri geri dönüşü imkansız olan teknolojik bir dünyaya doğru sürüklemeye devam etmektedir. BİT'in hayat tarzımızı değiştirmeye zorlayan bu önlenemez gücü, hepimizi ona ayak uydurmaya zorlamaktadır. Neredeyse her yaştan insan evde, okulda, işte, internet kafelerde bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarını kullanarak birer teknoloji bağımlısı haline gelmiş durumdadır.

Günümüzde insanlar sahip oldukları değişik dijital araçlar sayesinde internete daha kolay ulaşabilmekte ve gündelik hayatları da buna bağlı olarak kolaylaşmaktadır. İnsan yaşamındaki bu değişim, vatandaşlık taleplerinde de değişime neden olmuş ve devletleri bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarını artırmaya zorlamıştır. Artık devletler vatandaşlarına internet ve web tabanlı portallardan kamu kurumlarındaki dijital kioskara kadar çoğu dijital araç ve olanağı sunarak karşılıklı etkileşimli iletişime geçme çabası içindedir.

Uluslararası rekabet koşulları ve küreselleşme devletleri e-devlet yapısına bürünmeye zorlayan itici bir güç olarak karşımıza çıkmaktadır. Uluslararası rekabetin her alanda artması, devletlerin kamu hizmetlerini sunma alışkanlıklarının değişmesine yol açmaktadır. Bu açıdan bakıldığında yeni gelişmelere ayak uyduramayan, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmak istemeyen veya yeterli bütçe ayırmayan devletlerin gelişen dünyada kendilerine seçkin bir yer bulamayacakları aşîkardır.

Artık devletler yeni ekonominin de özelliği olan hız ve esneklik ilkelerinin şekil verdiği bu yeni ortama ayak uydurma zorunluluğundadır. Bu oluşumdaki temel amaç, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen, esnek ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır. Devlet ve yerel yönetimler günümüzde yurttaş ve işletme sahiplerine daha fazla seçenek sunacakları bir sistem sunmak zorundadırlar.

Kararların alınması, formların gönderilmesi ve işlemlerin yapılmasındaki hız şeklindeki devletin sorumluluğu ekonomide işlem maliyetlerinin azaltılması ile ilişkilidir. Günümüzde zaman öylesine değerli bir unsur olmuştur ki, işletmeler açısından pazarlara ulaşma hızı oldukça kritik bir önem arz etmektedir. İşletmeler ve yurttaşlar her bir saati, her bir dakikayı ekonomik bir birim olarak değerlendiren bir plan çerçevesinde çalışmaktadırlar. Fikir, ürün ve hizmetlerini pazara, rakiplerden ya da müşteri taleplerinden daha hızlı sunan işletmeler günümüzün kazananları olacaktır. Kamu hizmetlerinde işlemleri yavaşlatan her bir bürokratik faktör işletmeler ve yurttaşlara ekstra bir maliyet getirmektedir. Bu yüzden devletin hizmetlerini elektronik ortama aktarması yönünde eğitim ve geliştirmeye, teçhizat ve altyapıya gereken yatırımları yapması, o ülkedeki işletmelerin uluslar arası rekabet edebilme yeteneklerine de katkıda bulunacaktır.

E-devleti ortaya çıkaran faktörleri daha derli toplu bir şekilde şöyle sıralamak mümkündür;

1. Geleneksel yöntemlerle çalışan kamu kurumları, giderek kendilerinden beklenenleri gerçekleştirmekte zorlanır hale gelmişlerdir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yerine getirilmesinde başvuru kırıtsiyecilik, hem işlemlerin süresini uzatmakta hem de maliyetlerin artmasına neden olmaktadır.

2. Bir yandan merkezi yönetim ve yerel yönetim arasındaki yetki ve sorumluluk paylaşımı, diğer yandan da devlet, özel teşebbüs ve yurttaş arasındaki ilişkilerin boyutu daha etkin iletişim ve bilgi işlem araçlarının kullanılmasını zorunlu hale getirmektedir.

3. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, giderek ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakta, devletin bu gelişmeye ayak uydurması da bir zorunluluk haline gelmektedir. Özellikle karar alma sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması ihtiyacı, modern toplumsal hayatın bir gereği olmuştur.

4. Gelişen teknolojinin de etkisiyle günümüz insanının devletten beklentileri daha da artmıştır. Bu beklentilerin bir boyutunu da daha hızlı, daha doğru, daha açık ve daha az maliyetli kamu hizmetleri oluşturmaktadır.

5. Hemen hemen her alanda istatistiklerin tutulması, ihtiyaç ve sorunların belirlenmesi ve giderilmesi gibi alanlarda devletin görevlerini yürütebilmesi giderek ileri teknoloji araçlarının kullanılmasını gerekli kılmaktadır.

Tarhan'a göre ise, toplumu oluşturan bireylerin beklentilerindeki gelişmeleri temel alarak e-devletin ortaya çıkışını 4 nedene bağlamak mümkündür (Tarhan, 2011).

Bunlar:

1) Küreselleşme

Ortak bir dünya bilincinin oluşması ilkesine dayanan küreselleşme, dünyanın küçülmesi olarak da tanımlanabilir. Küreselleşmenin etkisiyle pek çok alanda değişimler yaşanırken kamu yönetimi de kendisini bu değişim karşısında birtakım önlemler almaya zorunlu hissetmiştir. Devletler internetin öneminin farkına vararak, hem uluslar arası işletmelerin e-devlet uygulamalarına duyduğu ihtiyacı karşılamak hem de kamu hizmetlerinin yürütülmesinde birtakım değişiklikler yapma uğraşı içine girmişlerdir.

2) Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmeler

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler devletler açısından kamu hizmetlerinin sunumunda önemli fırsatlar ortaya çıkarmaktadır. Bunlar kamuda yapılan yazışmalar, tutanaklar, arşivler, tüketilen kağıt ve mürekkep gibi uygulamaların oluşturduğu maliyetlerin azaltılması ve zaman tasarrufudur. Vatandaş açısından da çeşitli fırsatlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar ise, daha düşük yurttaşlık maliyeti, daha

yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelmektedir. Bahsedilen fırsatlar söz konusu iken devletlerin bu fırsatlara kayıtsız kalması çağın gerçekleriyle bağdaşmayacaktır.

3) Vatandaşların Değişen Beklentileri

Vatandaşların özel sektörden almış oldukları hizmet kalitesini görmeleri, aynı kalitede hizmeti devletten de beklemeye başlamalarına neden olmuştur. E-devlet uygulamaları sayesinde vatandaş 7/24, kesintisiz ve yorulmadan kamu hizmetlerine kavuşma imkanı elde edecek, yüz yüze iletişimin azalmasıyla birlikte yolsuzluk ve bürokrasinin olumsuz etkileri giderilecek eşitlik, saydamlık ve açıklık gibi vatandaşın beklentileri gerçekleştirilmiş olacaktır.

4) Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim İhtiyacı

Kamu yönetiminin birçok alanda yetersiz kaldığı algılarının vatandaşlarda arttığı gözlemlenmekte, bu algının ortadan kaldırılabilmesi için, kamu birimleri sundukları hizmetlerde bürokrasiyi azaltmak ve işlemleri hızlandırmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapmak, e-devlet uygulamalarını desteklemek zorunda kalmışlardır.

1.5. E-DEVLETİN AŞAMALARI

E-devlet kavramı belli aşamalar tamamlandığında ideal şeklini almış olacaktır. Aşağıda e-devletin aşamaları en az gelişmiş halinden en gelişmiş haline doğru sırasıyla verilmiştir (Belanger & Hiller, 2006).

1.5.1. Bilgi Yayınlama Aşaması

Devletlerin vatandaşları için web sitesi üzerinden bilgi yayınladığı e-devletin en basit şeklidir. Bu sitelerin en büyük sorunu bilginin zamanında, tam ve ulaşılabilir olmasını sağlayabilmektir.

1.5.2. İki Yönlü İletişim Aşaması

Bu aşamada devlet siteleri vatandaşların devlet ile iletişim kurmalarına ve basit taleplerde bulunmalarına ve değişiklikler yapmalarına izin vermektedir. Bu sitelerin

bazıları karşılıklı e-posta gönderme üzerine odaklanmıştır. Online form doldurularak taleplere izin verilmekte, fakat bilgi, online olarak vatandaşa hemen dönmekte, talebin sonucu daha sonra e-mail olarak gönderilmektedir.

1.5.3. Bütünleşme Aşaması

Bu aşamada bütün devlet hizmetleri bütünleşmiştir. Bu bütünleşme insanların, kamu kurumlarının kendilerine sunduğu, ihtiyaç duydukları hizmetlere ulaşabilmeleri için kullanabildikleri basit bir portal ile başarılabilmiştir. Devlele onu oluşturanlar arasında daha fazla online işlem yapılmasının en büyük engellerinden biri, bütün online ve ofis sistemlerinin bütünleşme eksikliğidir.

1.5.4. Katılım Aşaması

Bu aşamadaki siteler, online oy vermeyi, online kayıt yapmayı ya da online olarak değerlendirmeler göndermeyi sağlayan devlet siteleridir. Bu aşamayı, iki yönlü iletişim aşamasının bir alt kümesi gibi görünmesine rağmen ayrı bir kategori olarak değerlendirmek gerekmektedir. Bu aşamada vatandaşlar demokratik haklarını online olarak kullanabilmekte, karar alma süreçlerine katılabilmektedir. Çok az sayıda devlet sitesi bu düzeyde elektronik gelişmişlik sağlamıştır.

1.6. E-DEVLETEN BEKLENTİLER VE AVANTAJLAR

E-devlet uygulamalarından ülkelerin ve vatandaşların beklentileri farklı olmakla birlikte genel olarak belli başlı noktalarda bu beklentiler birleşmektedir (Şahin & Örselli).

- Kamusal hizmetleri yaygın ve erişebilir hale getirmek,
- Yönetim ve hizmet sürecinde vatandaşın isteklerini değerlendirerek katılımcı yurttaşlığın önünü açmak,
- Kamu kuruluşlarının daha rasyonel ve verimli çalışmasını sağlamak,
- Kamu kurumları ve kullanıcıları arasında koordinasyonu gerçekleştirmek,
- Zaman, enerji ve mali tasarruf sağlamak,
- Şeffaflık ve güven ortamını geliştirerek, devletin meşruluğunu pekiştirmek,

- Her gün yirmi dört saat, her ortamda devlete ulaşmayı gerçekleştirmektir.

E-devlet anlayışı sadece kamu kuruluşlarında bilgisayar ve network tabanlı altyapılara geçişi değil, aynı zamanda kamusal işleyişte ve bürokraside köklü bir anlayış ve işleyiş değişikliğini ifade etmektedir. Kısaca, geleneksel devletten e-devlete geçişte asıl amaç kamunun hizmet sunduğu vatandaşların yaşam standartlarının kolaylaştırılmasıdır.

Elektronik devlet uygulamalarının kamusal hizmetlerde kullanımında beklentiler ve faydalarından bazıları aşağıdaki gibidir (Çarıkçı, 2010):

- Her yerde ve her zaman devletten hizmet alabilmenin sağlanması,
- Devlet-birey etkileşiminin sağlanması,
- Kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması,
- Kamu kuruluşlarının çalışmalarında verimliliğin artırılması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, yani hizmet kalitesinin artırılması,
- Bürokrasinin azaltılmasının sağlanması,
- Vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamusal hizmetlere ulaşmasının sağlanması,
- Mali tasarruf sağlanması ve ekonomik gelişimin desteklenmesi,
- Hata oranının azaltılması,
- Teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon ortamının getirilmesi, işlemlerin hızlanması,
- Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesi ve işlemlerin kontrol altında tutulması, aynı zamanda hataların azalması,
- Şeffaflık ve güven ortamının sağlanmasıdır.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle birlikte vatandaşların beklentileri de değişmektedir. Değişen bu beklenti ve talepleri karşılayamayacak olan geleneksel devletin yerine geçen e-devlet yapısı birçok avantajı da beraberinde getirmektedir. Bu avantajlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır:

- Daha verimli hızlı-düşük maliyetli hizmetler sunmak,

- Acımasız bir rekabetin yaşandığı uluslar arası arenada daha rekabetçi bir ekonomik yapıya zemin hazırlamak,
- Vatandaşların ihtiyaç duydukları bilgiye veya resmi evraka daha az bürokratik işlemle daha hızlı ulaşması: Böylece hem zamandan tasarruf sağlanmakta, hem de bürokratik engellemelerden dolayı iş yapmaktan, piyasada ekonomik faaliyette bulunmaktan vazgeçme şeklindeki düşüncenin de önüne geçilmektedir.
- Devletin Saydamlaştırılması: E-devlet bu işlevi nedeniyle vatandaşına olabildiğine yakın, olabildiğince saydam ve olabildiğince etkin hizmet sunmaktadır.
- Vatandaşlar yardım dileyen kişiler olarak değil müşteri olarak görüldüklerinden dolayı ihtiyaçlarının karşılanması daha olasıdır.
- Maliyet düşüşü ve daha az harcama. Bu da finansman için daha az vergi alınması anlamına gelir.
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin hızlanması: Bunun doğal sonucu olarak kamusal karar organlarının karar alma süreçleri için gerekli olan veriler sağlıklı ve hızlı bir şekilde sağlanacaktır.
- E-demokrasi'nin yerleşmesini başka bir ifadeyle, vatandaşların demokratik sürece katılımını kolaylaştırmak, politik sürecin izlenebilmesine olanak sağlamak,
- Siber-demokrasi anlayışına geçişi hızlandırmak: Siber-demokrasi, devletin vatandaşları ile karşılıklı iletişimde demokratik bir süreci ifade eder.

Başka bir ifadeyle, siber-demokrasi gelişen bilgi toplumunda bilgiye daha iyi ulaşan insanları ve bunların resmi kurumların karar alma sürecine katılabilmesini öngörmektedir. Bu yüzden siber-demokrasinin gerçekleştirilmesi için öncelikle seçim sistemlerinin internet aracılığıyla gerçekleştirilmesi gerekmektedir;

- Kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliği gerçekleşecek, bu sayede her kurumun amaç ve faaliyetleri bilinecek ve yurttaş, devlet kurumlarının hangi görevleri üstlendiğini ve işlevlerinin ne olduğu konusunda bilinçlenecektir. E-devlet sayesinde kurulacak bu işbirliği omurgası ile, merkezi ve yerel idarelerin kendi aralarında ve birbirleri ile işbirliği gerçekleşmiş olacaktır.
- Doküman yönetiminin kolaylaşması: Bu sayede ilkel depolama ve arşivleme yöntemleri yerine e-devlet uygulamasıyla modern arşiv teknolojisine geçilebilecektir.

Özetle e-devlet; kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin artırılmasını, bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturulmasını, hizmet kolaylığı, maliyet tasarrufu, gelir artışı, şeffaflık ve kamu birimlerine kolaylıkla ulaşma olanağını sağlar. Ancak e-devlet anlayışının bu yararları sağlayabilmesi için bazı hususlara da dikkat edilmesi gerekmektedir:

- Devletin vatandaşlarını müşteri olarak görmesi ve bu yaklaşım tarzının da kamu çalışanlarına benimsetilmesi,
- E-devlet uygulamasıyla daha az harcama ile daha çok iş yapmak ilkesinin benimsenmesi,
- Verilecek hizmetlerde açıklık ilkesinin benimsenmesi, her vatandaş için verilen hizmet ve hizmet içeriğinin paylaşılmasının anlaşılır ve tam anlamıyla açık olması,

E-devlet uygulamasının başarıya ulaşabilmesinde en önemli faktör, e-devlet sistemini kullanacak olan vatandaşların büyük bir çoğunluğuna bu hizmeti verecek olan kamu personeli için gerekli eğitim programlarının düzenlenmesi, bilgisayar okur-yazarlığının artırılması, e-devlet sistemine güven duyulmasının sağlanması, halkın bu konuda bilinçlendirilmesidir.

1.7. E-DEVLET ÇALIŞMALARI

17.1. Avrupa’da E-Devlet Çalışmaları

1.7.1.1. E-Avrupa Girişimi ve Lizbon Stratejisi

AB Konseyi, 10-11 Aralık 1999 tarihinde Helsinki’de düzenlenen toplantıda Avrupa’nın bilgi ekonomisinin/yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde istifade edebilmek ve Avrupa’yı bilgi toplumuna dönüştürmek için “e-Avrupa” (eEurope) girişimini başlatmıştır. E-Avrupa Girişiminin 10 temel amacı bulunmaktadır. Bu amaçlar sırasıyla aşağıda gösterilmiştir (Yaşa & Çolak, 2011):

- Avrupa’daki genç nüfusun sayısal çağa hazırlanması,
- Ucuz internet erişimi,
- E-Ticareti hızlandırmak,

- Araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet,
- Güvenli elektronik iletişim için akıllı kartlar,
- İleri teknoloji üreten/kullanan KOBİ'ler için risk sermayesi,
- Özürlüler için e-Katılım (E-Participation),
- Çevrimiçi sağlık hizmetleri,
- Akıllı ulaşım,
- Çevrimiçi devlet hizmetleri,

olarak belirlenmiştir.

Helsinki'de düzenlenen toplantı sırasında yukarıda belirlenen amaçlara yönelik olarak Avrupa Komisyonu, konseyle işbirliği içerisinde bir e-Avrupa Eylem Planı hazırlığına girişmek, Mart 2000'de Lizbon'da düzenlenecek Konsey toplantısında bir ilerleme raporu sunmak ve Haziran 2000'de eylem planı hazırlıklarını bitirmek üzere görevlendirilmiştir.

23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da gerçekleştirilen toplantıda, Helsinki'de öngörüldüğü gibi, Komisyon tarafından Konseye bir ilerleme raporu sunulmuştur. Aynı toplantıda ayrıca, e-Avrupa Girişimini destekleyen ve Avrupa'nın gelecek 10 yılda "daha çok ve daha iyi istihdam ve kapsamlı bir sosyal uyum aracılığıyla sürdürülebilir ekonomik büyüme becerisine sahip, dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline dönüşmesini hedefleyen Lizbon stratejisi ortaya konmuştur. Takip edilen toplantılarda geliştirilen Lizbon Stratejisi ekonomik, sosyal ve çevresel olmak üzere üç temel üzerine inşa edilmiştir. Bunlar sırasıyla;

- Rekabetçi, dinamik ve bilgi tabanlı ekonomiye geçişin altyapısının hazırlanmasına yönelik ekonomik temel. Vurgu, bilgi toplumundaki değişikliklere uyum sağlanması gereği ve araştırma ve geliştirilenin desteklenmesi üzerinedir.

- Sosyal dışlanmayla mücadele ederek ve insan kaynaklarına yatırım yaparak Avrupa Sosyal Modelinin modernleşmesi için tasarlanmış sosyal temel. Üye ülkelerin bilgi ekonomisine geçişi kolaylaştıracak şekilde eğitim ve öğretime yatırım yapmaları ve istihdam konusunda daha aktif bir politika yürütmeleri beklenmektedir.

- Avrupa Konseyinin Haziran 2001'de Göteborg'da gerçekleştirdiği toplantısında Stratejiye dahil edilen ve ekonomik büyümenin doğal kaynaklar tüketilmeden sağlanmasına dikkati çeken çevre temeli.

19-20 Haziran 2000 tarihlerinde Fierida’da yapılan Konsey toplantısında Lizbon Stratejisi ve e-Avrupa Girişimi çerçevesinde hazırlanan ve 64 eylemden oluşan e-Avrupa 2002 Eylem Planı kabul edilmiştir.

Avrupa 2002 Eylem Planının temel başlıkları ve her başlıkta yer alan alt eylemler aşağıdaki gibi belirlenmiştir (DPT, 2004, s. 5-7):

1) Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet

- Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi,
- Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet,
- Güvenli ağlar ve akıllı kartlar,

2) İnsan kaynağına yatırım

- Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması,
- Bilgi tabanlı ekonomide işgücü,
- Bilgi tabanlı ekonomiye, herkesin katılımı,

3) İnternet kullanımının teşvik edilmesi

- e-Ticaretin hızlandırılması,
- Elektronik Devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim,
- Çevrimiçi sağlık,
- Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği,
- Akıllı ulaşım sistemleri,

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova’da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı’nda, AB’ye aday ülkeler Lizbon’da ortaya konulan stratejik hedefi benimsemiş; 15 Avrupa Ülkesi e-Avrupa girişiminin bir parçası olma konusunda uzlaşmış ve AB’nin politik kararlılığına destek olarak belirtilen bu iddialı hedefe ulaşmayı sağlamak ve bundan yararlanılacak zemini genişletmek amacıyla e-Avrupa benzeri bir eylem planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Hazırlanan Eylem Planı Haziran 2001’de Göteborg’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. E-Avrupa+ adı verilen bu girişim, e-Avrupa’nın öncelikli amaçlarını ve hedeflerini yansıtmakta ve aday ülkelerin özel durumlara yönelik 57 adet eylem sunmaktadır. E-Avrupa gibi, e-Avrupa+ Eylem Planı da, aday ülkelerin ekonomilerinin yenilenmesinin ve modernizasyonunun hızlandırılmasını, kurumsal kapasite ve yeteneklerinin

artırılmasının desteklenmesini, genel rekabet güçlerinin geliştirilmesini amaçlamakta ve bu yönde aday ülkelerin özel durumlarını göz önüne alan eylemler sunmaktadır (Yaşa & Çolak, 2011, s. 7-8).

1.7.1.2. E-Avrupa 2005

E-Avrupa girişiminin ilk fazını oluşturan e-Avrupa 2002 Eylem Planı kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda, hemen hemen tüm iş dünyasının ve okulların internet erişimi sağlanmış, internet erişimine sahip hane halkı sayısı üç katına çıkarılmış ve Avrupa, Dünya'daki en hızlı araştırma ağına sahip olmuştur. Ayrıca, elektronik haberleşme alanındaki yasal düzenlemeler yapılmıştır. Fakat internetin etkin kullanımı, erişim kadar hızlı bir gelişme gösterememiştir. Bu nedenle yeni politikalar, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının, yüksek kaliteli altyapı, ilgi çekici hizmet ve uygulamalar sunulması ve kurumsal yapıların değiştirilmesi suretiyle desteklenmesine yönelmiştir.

Bu gelişmelerin sonucunda, Avrupa Konseyi Mart 2002'de Barselona'da düzenlenen toplantısında, Komisyonu "Geniş bant erişiminin ve kullanımının 2005 yılına kadar birlik bünyesinde yaygınlaştırılması, yeni internet protokolü IPV6'nın geliştirilmesi, ağ ve bilgi güvenliği, e-Devlet, e-Eğitim, e-Sağlık ve e-İş" konularına odaklanmış yeni bir eylem planını hazırlamakla görevlendirilmiştir. Haziran 2002'de, Avrupa Konseyi Sevilla toplantısında 2005 yılında tamamlanması öngörülen "e-Avrupa 2005 Eylem Planı" kabul edilmiştir (DPT, 2005).

e-Avrupa 2005 Eylem Planının temel hedefleri şunlardır:

- 1) E-Devlet, e-Eğitim ve e-Sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu,
- 2) Dinamik e-İş ortamının oluşturulması,
- 3) Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi,
- 4) Güvenli bilgi altyapısı,

Lizbon stratejisi sadece üretkenlik ve büyümeyi değil istihdam ve sosyal uyumu da içermektedir. Bu bağlamda e-Avrupa 2005, sosyal içermenin geliştirilmesi (e-Inclusion) ve fırsat eşitliğinin sağlanmasını hedefleyerek insan kaynağına odaklanan bir

yaklaşım benimsemektedir. Bu yüzden hizmetlerin farklı kanallardan sunumu bu yaklaşımın başarılı olması için önemli bir araç olarak değerlendirilmiş, ayrıca, e-Avrupa 2002’de internet bağlantı düzeyinin artırılması hedefi ortaya konurken, e-Avrupa 2005’te bu altyapının ekonomik aktivitelere dönüşümü hedeflenmiştir. Bu nedenle katma değer yaratabilecek kamu politikaları ve iş dünyası için uygun ortam yaratılmasına özel bir önem verilmiştir.

1.7.1.3. i2010: Büyüme ve İstihdam İçin Avrupa Bilgi Toplumu

AB, e-Avrupa 2005 Eylem Planının tamamlanmasının ardından 2000 yılında Lizbon Stratejisinde ortaya koyduğu politikaları da gözden geçirerek i2010: Büyüme ve İstihdam İçin Avrupa Bilgi Toplumu stratejisini kabul etmiştir. Strateji üç “i” politika önceliğine dayanmaktadır (Information space, Innovation and Investment, Inclusion) (European Commission, 2009).

Tek Avrupa Bilgi Alanı (Single European Information Space)

AB içinde bilgi toplumu ve medya hizmetlerinde açık ve rekabetçi ortak pazarın oluşturulması hedeflenmiştir. Teknolojik dönüşümün politika dönüşümüyle desteklenmesi için Komisyon tarafından 2005 yılı sonuna kadar etkin bir spektrum yönetimi politikası geliştirilmesi ve görsel-işitsel medya hizmetlerine ilişkin kuralların gözden geçirilmesi; 2006 yılında elektronik haberleşmeye ilişkin düzenleyici çerçevenin güncellenmesi, güvenli bir bilgi toplumu için strateji geliştirilmesi ve 2006-2007 döneminde ise etkili ve birlikte çalışabilir sayısal haklar yönetimine ilişkin kapsamlı bir yaklaşım geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Yenilikçilik ve Araştırma-Geliştirmeye Yatırım (Innovation and Investment in R&D):

AB bilgi ve iletişim teknoloji araştırma yatırımlarının %80 oranında artırılması hedeflenmiştir. Avrupa’nın önde gelen rakipleri ile arasındaki farkın kapatılması suretiyle araştırma ve yenilikçilikte yüksek performans sağlanması amaçlanmıştır.

Kapsayıcı Avrupa Bilgi Toplumu (Inclusion, better public services and quality of life):

Kapsayıcı, kaliteli kamu hizmeti sunan ve yaşam kalitesini artıran bir bilgi

toplumu hedeflenerek tüm kesimlerin bilgi toplumunun sunduğu imkanlardan faydalanmasını sağlamaya dönük eylemlerin hayata geçirilmesi amaçlanmıştır.

Avrupa Komisyonu, Topluluk Lizbon Programı ve özellikle i2010 uyarınca;

- Elektronik haberleşme, bilgi toplumu ve medya hizmetlerinin tüm iç pazarda işletilmesi amacıyla düzenleyici çerçevenin güncellenmesi için önerilerin geliştirilmesi,
- Topluluk mali araçlarının, stratejik araştırmalara yapılacak yatırımların teşvik edilmesi ile yaygın bilgi ve iletişim teknolojileri inovasyonunda meydana gelecek dar boğazın üstesinden gelinmesinde kullanılması,
- e-İçerme ve yaşam kalitesine yönelik politikaların desteklenmesi konularına öncülük etmiştir.

Üye ülkeler ise, 2005 yılı Kasım ayı ortasında kabul edilen Ulusal Reform Programları yoluyla bilgi ve iletişim teknolojileri alımının, altyapısının ve meslek eğitiminin önemini vurgulayan “Büyüme ve İstihdam için Bütünleştirilmiş Kılavuz” doğrultusunda Bilgi Toplumu önceliklerini belirlemişlerdir. Bu programlar üye ülkelere;

- Sayısal birleşmeleri, özellikle açık ve rekabetçi piyasalar vurgusuyla etkileyen yeni düzenleyici çerçevelerin hızlı ve kapsamlı bir şekilde iç hukuka aktarılmasının sağlanması,
- Ulusal bütçelerden BİT araştırmalarına ayrılan payın artırılması,
- BİT’in etkin olarak kullanıldığı modern ve birlikte çalışabilir kamu hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Satın alma gücünün BİT inovasyonunu teşvik edecek şekilde kullanılması,
- Bilgi toplumunun ulusal düzeyde geliştirilmesi için iddialı hedeflerin belirlenmesi konularında yardımcı olmuştur.

1.8. DEVLETLERİN E-DEVLET GELİŞMİŞLİK DÜZEYLERİ

Dünyada, ülkelerin e-devlet gelişmişlik düzeylerini çeşitli indeksler yardımıyla ortaya koymaya çalışan kurumlar ve bu kurumların periyodik olarak yaptıkları çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bunlardan; Ağ Hazırlık İndeksi, E-Devlet Hazırlık İndeksi gibi indeksler tanıtılarak, sıralamalarda en üst ve en altta yer alan ülkeler ve Türkiye’nin durumu tablolar yardımıyla gösterilmiştir.

1.8.1. Ağ Hazırlık İndeksi

Ülkelerin enformasyon ve iletişim teknolojileri alanlarındaki seviyelerini karşılaştırmalı olarak ölçmek için hazırlanan ağa hazırlık indeksi, üç bileşenden ve bunlara bağlı 68 göstergeden oluşmaktadır. Ağa hazırlık indeksinin çevre, hazırlık ve kullanım olmak üzere 3 bileşeni bulunmaktadır. Çevre; piyasa çevresi, politik ve düzenleyici çevre ve altyapı çevresinden oluşmaktadır. Hazırlık; bireysel, iş alemi ve devletin hazırlığını ölçen indekslerden oluşmaktadır. Bu göstergelerin bir kısmı resmi istatistiklerden elde edilirken bir kısmı ise anket yöntemiyle ölçülmektedir. Örneğin bireysel kullanım; mobil telefon müracaatı, kişisel bilgisayar sayısı, geniş bant internet müracaatı, internet kullanıcı sayısı ve okullarda internet kullanımı göstergelerinden oluşurken, iş aleminin kullanımı; yabancı teknoloji lisansının yaygınlığı, firma düzeyinde teknolojinin absorbe edilmesi, yenilik kapasitesi, firmalarda internet kullanımının yaygınlığı, yenilikçi sanayi ihracatı, patent kullanımı ve ileri teknoloji ihracatı göstergelerinden ve devletin kullanımı ise; enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kullanımında devletin başarısı, devlet online hizmet indeksi, enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kullanımında devletin etkinliği, devlet birimlerinin enformasyon ve iletişim teknolojilerine sahip olması ve e-katılım indeksinden oluşmaktadır (Yumuşak & Bilen, 2010).

BİT için çevre ölçümü, toplumun BİT kullanım hazırlığı, bütün temel paydaşların gerçek kullanımı ve nihayetinde BİT üretiminin ekonomi ve toplum üzerindeki etkileri gibi 4 alt indeksten oluşan ağ hazırlık indeksi NRI (Network Readiness Index) olarak ifade edilir. Bu 4 alt indeks 10 alt başlığa ve 53 değişkene bölünür (Dutta, Osorio, & Geiger, 2012).

1.8.1.1. Ağ Hazırlık İndeksinin Alt İndeksleri

Ağ hazırlık indeksi aşağıdaki alt indekslerden oluşmaktadır (European Comission, 2010).

- **Çevre Alt İndeksi**

- Politik ve düzenleyici çevre,
- İş ve yenilik çevresi,
-

- **Hazırlık Alt İndeksi**

- Alt yapı ve dijital içerik,
- Uygun maliyet,
- Beceriler,

- **Kullanım Alt İndeksi**

- Bireysel kullanım,
- İşletme kullanımı,
- Devlet kullanımı,

- **Etki Alt İndeksi**

- Ekonomik etkiler,
- Sosyal etkiler,

Son NRI puanı 4 alt indeks puanından oluşan basit bir ortalamadır. Her alt indekste kendisini oluşturan alt başlıkların basit bir ortalamasıdır. Her alt indeksin ulusal ağ hazırlığına benzer bir katkı verdiği görülmektedir.

Farklı elemanlardan oluşan alt indeks ve alt başlıklar aşağıda kısaca açıklanmıştır (Dutta, Osorio, & Geiger, 2012):

1) Çevre Alt İndeksi

Çevre alt indeksi, bir ülkenin pazar dostluğunu, BİT'in kavranmasını yüksek düzeyde destekleyen düzenleyici çerçeveyi, rekabetin gelişmesine yapılan katkıları ve yeniliklere eğilim durumlarını ölçer. Destekleyici bir ortam, rekabetçiliğin ve refahın artırılmasında BİT'in potansiyel etkilerini maksimize etmek için gereklidir. Bu alt indeks iki alt başlığa dağıtılmış toplam 18 değişkeni içermektedir.

- **Politik ve Düzenleyici Çevre**

Düzenleyici çevrenin genel özelliklerini hesaba katarak (Mülkiyet hakları için tanınan koruma dahil, yargının bağımsızlığı ve kanun yapma sürecinin verimliliği) BİT penetrasyonunu kolaylaştırmak ve işletme faaliyetlerinin güvenli olarak gelişmesini sağlamak adına BİT ile ilgili kanunların geçmesi ve yazılım hırsızlığı oranlarını azaltmak için ulusal yasal çerçevenin hangi boyutlarda olduğunu değerlendirir ve dokuz değişkenden oluşur.

- **İş ve Yenilik Çevresi**

İş yapmanın zorluklarıyla ilgili koşulları hesaba katarak (Bürokrasinin varlığı ve aşırı mali güçlükler dahil) rekabetin artırılması için, işletmelerin yapısal koşullarının kalitesini ölçer. İş ve yenilik çevresi alt indeksini ölçmek için dokuz değişken kullanılır.

2) Hazırlık Alt İndeksi

Toplamda 12 değişkenli hazırlık alt indeksi, bir toplumun uygun bir BİT altyapı ve dijital içerik kullanımının desteklenmesi için hazırlanma derecesini ölçer.

- **Alt yapı ve Dijital İçerik**

Toplumun BİT altyapısının gelişimi (Mobil şebeke kapsamı, uluslararası geniş bant, güvenli internet sağlayıcılar ve elektrik üretimi dahil) ve de dijital içeriklere ulaşılabilirliğini ele alır. Bu indeks için 5 değişken kullanılmaktadır.

- **Uygun Maliyet**

Hem mobil telefon hem de sabit geniş bant internet aracılığıyla BİT' e erişim maliyeti ve de bu maliyeti belirleyen internet ve telefon sektörlerindeki rekabetin düzeyini değerlendirir. Uygun maliyet alt indeksi için 3 değişken kullanılmaktadır.

- **Beceriler**

Bir toplumun kaliteli bir eğitim sistemi, yetişkin okuryazarlık düzeyi ve ortaöğretim okullaşma oranı ile elde edilen temel eğitim becerilerinin varlığı sayesinde BİT'in verimli kullanımını gerçekleştirmek için kabiliyetlerini ölçer ve 4 değişken ile ölçülür.

3) Kullanım Alt İndeksi

Kullanım alt indeksi temel sosyal grupların, yani bireylerin, işletmelerin ve devletin BİT kullanım kapasitelerini artırmak ve de diğer gruplarla günlük aktivitelerinde BİT kullanımları için çabalarını değerlendirir. Bu alt indeks 15 değişken içerir.

- **Bireysel Kullanım**

Örneğin mobil telefon abonelikleri, bireysel internet kullanımı, hane halkı kişisel bilgisayar sahipliği, hane halkı internet bağlantısı, hem sabit hem de mobil geniş bant

aboneliği ve sosyal ağların kullanımı gibi göstergelerle, BİT penetrasyon ve yayılmasını bireysel düzeyde ölçer. Bu alt indeks 7 değişkenle hesaplanmaktadır.

- **İşletme Kullanımı**

Firmaların internet kullanım oranlarını ve de bir ekonomideki firmaların BİT'e entegre olma çabalarını, teknoloji tutkunluğunu, verimlilik artışı üreten yenilik sağlayıcı ortamları değerlendirir. İşletme kullanımı alt indeksi 5 değişkenle ölçülmektedir.

- **Devlet Kullanımı**

Devlet kullanımı alt indeksi; devletlerin, yurttaşlarının refahı ve rekabetçiliğin gelişmesi için gerçekleştirdikleri politikalar, BİT'in gelişimi için hazırladıkları vizyonlarını gerçekleştirme çabaları ve online sağladıkları devlet hizmetlerinin sayısı ile ilgili önemli öngörüler sağlamaktadır. 3 değişken yardımıyla ölçülmektedir.

4) Etki Alt İndeksi

- **Ekonomik Etkiler**

Bu alt indeks BİT'in patentler, yeni ürünler ya da süreçler ve organizasyonel uygulamalar şeklindeki teknolojik ve teknolojik olmayan üretimler sayesinde rekabetçilik üzerindeki etkilerini ve ayrıca daha fazla bilgi yoğun faaliyetlere doğru ekonomik değişimi de ölçmektedir.

- **Sosyal Etkiler**

Bu indeks ise BİT'in çevre, eğitim, enerji tüketimi, sağlıktaki ilerlemeler ya da daha fazla sivil katılım üzerine etkileri sayesinde refahın artmasına katkısını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Şu anda, veri sınırlamaları nedeniyle, bu alt indeks devletlerin BİT kullanımında daha verimli olmak üzere, yurttaşlarına sağladıkları online hizmetleri ve böylece e-katılımlarını artırmak için gerçekleştirdikleri çabalarla ilgili kapsamlı ölçümler yapmak üzerine odaklanmıştır.

1.8.1.2. Ülkelerin Ağ Hazırlık İndeksleri

2006 yılından beri her yıl World Economic Forum'u tarafından ülkelerin ağa hazırlık indeksleri yayınlanmaktadır. Tablo 1.2'de bazı ülkelerin ağ hazırlık indeksleri gösterilmiştir.

Tablo 1.2'e bakıldığında Türkiye 2010 yılına kadar bir yükseliş trendi içindeyken, 2011 yılında puanını artırmış olmasına rağmen sıralamadaki yeri gerilemiştir. Bunun nedeni diğer ülkelerin de puanlarını artırmış olmaları, yani alt indeks puanlarında iyileşmelerden kaynaklanmaktadır.

Tablo 1.2. Seçilmiş Bazı Ülkelerin Karşılaştırmalı Ağ Hazırlık İndeks Sıralaması

	2006-2007		2008-2009		2010-2011		2011-2012	
Sıralama	Ülke	Puan	Ülke	Puan	Ülke	Puan	Ülke	Puan
1	Danimarka	5,71	Danimarka	5,85	İsveç	5,60	Norveç	5,94
2	İsveç	5,66	İsveç	5,84	Singapur	5,59	Singapur	5,86
3	Singapur	5,60	Amerika	5,68	Finlandiya	5,43	Finlandiya	5,81
4	Finlandiya	5,59	Singapur	5,67	İsviçre	5,33	Danimarka	5,70
5	İsviçre	5,58	İsviçre	5,58	Amerika	5,33	İsviçre	5,61
6	Hollanda	5,54	Finlandiya	5,53	Tayvan,Çin	5,30	Hollanda	5,60
7	Amerika	5,54	İzlanda	5,50	Danimarka	5,29	Norveç	5,59
8	İzlanda	5,50	Norveç	5,49	Kanada	5,21	Amerika	5,56
9	İngiltere	5,45	Hollanda	5,48	Norveç	5,21	Kanada	5,51
10	Norveç	5,42	Kanada	5,41	Kore C.	5,19	İngiltere	5,50
49	Meksika	3,91	Hırvatistan	4,09	Macaristan	4,03	Polonya	4,16
50	Bahreyn	3,89	Oman	4,08	Ürdün	4,00	Tunus	4,12
51	Mauritus	3,87	Mauritus	4,07	İtalya	3,97	Çin	4,11
52	Türkiye	3,86	G.afrika	4,07	Litvanya	3,93	Türkiye	4,07
53	Brezilya	3,84	Jameika	4,03	Endonezya	3,92	Mauritus	4,06
54	Kuveyt	3,80	Hindistan	4,03	Hırvatistan	3,91	B.Darussalam	4,04
55	Romanya	3,80	Yunanistan	4,00	Viyetnam	3,90	Kazakistan	4,03
56	KostaRika	3,77	Kosta Rika	3,99	Brezilya	3,90	Rusya Fed.	4,02
60	Uruguay	3,67	Azerbaycan	3,93	Panama	3,89	Trin. ve Tob.	3,98
61	E.Salvador	3,66	Türkiye	3,91	G.Afrika	3,86	Azerbaycan	3,95
71	Azerbaycan	3,53	Montenegro	3,79	Türkiye	3,79	Sri Lanka	3,88

Kaynak. World Economic Forum

1.8.2. E-Devlet Hazırlık İndeksi

E-devlet hazırlık indeksi, ülke yönetiminin kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile sunumunda kapasitesini ve istekliliğini ölçmeye çalışan bir indekstir. Ülkelerin e-devlete hazır olma düzeyleri birbirinden farklıdır ve dünya çapında bu düzeyleri ölçen ve iki farklı organizasyon tarafından yayınlanan iki farklı indeks bulunmaktadır. Bu organizasyonlardan birisi "The Economist Intelligence Unit" diğeri ise "Birleşmiş Milletler"dir. Birleşmiş Milletlerin E- Hazırlık indeksinin hesaplanmasında 3 farklı alt

indeks kullanılmaktadır. Bunlar; online hizmetler, telekom altyapı ve insani sermaye indeksleridir. İndeks bu 3 alt indeksin bir ortalaması olarak hesaplanmaktadır (<http://forum.debian.org.tr>).

Bu indeks, Birleşmiş Milletlerin UNPAN (United Nations Public Administration Network) birimi tarafından 2 yılda bir e-devletin gelişim düzeyini ölçen bir rapor olarak yayınlanmaktadır. Rapor, e-devlet indeksi yanında bu indeksi oluşturan online hizmetler, telekom altyapı ve insani sermaye indekslerini, bilgi toplumuna yönelik olarak e-katılım indeksini ve çevre konularındaki çevirim içi çabaları ölçen çevre indeksini yayınlamaktadır. Tüm indeksler normalize edilerek 0-1 arasına çekilmektedir. E-devlet indeksinin sıralaması ise e-devlet sıralaması olarak yayınlanmaktadır (<http://forum.debian.org.tr>).

1.8.2.1. Online İndeksi

Ülkelerin BM tarafından 5 aşama olarak kabul edilen e-devlet gelişim aşamalarından hangisinde olduğu değerlendirilerek hesaplanır. BM tarafından değerlendirmede kullanılan 5 aşama şunlardır (Naralan, 2008).

- Web sitesinin var olması,
- Gelişmiş web sitesi,
- Etkileşimli web sitesi,
- İşlem aşamasındaki web sitesi,
- Bütünleşmiş e-devlet sitesi olarak belirlenmiştir.

1.8.2.2. Telekom Altyapı İndeksi

I.T.U (International Telecom Unit)'dan sağlanan 5 göstergeye dayanmaktadır. Bu göstergeler; her yüz kişiye düşen internet kullanıcısı, sabit telefon, GSM abonesi, sabit hat internet abonesi ve sabit geniş bant kullanıcı sayısıdır.

1.8.2.3. İnsani Sermaye İndeksi

2 göstergeye dayanmaktadır:

- Yetişkinlerin okur-yazarlık oranı,

- İlköğretim, orta öğretim ve yükseköğrenimi kapsayan okullaşma oranıdır.

Veriler, öncelik sırasıyla UNESCO, UNDP, UNICEF ve Dünya Bankası kaynaklıdır.

Birleşmiş Milletler'in 2012 yılında yapmış olduğu araştırmayı açıkladığı son raporunda Türkiye e-hazırlık sıralamasında 193 ülke arasında 80. sırada yer almaktadır. Tablo 1.3'te ilgili tablonun 2008 ve 2012 yıllarının karşılaştırmalı bir kesiti sunulurak, Türkiye'nin önündeki ve arkasındaki ülkeler gösterilmiştir.

Türkiye bu rapora göre 2008 yılında 0,4834 puanla 76. sırada yer alırken, 2012 yılında puanını 0,5281'e çıkarmasına rağmen 4 sıra gerileyerek 80. sıraya inmiştir.

Tablo 1.3. BM E-Hazırlık Sıralaması

Sıra	Ülke	2008	Sıra	Ülke	2012
1	İsveç	0,9157	1	G. Kore	0,9283
2	Danimarka	0,9134	2	Hollanda	0,9125
3	Norveç	0,8921	3	İngiltere	0,8960
4	Amerika	0,8641	4	Danimarka	0,8889
5	Hollanda	0,8631	5	Amerika	0,8687
73	Makedonya	0,4866	73	Dominik C.	0,5561
74	Lübnan	0,4840	74	El Salvador	0,5513
75	Ekvator	0,4840	75	Grenada	0,5479
76	Türkiye	0,4834	76	Mongolia	0,5443
77	Sırbistan	0,4828	77	Kosta Rika	0,5397
78	Saint Kitts-Nevis	0,4814	78	Çin	0,5359
79	Mısır	0,4767	79	Bosna Hersek	0,5328
80	Saint Lucia	0,4746	80	Türkiye	0,5281
81	Kazakistan	0,4743	81	Saint Kitts-Nevis	0,5272
82	Moğolistan	0,4735	82	Peru	0,5230
83	Panama	0,4718	83	Viet Nam	0,5217
84	Umman	0,4691	84	Seychelles	0,5192

Kaynak: United Nations

Tablo 1.4'te 2008 yılında ülkelerin e-hazırlık kategori indekslerine göre sıralaması, e-devlet sıralaması ile karşılaştırılarak verilmiştir. Türkiye'nin 2008 yılında e-devlet sıralamasına en büyük katkı altyapı indeksinden, en düşük katkı ise insani sermaye indeksinden gelmektedir. Bu bağlamda sıralamada üst sıralarda yer almanın bu üç kategoride de çalışmaların artırılmasına bağlı olduğu açıktır.

Tablo 1.4. Seçilmiş Bazı Ülkelerin 2008 Yılı E-Hazırlık Kategorileri Sıralaması

E-Hazırlık Sırası	Web Endeksi Sırası		E-Hazırlık Sırası	Altyapı Endeksi Sırası		E-Hazırlık Sırası	İnsani Sermaye Endeksi Sırası	
2	Danimarka	1	5	Hollanda	1	2	Danimarka	1
1	İsveç	2	12	İsviçre	2	8	Avustralya	2
4	Amerika	3	1	İsveç	3	15	Finlandiya	3
3	Norveç	4	2	Danimarka	4	18	Yeni Zelanda	4
5	Hollanda	5	3	Norveç	5	19	İrlanda	5
131	Pakistan	70	59	Kosta Rika	65	63	Morityus	105
76	Türkiye	71	76	Türkiye	66	76	Türkiye	106
82	Moğolistan	72	45	Brezilya	67	61	Güney Afrika	107
68	Dominik	180	144	Burma	180	175	Mali	180
158	Zambiya	181	178	Sierra Leone	181	181	Nijer	181
179	Orta Afrika	182	181	Nijer	182	176	Burkina Faso	182

Kaynak: United Nations

Tablo 1.5'te ise 2012 yılında ülkelerin e-hazırlık kategori indekslerine göre sıralaması, e-devlet sıralaması ile karşılaştırılarak verilmiştir. Türkiye'nin 2012 yılında da e-devlet sıralamasına en büyük katkı altyapı indeksinden, en düşük katkı ise yine insani sermaye indeksinden gelmektedir.

Tablo 1.5. Seçilmiş Bazı Ülkelerin 2012 Yılı E-Hazırlık Kategorileri Sıralaması

E-Hazırlık Sırası	Web İndeksi Sırası		E-Hazırlık Sırası	Altyapı İndeksi Sırası		E-Hazırlık Sırası	İnsani Sermaye İndeksi Sırası	
1	Kore	1	14	Liechtenstein	1	12	Avustralya	1
10	Singapur	2	26	Monaco	2	13	Yeni Zelanda	2
5	Amerika	3	15	İsviçre	3	110	Küba	3
3	İngiltere	4	22	İzlanda	4	1	Kore	4
2	Hollanda	5	19	Lüksemburg	5	34	İrlanda	5
66	Panama	82	38	Kazakistan	78	101	Güney Afrika	105
80	Türkiye	83	68	Ukrayna	79	78	Çin	106
102	Ekvador	84	80	Türkiye	80	80	Türkiye	107
181	Mauritania	188	172	: Ethiopia	188	185	Burkina Faso	188
149	Kiribati	189	190	Somali	189	188	Nijer	189
133	Tuvalu	190	160	Myanmar	190	190	Somali	190

Kaynak: United Nations

1.9. TÜRKİYE'DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI

1.9.1. Kısa Dönem Eylem Planı

1990'lı yılların başından itibaren tüm dünyada bilgi toplumu olma yönünde çabaların arttığı gözlemlenmektedir. Türkiye'de bu sürecin dışında kalamamıştır. 2001 yılında e-Avrupa+ Girişimine taraf olan Türkiye, bu aşamadan sonra e-Türkiye Girişimi

kapsamında oluşturulan çalışma grupları koordinatörleriyle 28 Mart 2003 tarihinde başlayan çalışmalar sonucunda, 2003-2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönem Eylem Planını (KDEP) hazırlamıştır. KDEP' in uygulanmasını takip eden 2005 yılı içinde de KDEP'in sonuçları da dikkate alınarak yeni bir eylem planı hazırlanmıştır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesinin hayata geçirilmesinden sonra, e-Türkiye Girişimi çerçevesinde oluşturulan Çalışma Gruplarının gözden geçirilmesi ile oluşturulan 8 adet Çalışma Grubu, KDEP'in hazırlanmasında olduğu gibi 2005 Eylem Planının hazırlanmasında da aktif destek sağlamışlardır. Bu çalışma grupları ile koordinatör kurumlar aşağıda yer almaktadır (DPT, 2005).

- 1) Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı,
- 2) Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı,
- 3) Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı,
- 4) E-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı,
- 5) E-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı,
- 6) Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü,
- 7) E-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı,
- 8) İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği,

2003-2004 yıllarını kapsayan KDEP'te öncelikli olarak, kamu kurumlarınca çevrimiçi hizmetlerin etkin bir şekilde sunulabilmesi için birlikte çalışabilir ve güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulmasına yönelik eylemlere yer verilmiştir. Ayrıca KDEP'te yer alan eylemlerin, Acil Eylem Planı'ndaki kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanması ve vatandaşlara yönelik hizmetlere ilişkin eylemler ile bir bütünlük içerisinde olmasına dikkat edilmiştir. Bunun yanı sıra; e-Avrupa 2005 Girişimi hedefleri göz önünde bulundurulmuş ve AB müktesebatına uyuma ilişkin hususların da eylemlere yansıtılmasına özen gösterilmiştir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planında aşağıda yer verilen sekiz başlık altında 73 eyleme yer verilmiştir (DPT, 2005);

- 1) Emeğe dayalı toplumdan bilgi toplumuna; geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte yol haritası teşkil edecek Bilgi Toplumu Stratejisi,
- 2) Düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği hukuki altyapı,

- 3) Hizmetlerin sunulacağı teknik altyapı ve bilgi güvenliği,
- 4) Bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücünün planlamasına ve yetiştirilmesine yönelik eylemlerin yer aldığı eğitim ve insan kaynakları,
- 5) Hizmetlerin elektronik ortamda, bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasını hedefleyen e-devlet,
- 6) Kurumların birlikte çalışabilir, entegre hizmetler sunmalarına yönelik çalışmalara referans sağlayacak standartlar,
- 7) E-Avrupa'da da önemle üzerinde durulan tematik alanlardan e-sağlık,
- 8) E-iş ile e-ticaretin büyüyüp, gelişebileceği, KOBİ'leri içerecek şekilde yaygınlaşacağı ortamın hazırlanmasına ilişkin çalışmaları kapsayan e-ticaret ana başlıklarından oluşmaktadır.

1.9.2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı

E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun talimatıyla 2003-2004 yıllarını kapsayan KDEP'in tamamlanmasıyla yeni bir eylem planı hazırlanması çalışmaları, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'nın koordinasyonunda çalışma grubu koordinatörleri, Danışma Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile yürütülmüş, hazırlanan taslak www.bilgitoplumu.gov.tr internet adresinde kamuoyunun görüşlerine açılarak ve gelen görüşler de dikkate alınarak son hali verilmiştir. Söz konusu Eylem Planı, Yüksek Planlama Kurulu'nca; Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'nın 8.2.2005 tarih ve MY-6 sayılı yazısı ile Kurul'a intikal ettirilen e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun 16.12.2004 tarih ve 9 sayılı Kararı dikkate alınarak; 2005 yılında uygulanması öngörülen ve Devlet Planlama Teşkilatı'nın koordinasyonunda, ilgili kamu ve sivil toplum kuruluşlarının katılımlarıyla hazırlanan "E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı"nın kabulüne ve Eylem Planının uygulanmasına ve izlenmesine ilişkin hususların Devlet Planlama Teşkilatı tarafından yürütülmesine, 540 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 5. maddesine göre karar verilmiştir.

2005 Eylem Planında toplam 7 başlık altında 50 eyleme yer verilmiştir. Buna göre bilgi toplumu stratejisi başlığı altında 1, teknik altyapı ve bilgi güvenliği başlığı altında 6, eğitim ve insan kaynakları başlığı altında 10, hukuki altyapı başlığı altında 3, e-devlet başlığı altında 19, e-sağlık başlığı altında 5 ve e-ticaret başlığı altında 6 eyleme yer verilmiştir. Söz konusu eylemlerden 28 adet kamu kurum ve kuruluşu sorumludur.

Bu eylemlerden 13 tanesi Kısa Dönem Eylem Planından revize edilerek ya da doğrudan 4 tanesi de 8 eylemin birleştirilmesi suretiyle alınmıştır.

2005 Eylem Planının hazırlanması aşamasında da KDEP’te yer alan başlıklar altında eylemler tanımlanmıştır. Bununla birlikte KDEP içerisinde yer alan standartlar alanında çalışmaların statik bir çalışma takvimi kapsamında yürütülmesi mümkün olmadığından ve ihtiyaçlar ortaya çıktıkça, standartlara ilişkin çalışmalar sürdürüldüğünden yeni eylem planı içerisinde standartlara ilişkin eylemlere yer verilmemiştir. Diğer taraftan, KDEP içerisinde Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşümü çerçevesinde hukuki ve teknik altyapının oluşturulmasına yönelik eylemler ağırlıklı olarak yer alırken, 2005 Eylem Planında uygulamaya yönelik eylemlere ağırlıklı olarak yer verilmiştir.

1.9.3. Türkiye’de E-Devlet Sistemi İçin Hukuksal ve İdari Altyapı Çalışmaları

E-devlet sisteminin geliştirilmesi için Türkiye’de hukuki ve idari çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler yıllar itibariyle maddeler halinde aşağıda sıralanmıştır (European Union, 2010):

➤ 27 Şubat 2003’te yayınlanan Başbakanlık Genelgesi ile, yeni başlatılan “E-Dönüşüm Türkiye Projesi”nin amaçları ve prensipleri açıklanmıştır. Bu Projenin başlatılmasından sonra Devlet Planlama Teşkilatı’nın yeni kurulan “Bilgi Toplumu Dairesi” politika ve koordinasyon sorumlusu olmuştur.

➤ Ekim 2003’te Türk Parlamentosu tarafından, Kanun numarası 4982 olan “Bilgi Edinme Kanunu” onaylanmıştır.

➤ Nisan 2004’te uygulama süreci tamamlanmamış olmasına rağmen, “Bilgi Edinme Kanunu” yürürlüğe girmiştir.

➤ Haziran 2004’te “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun” yürürlüğe girmiştir. Yasa, diğer şeylerin yanı sıra, e-ticaret ile ilgili belirli düzenlemeler içermektedir.

➤ Ekim 2004’te internet üzerinden beyanname toplanması seçenekli hale gelmiştir.

➤ 2004 yılında 5070 no’ lu “Elektronik İmza Kanunu” kabul edilmiştir.

➤ Şubat 2005'te "Kimlik Paylaşım Sistemi" ne geçildi. Sistem MERNİS bilgilerinin İç İşleri Bakanlığı, diğer bakanlıklar ve kamu kuruluşları arasında paylaşılmasına izin vermiştir.

➤ Nisan 2005'te "2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planının" ardından E-Dönüşüm Türkiye 2005 Eylem Planı yayınlanmıştır.

➤ Mayıs 2005'te Devlet Planlama Teşkilatı ile Peppers and Rogers Grup arasında Türkiye'nin Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi'nin hazırlanması için anlaşma imzalanmıştır. Bu strateji 2006-2010 yıllarını kapsayacak ve kamu kurumları tarafından uygulanacak bir eylem planına sahip olacaktır.

➤ Kasım 2005'te Türkiye'nin ilk e-devlet portalının geliştirilmesi için Türk Telekom, 20 milyon dolarlık bir anlaşma imzalamıştır. Bu portal Türkiye'nin 70 milyon yurttaşının kamu hizmetlerine tek bir noktadan ulaşmasını sağlamasını hedeflemektedir.

➤ Yine Kasım 2005'te Telekomünikasyon Kurumu, 2004'de "Elektronik İmzalar Hakkındaki Kanun" ile zorunlu olan, üç elektronik sertifika servis sağlayıcıyı yetkilendirmiştir. Bunlardan "Kamu Sertifika Merkezi" bütün kamu kurumlarının elektronik sertifika hizmetlerinin sunumundan sorumlu olmuştur.

➤ Temmuz 2006'da "Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi" yürürlüğe girmiştir. Bu stratejiye göre, Türkiye'nin Bilgi Toplumu dönüşüm süreci aşağıda sıralanan öncelikli 7 temel strateji etrafında gerçekleştirilecektir. Bunlar: Toplumsal Dönüşüm; İşletmelerin BİT' ne Adaptasyonu; Yurttaş Merkezli Hizmet Dönüşümü; Kamu Yönetiminde Modernizasyon; BİT Sektöründe Küresel Rekabet; Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri. Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi stratejileridir.

➤ Milli Eğitim Bakanlığı 2006 Mayıs ayında kapsamlı bir e-Okul projesi başlatmıştır. Bu proje çerçevesinde kimlik bilgisi, okullar tarafından merkezi bilgi sistemine kaydedilmiş olan okul kayıt bilgisi(Örneğin, her bir öğrencinin sınıf ve şube gibi) ile birlikte İçişleri Bakanlığı'nın Merkezi Nüfus Yönetim Sisteminde (MERNİS) depolanmıştır. Bir öğrencinin bir okuldan diğerine transferi sistem tarafından otomatik olarak gerçekleştirilmektedir.

➤ Nisan 2006'da Türkiye'nin ilk "E-Devlet Kapısı" projesinin gelişimi gayet yolundadır. Nisan 2006 günlü alınan karar ile projenin sorumluluğu bir devlet şirketi

olan Türksat'a verilmiştir. Böylece, Türk Telekom'un özelleştirilmesinden sonra ortaya çıkan hukuki ve idari engeller ortadan kaldırılmıştır.

➤ Mayıs 2007'de "İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun" 23 Mayıs 2007'de Resmi Gazete'de ilan edilerek yürürlüğe girmiştir.

➤ Nisan 2007'de Türkiye'nin kurumsal yapısı Başbakanlık Genelgesi ile, "Bilgi Toplumu Stratejisi" ne göre yeniden organize edilmiştir. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Eğitim Bakanı ve önemli kamu kurumlarından üst düzey temsilcilerin katılımıyla güçlendirilmiştir. Ayrıca "Dönüşüm Liderleri Konseyi" kurulmuştur. Konsey kamu kurumlarında politik düzeyde e-devlet dönüşüm çabalarını yönlendirmek üzere atanmış, "e-dönüşüm liderleri"nin seçildiği bir gruptan oluşmaktadır.

➤ Mart 2007'de Türkiye'de ulusal düzeyde "Hizmet İçi Eğitim Öğretmen Eğitimi Programı"na başlanmıştır. Bu yeni profesyonel gelişim programı ile amaç, sınıf için eğitim materyallerinin üretiminde BİT araçlarını kullanabilecek öğretmenler sağlamaktır.

➤ Kamu web sitelerinin standardizasyonu üzerine Ocak 2007'de bir Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır. Kamu Web Siteleri Rehberi olarak adlandırılan Genelgenin Eki ile, kamu web sitelerinin görsel kalite, güvenlik, kimlik doğrulama ve kullanılabilirlik standartları ile ilgili genel prensipleri belirlenmiştir.

➤ Mayıs 2008'de Adres Kayıt Sistemi ile ilgili bir Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır.

➤ Kasım 2008'de 5809 No'lu "Elektronik Haberleşme Kanunu" yasallaşmış ve yürürlüğe girmiştir. Bu kanun AB çerçevesine uyum sağlamayı hedeflemektedir.

➤ Aralık 2008'de elektronik kamu alımları uygulanmasını sağlamayı hedefleyen, 5812 no'lu Kamu İhale Kanunu'nun değişiklikleri yayınlanmıştır.

➤ 18 Aralık 2008'de "E-Devlet Kapısı", Türkiye'nin e-devlet kapısı açıldı. Bu portal ile Türkiye'nin 70 milyon yurttaşının ve işletmelerinin kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişmeleri amaçlanmıştır.

➤ Şubat 2009'da 5838 no'lu "İnternet Hizmetleri ile İlgili Kanunu" ve Bilgi Toplumu Stratejisi'nde öngörülen önlemler doğrultusunda özel iletişim vergisi oranı %5 azaltılmıştır.

➤ Temmuz 2009'da Bakanlar Kurulu tarafından "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Usul ve Esasların Belirlenmesi Üzerine Yönerge" Resmi Gazete'de yayınlanmıştır.

➤ Şubat 2010'da Sağlık Bakanlığı "Merkezi Hasta Randevu Hizmeti" pilot uygulamasını başlatmıştır. Yurttaşlar Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerden 182 çağrı merkezi numarasından randevularını düzenleyebileceklerdir.

➤ Nisan 2010'da Sanayi ve Ticaret Bakanlığı "Tüketici Bilgi Sistemi" uygulamasını başlatmıştır. Bu sistem sayesinde tüketiciler haklarıyla ilgili bütün bilgilere sahip olabilecek, şikayetlerini gönüllü kuruluşlara online olarak gönderebilecek ve başvurularının durumunu <http://www.tuketici.gov.tr> adresinden araştırabileceklerdir.

1.10. DÜNYA'DA BAŞARILI E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Dünya'da başarılı e-devlet uygulamalarını incelemek, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarında bulunduğu durumu ortaya koyabilmek açısından gereklidir. Bu açıdan bu bölümde dünyada ekonomik anlamda da lider olan Amerika ve Avrupa Kıtası'nın bilimsel, teknolojik ve hizmet sektörlerinin beyni olan İngiltere, 2010 yılı itibariyle e-devlet başarı düzeylerinin belirlendiği e-hazırlık endeksine göre dünyada 1. seçilen Güney Kore ve az nüfuslu, küçük bir ada ülkesi olmasına rağmen gerçekleştirdiği başarılı e-devlet projeleri dünyaya model olmuş ve milli gelirine oranla hiçbir ülkenin başaramadığı e-devlet yazılımları ihraç eden Singapur olmak üzere 4 önemli ülke incelenmiştir.

1.10.1. ABD'de E-Devlet Uygulama Örnekleri

ABD'de ülke milli gelirinin %20'sini oluşturan vergi gelirlerini toplamak için kurulan IRS sistemi, ülkenin en başarılı e-devlet uygulamaları arasında yer almaktadır. IRS, bu başarısını büyük ölçüde e-devlet teknolojilerine borçludur. Herhangi bir vergiyi öderken kredi kartının kullanılmasına izin verilen bu sistemde, beyanname başına elektronik işlemlerden doğan maliyetin 2 dolardan aşağıya indirilmesi ve işlemlerin doğru ve hatasız olarak %99 oranında gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. IRS'nin vatandaşlar ve devlet açısından faydaları şunlardır (Karaaslan, 2011):

- Ücretsiz beyanname verme imkanı,

- Hızlı vergi iadesi alma,
- Beyannamelerde doğruluk (%1 gibi çok az hata payı)
- Vergilerin otomatik olarak hesaplanması, kabul edilmesi ve vadesi geldiğinde elektronik olarak kolayca ödenmesi imkanı,
- Elektronik imza ile kağıt kullanımına son verilmesidir.

ABD'de bir diğer başarılı e-devlet uygulaması arabalara plaka çıkartılma hizmetidir. Bu hizmetin internete taşınmasıyla plaka çıkartma işleminin devlete maliyeti 100 Dolar'dan 18 sente düşürülmüştür. Bu hizmet sayesinde isteyen herkes arabasına plaka çıkartabilmekte ve plakalar evlere teslim edilebilmektedir. Birleşik devletlerde eyalet hizmetlerinin online olarak sunulması maliyetlerde %70 tasarruf sağlamıştır. Ülkede yapılan bazı tahminlere göre online hizmetler sayesinde yıllık GSYİH'nın %2'si oranında gelir elde edildiği ifade edilmektedir. Federal ve milli devlet sitelerinin %90'ında tam online uygulamalı hizmetler bulunmaktadır. ABD'de hizmet veren <http://www.firstgov.gov>, <http://www.irs.gov> web siteleri en başarılı ulusal portalların başında gelmektedir. Tarım Bakanlığı, Genel Hizmetler İdaresi, Posta İdaresi, İç Gelir İdaresi, Kongre Kütüphanesi, Hazine ve FED ön sıralarda yer alan diğer sitelerdir. 2010 yılında dünyadaki tüm kamusal web siteleri arasında 1. sırada yer alan Boston şehri web sitesi, <http://www.cityofboston.gov>; sadece görsel tasarımıyla değil, şehirde yaşayan bireylerle kurduğu karşılıklı etkileşim sayesinde bu dereceyi almaya hak kazanmıştır (Karaaslan, 2011).

1.10.2. İngiltere' de E-Devlet Uygulamaları

İngiltere, AB ülkeleri arasında BİT kullanımında, yatırımlarında, e-devlet hizmetlerinin kurumsal düzeyde uygulanmasında ve vatandaş memnuniyeti düzeyinde en tepelerde yer almaktadır. BİT yatırımları milli gelirinin % 3.5'i seviyesinde olan İngiltere, 2009 yılı e-devlet kıyaslamalarında güçlü bir performans sergilemiştir, online erişim imkanında %100 ve kapsama alanında % 94 düzeyine ulaşmıştır. 2010 yılına kadar online kamu hizmetlerinin ülkedeki tüm vatandaşlar için ulaşılabilir olması konusunda kararlı olan İngiltere'de, ücretsiz yada düşük maliyetli internet hizmetleri ülke çapında evler, kütüphaneler, topluluk merkezleri ve kolejler gibi 6.000 noktada faaliyet göstermektedir. Evlerinde herhangi bir internet bağlantısı olmayan bireyler için

yardım ve teknik eğitim konusunda destekler sunulmakta, internet kullanımının yaygınlaşmasına çalışılmaktadır. www.direct.gov.uk adresi ile vatandaşlarına ulaşan İngiltere Hükümeti, milyonlarca vatandaşına, binlerce iş dünyası liderine ve sivil toplum örgütlerine en uygun ve en hızlı kamu sektörü içeriğini internet aracılığıyla sağlamış ve kamusal hizmetlerin online olarak gerçekleşmesini temin etmiştir. Sanal bir tek durak ofis uygulaması ile iş ve emeklilik kurumu, açtığı www.info4local.gov.uk web adresi ile tüm yerel otoriteler için tek merkezden erişim imkanı sağlamıştır. Hızlı ve kolay erişimin sağlandığı bu sitede yerel yönetimlere ilişkin ihtiyaç duyulacak tüm bilgiler merkezi hükümet birimleri tarafından konulmuş bulunmaktadır (Karaaslan, 2011).

1.10.3. Güney Kore'de E-Devlet Uygulamaları

Kore, sahip olduğu ve başarılı bir tasarımı bulunan ulusal web portalları; <http://www.korea.go.kr>, <http://www.epeople.go.kr> ile vatandaşlarına tek noktadan erişim imkanı vererek, hizmetlerin tek elden sunumunu sağlamaktadır. Kore bu başarısını 1990'lardan sonra başarıyla uyguladığı büyük dönüşümlere borçludur. Devlet ulusal düzeyde geniş bant ağı omurgası için 24 milyar dolar harcama yapmıştır. Özel sektörün kullanımına açılan bu omurga sayesinde hizmet sağlayıcıları, geniş bant hizmetlerini 30.000 devlet kurumu, araştırma enstitüsü ve 10.000 okulda yaygınlaştırmıştır (Karaaslan, 2011).

Kore'de "vatandaş için devlet" sloganı ile faaliyet gösteren e-hizmet servisi (www.egov.go.kr), internet üzerinden devletle işlem yapmak isteyen vatandaşlar için hizmetlerin entegre edildiği bir yapıdır. Bu site, yaklaşık 4.000 farklı sivil hizmet için 400 farklı kamusal hizmet sunumu yapan bir servistir. Bu portal aynı zamanda, vatandaşların izin belgesi, kimlik doğrulama, sertifika işlemleri, idari düzenlemeler ve yasal süreçler gibi birçok konuda gerekli olan bilgi teminini, ayrıca sosyal güvenlik primleri ve vergi ödemelerini gerçekleştirmelerini sağlayan bir sistemdir. Vatandaşlar bu portal üzerinden halk oturumları taleplerinde bulunarak devlet idaresine katılım gösterme fırsatını da yakalamaktadırlar (Karaaslan, 2011).

1.10.4. Singapur' da E-Devlet Uygulamaları

Singapur'da, nüfusa oranla inanılmaz boyutta bir mobil iletişim teknolojileri kullanımı mevcuttur. 1 milyondan fazla Iphone kullanıldığı ülkede, hem vatandaşlar hem de devlet, yenilikçi teknolojileri uygulamada ve tanıtımda o kadar başarılıdır ki, ülkede e-devlet faaliyetlerinin önemli bir kısmı m-devlet (mobil devlet) uygulamaları eşliğinde sürdürülmektedir. Okuryazarlığın %95 seviyesinde, mobil cihaz sayısının ise 6,5 milyon civarında olduğu Singapur'da, <http://www.ecitizen.gov.sg> web sayfası ile internette faaliyet gösteren web portalı aracılığıyla mobil hizmetler rahatlıkla görülebilmektedir. Söz konusu web adresinde vatandaşlar, sitelerini kendi tercihleri doğrultusunda şekillendirerek kişiselleştirebilmekte ve ilgilendikleri alanlardan oluşan bir sıralama yaparak, tercih önceliklerini sıralamanın en tepesine yerleştirebilmektedirler. Singapur vatandaşlarına sayısı 28'i bulan "vatandaş bağlantı merkezleri" ile coğrafi erişim imkanı tanınmakta ve sağlanan erişim terminalleri vasıtasıyla e-devlet hizmetlerine erişemeyecek durumda olan vatandaşlar için dahi, kamu hizmetlerine erişim olanağı sağlanmaktadır. Ayrıca vatandaş bağlantı noktalarında mobil hizmetler de büyük hızla sağlanmakta, 300 mobil hizmet uygulamasına erişilebilmektedir (Karaaslan, 2011).

1.11. TÜRKİYE'DE KAMU BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİ YATIRIMLARI

Bilgisayarla 1930'lu yıllarda tanışan Türkiye'nin internetle tanışması ancak 1993 yılında olmuştur (Çevikbaş, 2009, s. 82). Bu tanışmadan sonra Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için BİT yatırımlarına hız verilmiştir.

E-devlet uygulamaları ve hizmetleri, kamu kurumlarının yaptığı BİT yatırımları ile hayata geçmektedir. Türkiye'de merkezi yönetim kurumlarının BİT yatırımları 2002 yılından itibaren düzenli olarak takip edilmektedir. Merkezi yönetim BİT yatırımlarında 10 yıllık süre zarfında yaklaşık 4 katlık bir artış gerçekleşmiştir. 2002 yılında 2011 yılı fiyatlarıyla yaklaşık 526 milyon TL olan BİT yatırım ödeneği, 2011 yılında 2 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. BİT yatırımları 2008 yılı dışında bir önceki yıla göre sürekli artış göstermiştir. 2011 yılında yaşanan büyük artışta özellikle eğitim sektöründeki projelerin

etkisi olmuştur. 2011 yılı Yatırım Programında yer alan 210 projenin toplam proje tutarı 4,9 milyar TL'dir (DPT, 2011).

Kamu kurumlarının BİT yatırım projeleri çoğunlukla mevcut bilgi sistemlerini idame ettirmeye yönelik yazılım ve donanım teminini kapsamaktadır. 2007 yılı ve sonrasında yatırım programına giren ve en geç 2010 yılında tamamlanması öngörülen uygulama projelerinin sayısı 41 olarak gerçekleşmiştir. Öte yandan, 2011 yılı BİT yatırım ödeneklerinden en fazla payı eğitim ve diğer kamu hizmetleri sektörü alırken, ulaştırma, haberleşme ve sağlık sektörleri en fazla BİT yatırım ödeneği tahsis edilen diğer sektörler olmuştur (DPT, 2011).

1.12. TÜRKİYE'DE E-DEVLET KAPISI

Kullanıcıların elektronik kamu hizmetlerine erişimi tercih etmelerinde hizmetin internetten sunum şekli ve seviyesi önemli rol oynamaktadır. Kamu hizmetlerinin tek noktadan ve farklı kanallardan entegre sunumunu hedefleyen e-devlet kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde 22 hizmetle faaliyete geçmiştir. E-devlet kapısından sunulan hizmet sayısı 2010 yılı sonunda 246'ya ulaşmıştır (DPT, 2011). 2013 yılı itibarıyla e-devlet kapısı (www.turkiye.gov.tr) sitesinden 36 kurum tarafından toplam 340 hizmet sunulduğu görülmektedir. Ayrıca 2013 yılı itibarıyla 23 ilde bulunan toplam 54 adet belediye tarafından sunulan elektronik hizmetler de tek noktadan hızlı ve güvenli şekilde bu portal aracılığıyla vatandaşlara ulaştırılmaktadır (<http://www.turkiye.gov.tr>).

Öte yandan, kullanıcı sayısında önemli artışlar gerçekleşmiş; 2010 yılı sonunda 1,95 milyon, 2011 yılı Mayıs ayı başında 7,14 milyon kayıtlı kullanıcı sayısına ulaşılmıştır. 2010 yılının ilk altı ayı itibarıyla 348.773 olan kullanıcı sayısında bir yıllık süre zarfında gerçekleşen yaklaşık yirmi katlık artışın arkasında sosyal güvenlik işlemleri ve tapu bilgisi sorgulamanın e-devlet kapısı üzerinden sunulmaya başlanması ve Sosyal Güvenlik Kurumu'nun elektronik hizmetlerini, yalnızca e-devlet kapısı üzerinden vermesi yatmaktadır. Bu durum, kullanımı yoğun hizmetlerin e-devlet kapısına entegrasyonunun önemini ortaya koymaktadır (DPT, 2011).

1.13. TÜRKİYE'DE KURUMSAL E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Son yıllarda hayata geçirilen bazı e-devlet uygulama projelerinden bazıları aşağıda gösterilmiştir:

1.13.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

1998 yılında Maliye Bakanlığı İnternet Vergi Projesi olan ilk e-Devlet uygulamasını hayata geçirmiştir. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) olarak adlandırılan bu uygulama ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen bildirim vb. belgelerin, e-beyanname yoluyla internet üzerinden alınarak hem vergi dairelerinin çalışma yükünü azaltmak hem de mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulması hedeflenmektedir (Arslan, Kılıç Akıncı, & Bayhan Karapınar, 2007, s. 43-49).

1.13.2. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

1976 yılında DPT tarafından projesi hazırlanan dünyadaki ilk e-devlet projelerinden birisidir. Bu proje 1998 yılının başlarında hayata geçirilmiştir. Projeyle tüm vatandaşlık bilgilerinin elektronik ortama aktarılması ve oluşan tüm değişikliklerin ülkenin her tarafına dağılmış 923 merkezden anlık güncellenmesi ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımı sağlanmıştır. Proje ile kurumların vatandaşlar için kullandığı farklı numaralarda tekleştirilmiş, her vatandaşa bütün kamu kurumlarına kullanabilecekleri benzersiz numaralar verilmiştir. MERNİS projesi sayesinde devletin iş ve işlemlerinde hızın artması sağlanmış ve bu projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi(KPS) ile birlikte bilgiler, kurumların kullanımına açılarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyeciliğin önlenmesi de sağlanmıştır (Arslan, Kılıç Akıncı, & Bayhan Karapınar, 2007, s. 43-49).

1.13.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Günümüzün gerekli tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde

bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan ve e-dönüşüm sürecinde e-Adalet ayağını oluşturan bir bilişimsistemidir. Bugün itibariyle UYAP ülkemizde Adalet Bakanlığı teşkilatı ile yargı birimlerinin tamamında işletimde olup bu birimlerin her türlü yargısal, idari ve denetim faaliyetleri bu sistemle elektronik ortamda yürütülmektedir (<http://www.uyap.gov.tr>).

Ulusal Yargı Ağı Projesi, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımı ile tam entegre bir şekilde otomasyona geçirmektedir. Bu projenin ana amacı, adaletin hızlı işlenmesini sağlayarak vatandaşın yargılama sürecinde mağdur olmasını önlemek, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin güvenilirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmaktır (Arslan, Kılıç Akıncı, & Bayhan Karapınar, 2007, s. 43-49).

Elektronik imza alt yapısına uygun olarak geliştirilen UYAP ile merkezi bir bilgi sistemi kurulmuş ve bu sistemde yargı ve yargı destek birimleri arasında fonksiyonel tam entegrasyon sağlanmıştır. UYAP'ın tam entegrasyonu ve merkezi elektronik ortamda tutulan arşivi sayesinde, doğru ve tutarlı bilgi mevzuatın tanıdığı yetkiler çerçevesinde başta hâkim ve savcılar ile yargı personeli olmak üzere tüm kullanıcıların paylaşımına açılmıştır. Kullanıcılar bu bilgilere ihtiyaç duyduklarında hızlı ve kolayca ulaşabilmekte, keza, yargı birimleri de aralarında her türlü bilgi ve belge alış verişini elektronik ortamda ve anlık denebilecek kısa sürelerde gerçekleştirmektedir. UYAP'ta bilgi ve belgelerin son hali, değişmez ve güvenli bir şekilde veritabanında saklanmakta, yetkisiz erişimlere izin verilmemektedir (<http://www.uyap.gov.tr>).

UYAP kapsamında, bilgi ve belge alış verişini elektronik ortama taşımak için diğer kurum ve kuruluşların bilgi sistemleriyle entegrasyonlar gerçekleştirilmiştir. Bu sayede idarî ve yargısal süreçte mükerrer yapılan işlemlerle gereksiz uygulamalar, ara süreçler ortadan kaldırılmakta, sürat ve kolaylıklar sağlanarak, iş yoğunluğu azaltılmakta ve personel açısından kaynaklanan sıkıntıları en aza indirilmekte, posta ve kırtasiye gibi masraflardan tasarruf sağlanmaktadır. Elektronik ortamda haberleşme sayesinde, haftalar süren yazışmalar bir iki saniyede yapılabilmektedir. 2008 yılında Türk Adalet Bakanlığının bir genelgesi ile zorunlu hale getirdiği adli yazışmaların elektronik ortamda yapılması ile milyonlarca Euro tasarruf sağlanmıştır (<http://www.uyap.gov.tr>).

POLNET'ten ehliyet kayıtları, Merkez Bankasından döviz kurları, TAKBİS'ten tapu ve kadastro kayıtları yargı birimlerince otomatik olarak anında alınabilmektedir (<http://www.uyap.gov.tr>).

Vatandaşların adres kayıtlarına, yargı birimlerinin on-line olarak anında ulaşabilmelerinin sağlanmasıyla, tebligat yapılamaması ya da aranan kişilerin bulunamaması gibi olumsuz durumların önüne geçilerek davaların gereğinden fazla uzamaması ve çeşitli mağduriyetlerin önlenmesi açısından önemli bir adım atılmıştır.

Şu anda UYAP üzerinden Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) sayesinde; avukatlar bürolarında internet üzerinden, sistemdeki vekaletleri bulunan dava dosyalarını (vekaletleri bulunmayan dava dosyalarını da yine sistem üzerinden ilgili hakimden izin alarak) inceleyebilmekte, bu dosyalarından suret alabilmekte, elektronik imza ile sistemdeki dava dosyalarına evrak katabilmekte, yeni dava dosyası açabilmekte ve harç ödeyebilmektedirler. Yani, avukatlar bu bilgi sistemi sayesinde duruşmaya girme dışında adeta tüm işlemlerini bürolarından yapabilir hale gelmiş bulunmaktadır (<http://www.uyap.gov.tr>).

Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) sayesinde ise, vatandaşlar internet aracılığıyla T.C. kimlik numaralarını kullanarak UYAP kapsamında adli ve idari yargı birimlerinde görülmekte olan dava dosyaları hakkında bilgi (dava konusunu, değerini, taraflarını, duruşma günlerini, dosyanın hangi aşamada olduğunu, karar verilip verilmediğini, temyizden dönüp dönmediği gibi) alabilmektedirler.

Ayrıca UYAP sistemine eklenen son bir özellik ile vatandaşların sistem üzerinden adli sicil kaydı durumlarını sorgulayabilmeleri sağlanmıştır (<http://www.turkiye.gov.tr>).

1.13.4. SAYOTO-SAY 2000 Projesi

Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Projesi SAYOTO, 1985 yılında başlatılan bir projedir. Maliye Bakanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından 3 Mart 1999 tarihinde SAYOTO projesi yerine başlatılan Say2000i projesi; yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayan sanal bir ağ üzerinde, saydam, hızlı ve güvenli hizmet hedefleyen, 1536 birimi (1472 saymanlık) kapsayan, web tabanlı saymanlık otomasyon sistemidir. Bu proje çerçevesinde devletin muhasebe bilgileri

günlük olarak izlenmeye başlanmış, dolayısıyla her düzeyde kamu maliyesi kararlarını güncel bilgiyle destekleyen bir yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. Ayrıca bu sistem ile tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin, sağlık harcamalarının, merkezi olarak yönetim ve denetimi mümkün hale gelmiştir (<http://strateji.balikesir.edu.tr>).

Say2000i Projesinden önceki durum;

- Saymanlıklarda muhasebe kayıt işlemleri ve diğer işlemlerin büyük kısmı manuel olarak yürütülmekteydi,
- Gerek Muhasebat Genel Müdürlüğü merkezi gerekse saymanlıklarda teknoloji kullanımı yeterince yaygınlaşmamıştı,
- Saymanlıklarda uygulama farklılıkları vardı,
- Muhasebeden üretilmesi gereken Kamu Hesapları Bülteni ile diğer devlet hesaplarına ilişkin rapor ve bilgiler gecikmeli olarak çıkartılabilmekteydi,
- Muhasebat Genel Müdürlüğü Merkezi ile saymanlıklar arasında istenilen düzeyde bilgi akışı sağlanamamaktaydı.

Say2000i Projesinden sonraki durum;

- Saymanlıklarda hızlı ve kaliteli hizmet verilmeye başlanmıştır.
- Saymanlıklarda uygulama farklılıkları ortadan kalkmıştır.
- Kamu Hesapları Aylık Bülteni hızlı bir şekilde çıkartılabilmektedir.
- Kamu hesaplarında şeffaflık sağlanmaktadır.
- İstenilen zaman diliminde mali tablolar sistemden alınabilmektedir.
- Kamu harcamalarında tasarruf sağlanmaktadır.
- Bütçe ödeneklerinin zamanında ve ihtiyaca göre dağıtılmasına katkıda bulunmaktadır.
- Kurumlar arasında elektronik veri alışverişine olanak tanımaktadır.
- Devletin gelir ve giderleri günlük olarak takip edilebilmektedir.
- Saymanlıklar sağlık harcamalarını anında kontrol edebilmektedir.
- Personel özlük işlemleri sistemden yapılabilmektedir.

1.13.5. Pol-Net (Polis Bilgi Ağı Projesi)

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 81 il merkezi ve 81 hudut kapısını birbirine bağlayarak ehliyet, pasaport verme gibi hizmetleri kısa sürede vatandaşa sunacak hizmetler vermektedir (Çevikbaş, 2009, s. 84). Pol-Net ile birlikte Emniyet Teşkilatı'nın gelişen yeni teknolojiler ve değişen kurumsal ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen kurumsal uygulama yazılımları sayesinde, birimlere kesintisiz bilişim desteği verilmektedir. Pol-Net sayesinde bilgiye erişim amacıyla yapılan yazışmalar ve bu yazışmaların kaybettirdiği zaman ortadan kaldırılmış, birçok hizmet gerektiği gibi yapılmaya başlanmış ve etkinlik artırılarak daha kaliteli hizmet verilmesi sağlanmıştır.

1.13.6. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Çağdaş bir gümrük idaresinde bulunması gereken özelliklerin başında sunulan hizmetin kalitesi, hızı ve uygulamaların tekdüzen içinde olması gelmektedir. Bu amaçla uygulanan GİMOP ile her türlü gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış, daha az belge kullanımı temin edilmiş ve güncel bilgilere kısa sürede ulaşılması sağlanmış ve GİMOP 2001 Kasım'da tamamlanmıştır.

1.13.7. E-İhale: Kamu Alımlarında Etkinlik(EKAP)

E-ihalede devlet, optimum fiyat oluşumunu sağlayarak tedarikçilerin tekliflerini en iyi şekilde değerlendirmeyi amaçlamıştır. İnternet teknolojilerinin gelişmeye başladığı 1995 yılında Amerikalı bir özel şirketle başlayan e-ihale süreci, devletlerin elektronik teknolojileri bünyelerine adapte etmeye başlamaları ile yaygınlık kazanmıştır. E-ihalede devlet, satın almak istediği ürünün veya hizmetin özelliklerine karar verir ve gerekiyorsa kapsamlı bir şartname hazırlar. Şartnamede e-ihaleye katılmaya uygun tedarikçi firmaların özellikleri belirlenir. Firmalar tekliflerini sunduktan sonra kamu kurumu ihaleyi kazanan firmayla sözleşme imzalar (Karaaslan, 2011).

Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) devlete doğrudan elektronik olarak, internet üzerinden, kamu kurumlarına tedarik imkanı getirmiştir. Türkiye'de EKAP hala gelişme aşamasındadır ve kıyaslandığı birçok ülkeye göre oldukça alt seviyelerdedir. E-ihale sürecinin tam anlamı ile uygulamaya konmasının birkaç yıl daha

süreceği beklenmektedir. Devlet 2012 yılına kadar e-ihale projesinin tam anlamı ile uygulanabilmesi için çalışmalarını sürdürmektedir (Karaaslan, 2011).

1.13.8. Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)

Merkezi Hastane Randevu Sistemi, sağlıkta dönüşüm programı kapsamında vatandaşların sağlık hizmetine daha kolay erişiminin sağlanması ve hastanelerin daha etkin ve verimli şekilde hizmet sunabilmesi için geliştirilmiş bir projedir. Bu amaçla 2009 yılında başlatılan çalışmalar tamamlanarak 2011 yılında hizmetin ülke genelinde yaygınlaşması sağlanmıştır. T.C. kimlik numarası ve şifresi ile Türkiye'deki bütün devlet hastanelerinin randevusunu bu sistem üzerinden almak mümkün hale gelmiştir (<http://www.mhrs-randevu.com>).

1.13.9. Medikal Ulak Sistemi (MEDULA)

MEDULA, medikal ve ulak kelimelerinin bir araya gelmesinden oluşmaktadır. 1 Ağustos 2006 tarihinden itibaren kullanılmaya başlanan MEDULA Sistemi, sağlık kurumları tarafından sigortalı ve hak sahipleri için verilen sağlık hizmetine ait fatura bilgisinin, Genel Sağlık Sigorta Sistemi'ne aktarılmasını ve fatura bedellerinin kurumlara ödenmesini sağlayan bir otomasyon sistemidir. Sistem bu işlemlerin, sağlık kuruluşlarının iç süreçlerine müdahale edilmeksizin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Eczaneler, sağlık merkezleri, teşhis ve tedavi merkezleri ile özel ve kamuya ait hastaneler, otomasyon sistemi (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi-HBYS) olan sağlık tesisleri, web servisleri aracılığıyla MEDU'ya entegre edilmiş durumdadır. Sağlık hizmeti sunucuları ile SGK arasında doğru ve pratik iletişimi sağlayabilecek olan MEDULA sistemi, Genel Sağlık Sigortası (GSS), Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (Mernis) ve Sağlık Bakanlığı ile ortak hareket etmektedir (Özata, 2009).

MEDULA sistemi sayesinde sağlık hizmeti kullanımına ilişkin bilgiler elektronik ortama aktarılacak ve böylece vatandaşların sağlık hizmetinden en iyi şekilde yararlanması olanaklı duruma gelecektir. Sağlık kuruluşlarına yapılacak ödeme işlemlerine hız ve doğruluk gelecek, bunun yanı sıra geleceğe yönelik sağlık harcaması tahminleri ve risk analizlerinin yapılabilmesi, harcama kalemlerinde değişikliklerin takip edilebilmesi, kapsamlı ve kaliteli istatistiksel bilginin alınabilmesi mümkün

olacaktır. Sistemin getirdiği elektronik yapıyla maliyetlerin kontrolü ve planlanması olanağı da elde edilecek ve böylece sağlık hizmeti sunan ve finansmanını sağlayan kurumlar için önemli ölçüde kaynak tasarrufu oluşacaktır. Gereksiz kullanımlar, tekrarlar ve suiistimaller önlenerek sağlık harcamalarının artmasının önüne geçilebilecektir (Özata, 2009).

MEDULA Sistemi'nin başlıca fonksiyonları; hak sahipliği ve sözleşme doğrulama, reçete tetkik ve sevk takibi, ödeme sorgulama, fatura bilgisi kayıt, ödeme durum kontrolü, rapor bilgisi kayıt, fatura bedeli talebi ve dönem sonlandırma süreci olarak sıralanmaktadır. Sistem ilk aşamada sigortalı/emekli veya yakınının sağlık hizmeti alma hakkının olup olmadığını kontrol etmektedir. Hizmet alma hakkı olan hasta için bir takip numarası gönderilmekte ve sağlık kurumu bu numarayı muayene açılış ve sevk kabul işlemlerinde kullanmaktadır. Gönderilen takip numarası ile hasta için gerçekleştirilen tüm işlemlerin takibi ve faturalandırılması yapılabilmektedir. İlgili sağlık kurumunda muayene ve tedavi işlemleri tamamlanan hastanın hesabı kapatılmakta ve fatura SGK'ya iletilmektedir. Sağlık hizmeti verilen sigortalı ya da yakının, başka bir sağlık kurumuna sevk edilmesi durumunda yine reçete, tetkik ve sevk takibi süreci işletilmektedir. Bu amaçla GSS sistemi tarafından yeni bir takip numarası gönderilmekte ve bu numara kullanılarak sevki kabul eden kurum tarafından hastanın kabulü gerçekleştirilmektedir. Takip numarasına bağlı olarak hasta için yapılan ve ödemeye esas teşkil edecek işlem bilgileri daha sonra GSS sistemine aktarılmaktadır. Ödeme bilgisi GSS sistemine iletdikten sonra iletilen verinin format kontrolü, takip numarasının kuruma ait olup olmadığı gibi ön kontroller yapılmaktadır. Ön kontrolde hata yoksa ödeme bilgisi, GSS sistemine kaydedilmektedir. Ödeme bilgisi içinde gönderilmiş olan işlemlerin Bütçe Uygulama Talimatı'na (BUT) uygunluğu ve kurumun sözleşme kontrolleri, GSS sisteminde asenkron olarak çalışacak bir program ile yapılmaktadır. Bu program, ödeme bilgisinin (takibin) faturalanıp faturalanamayacağını, varsa hataların neler olduğunu belirlemektedir. Ödeme bilgisinin, BUT' a uygunluğu ve kurum sözleşme kontrolünden hatasız olarak çıkıp çıkmadığı, bu süreç içerisinde kontrol edilmektedir. Hatalı olan ödeme bilgisi kayıtları için hata açıklamalarına uygun olarak düzeltmeler yapılmakta ve ödeme bilgisi tekrar kaydedilmektedir. MEDULA sisteminin bir diğer bileşeni ise GSS sistemine kaydedilmiş faturaların bedelinin SGK'dan talep edilmesi için tasarlanmış süreçtir. Fatura bedellerinin SGK'dan talep

edilebilmesi için başhekim ya da sağlık kurumu yöneticileri için hazırlanmış ve internet üzerinden erişilen bir web sitesi uygulaması kullanılmaktadır. MEDULA sisteminin e-eczane, e-hastane, e-optik, e-tıbbi malzeme gibi alt uygulamaları bulunmaktadır (Özata, 2009).

1.13.10. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBBİS)

Personel, kurum ve öğrenci bilgilerini takip etmek, gerekli istatistikleri doğru ve zamanında oluşturmak, geleceğe yönelik planlamalar yapmak son derece önemlidir. Bir sonraki yıl okula başlayacak öğrenci sayısını tahmin etmek, gelecek yıl içinde emekli olabilecek öğretmen sayısını belirlemek, okul ve öğretmen ihtiyaçlarını belirleyerek Türkiye genelinde homojen bir eğitim yapısı oluşturmak, öğrenci dağılım ve başarı grafiklerini hazırlamak gibi işlemler ancak bu bilgilerin sağlıklı bir şekilde toplanarak çözümlenmesiyle mümkündür. Milli Eğitim Bakanlığı söz konusu bilgileri en doğru biçimde toplayıp, gerekli şekilde kullanmak üzere 1987 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBSİS) adlı projesini başlatmıştır. Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemleri olan MEBSİS, Bakanlığın değişik birimlerini ilgilendiren çeşitli alt sistemlerden oluşmaktadır. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü sistemin amacını şu şekilde ifade etmektedir: “Millî Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemleri (MEBSİS), Bakanlığımız hizmetlerinin bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin, daha ucuz, daha hızlı, doğru ve zamanında verilmesini amaçlamaktadır.” Bu amaçla kurulan MEBSİS, ilk kurulduğunda birden fazla alt yönetim bilgi sistemini içeren bütünleşik bir sistem olarak tasarlanmıştır (Bayrakçı, 2007).

Zaman içerisinde, eğitim alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaşması ile birlikte Millî Eğitim Bakanlığı değişik amaçlarla birçok bilişim sistemi ve eğitim portalı kurmuştur. Her biri ayrı amaçlarla kurulmuş ve kullanım alanı yaygınlaşmış bu sistemler, dağınık bir yapıyı engellemek amacı ile 2006 yılında “Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)” adı altında birleştirilmişlerdir. MEBBİS, günümüzde yönetim bilgi sistemlerini (İLSİS, E-okul), karar destek sistemlerini (Kds) ve uzaktan eğitim portallarını (Açık Öğretim Lisesi, Açık İlköğretim Okulu) içeren bir dizi web tabanlı uygulamayı kapsamaktadır (Bayrakçı, 2007).

1.13.11. İl ve İlçe Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS)

MEBBİS'in alt sistemlerinden biri olan "İLSİS Projesi" İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri hizmetlerinin bilgi teknolojileri yoluyla sunularak; hız, kalite ve verimliliğin artırılması amacıyla geliştirilen bir yönetim bilgi sistemidir. 1987 yılında MEBBİS programının bir alt sistemi olarak tasarlanan İLSİS Projesinin pilot uygulaması 1994 yılında başlamıştır. Pilot bölgede yazılımlar geliştirilmeye devam edilirken yaygınlaştırma işlemlerine başlanmış, 2000 yılı Temmuz ayında tüm İl Milli Eğitim Müdürlükleri'nde yazılım ve donanım kurulum işlemleri tamamlanmıştır. İLSİS Projesi çalışmaları kapsamında; Bakanlık Merkez Teşkilatı Birimleri ile il ve ilçe Milli Eğitim Müdürlükleri arasında bilgi ağı kurulmuş ve bu birimler, kurulan ağ üzerinden bilgi iletişimde bulunmuşlardır. Ayrıca bu birimler bakanlıkça kurulmuş web server bilgisayar aracılığıyla yurt içi ve yurt dışı bilgi kaynaklarına ulaşma imkanına sahip olabilmişlerdir. Oluşturduğu ortamla, yapılan uygulamaları kolaylaştıran İLSİS uygulama yazılımları; personel (özlük, atama, inceleme, soruşturma, teftiş), kurumlar (özel kurumlar, devlet kurumları), arşiv-evrak, istatistik, norm işlemleri, öğrenci devam-devamsızlık, kitap seçimi, yönetim ana modüllerinden oluşmakta ve bu modüller içinde de 440 modül bulunmaktadır. İLSİS uygulama yazılımları ile personelin kimlik bilgileri, kadro ve terfi işlemleri, öğrenim ve sicil bilgileri, mal bildirim beyannamesi, sendika bilgileri, izin işlemleri, atama-yer değiştirme işlemleri, ödül-ceza işlemleri, bakanlıktan ayrılma bilgileri ve bakmakla yükümlü olduğu kişilere ait bilgiler takip edilmekte, bunların yanı sıra hizmet puan kartı, hizmet cetveli, hizmet süresi anında hesaplanabilmektedir. Kurumun ise gelen-giden evrak ve kurum bilgileri takibi, kurumlarla ilgili istatistikler, kurumda çalışan personelle ilgili bilgiler, kuruma ait norm bilgileri, kurumlarda okutulan kitaplar takip edilmektedir (Şeker & Şeker, 2009).

İKİNCİ BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLERDE E-DEVLET UYGULAMALARININ BİR ÖRNEĞİ: E-BELEDİYE

2.1. GENEL BAKIŞ

Baş döndürücü bir hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, belediye hizmetlerinin daha etkin, verimli, şeffaf, hesap verebilir, insan merkezli olma şeklindeki bir takım kamu yönetimi odaklı beklentiyi yükseltmiştir. Elbette ki bu beklentilerin klasik yönetim anlayışıyla sağlanması da mümkündür. Fakat bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlayacağı kolaylıklar, sözü edilen amaçlara ulaşmayı her halükarda kolaylaştıracak bir faktördür ve bunlardan yararlanılması kamu yararı açısından gereklidir.

Yerel yönetimlerin bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarından yararlanması konusu, "e-Yerel Yönetim" adıyla geniş ölçekte düşünülebilir. Bu yaklaşımın, il özel idarelerini de kapsayan geniş bir yanı olsa da, kavramı biraz daha daraltarak yaygın olarak anlaşılan ve kabul gören ifadesiyle ele alırsak, ülke çapında başarıyla dikkat çeken e-belediye örneğinde yoğunlaşmak gerekir. Böyle bir tercihte, belediyelerin günlük hayatımızda diğer yerel yönetim örneklerine göre belki de en fazla yer tutan idari birimler olmasının, kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlarla en fazla temas halinde olan yerel yönetim birimi olmalarının ve ülke çapında yaygın oluşlarının payı büyüktür (Oğurlu, 2010).

Türkiye'de belediyelerle ilgili temel kaynak Belediye Kanunudur ve bu kanuna göre onlarca kamu hizmeti belediyelerin görev alanına bırakılmıştır. Bu görevler yerine getirilirken vatandaşla hizmeti veren kamu görevlisi, fiziki bir ortamda karşı karşıya gelmek zorundaydı. Gelişen teknolojik imkanlarla birlikte, internet kullanımının yaygınlaşması ve artmasından yararlanmak isteyen yerel yönetim birimleri ve özellikle belediyeler, bazı hizmetlerini fiziki bir ortama bağlı olmaksızın ağ üzerinden sunmayı tercih etmişlerdir. Gün geçtikçe bu şekilde hizmet sunan belediyelerin sayısı artmaya ve sunulan hizmetler çeşitlenmeye başlamıştır.

Avrupa Birliği içerisinde de belediye hizmetlerinin dijital ortam üzerinden sunulmasına dikkat çekilmekte ve konuya büyük önem verildiği görülmektedir. Belediyelerin, ağdaş "yönetişim"in bir parçası olarak yeni düzenlemeler ve katılımcılık esasını dikkate alarak, potansiyellerini tam olarak kullanmaları gerektiği ifade edilirken, her geçen gün, yeni belediyelerce e-devletin sağladığı fırsatların vatandaşların hizmeti için seferber edildiğinin ve dijital kamu hizmetlerinin sağlandığı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin demokratik sürece uygulandığı ifade edilmektedir. Gerçekten de yerel yönetimler, halka en yakın yönetim birimleridir ve vatandaşlara bilgi sağlama ve hizmet sunma gibi idari boyutu olan; bir demokrasi okulu olarak da siyasi boyutu olan farklı fonksiyonları üstlenirler. Görülüyor ki, hem kamu hizmetlerinin dijital sunumunun hem de e-demokrasi pratiğinin kk bir ölçekte pilot bölgeleri olma potansiyelini taşıyan belediyelerin önemi büyüktür (Oğurlu, 2010).

Hizmetin yararlanıcıları ile yerel yönetimler arasında en etkin iletişim araçlarından biri olmaya başlayan, internet üzerinden kamu hizmetlerinin sunulmasını mümkün kılan bu yeni model, klasik belediyeçilik anlayışı yerine bilgiye dayalı, katılımcı ve homojen bir hizmet üretme arayışının ürünüdür. Belediyeler, artık dijital kamu hizmeti sunmayla yetinmeyerek, sunulan hizmetlerini halka doğru şekilde anlatabilmek, halkın hizmetler ve genel belediyeçilik anlayışı hakkındaki düşüncelerini ve doğrudan diyaloga fırsat veren dijital ortam fırsatlarını önemsemek zorunda kalmışlardır. Bu da belediyelerin yeniden yapılanması ihtiyaını doğurmuştur (Oğurlu, 2010).

Öncelikli varoluş amaçları vatandaşa hizmet üretmek olan kamu kurumlarının hizmeti etkin, verimli, ucuz ve herkesin ulaşabileceği biçime getirmeleri gerekmektedir. Genel kamu yönetimi içinde yerel halkın hizmet taleplerini karşılamak ve aynı zamanda yönetsel açıdan var olan demokrasi olgusunu yerele indirmek noktasında çeşitli avantajlarından dolayı, yerel yönetim kuruluşları ve özellikle belediyeler n plandadırlar. Ancak son yıllarda ortaya çıkan teknolojik gelişmeler, globalleşmenin önlenemeyen yükselişi ile birlikte yerel yönetimlerin klasik yönetim anlayışıyla misyonlarını yerine getirebilmeleri mümkün görünmemektedir. Çağımıza uygun hizmet kalitesinin sunulabilmesi için yerel yönetimlerin de bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanması gerekmektedir.

2.2. E-YÖNETİM ve YÖNETİŞİM

E-Belediye kavramının açıklanmasına başlamadan önce e-yönetim ve yönetim kavramları üzerinde durulması anlamlı olacaktır. E-yönetim, kamu yönetiminin bütün yönlerini elektronik olanaklarla kuşatan, kapsayıcı ve bütüncül bir girişimdir. Bu nedenle, e-yönetimi, yurttaşların ve idarenin, en modern teknoloji araçları yoluyla aynı ortamda buluşması olarak görmek yanlış olmaz. E-yönetimden kavram olarak anlaşılması gereken, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Kamu yönetimi bağlamında e-yönetime ilişkin, “devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında ve kamusal hizmetlerin üretilmesinde iletişim ve bilgi teknolojilerinin, elektronik araç ve tekniklerin kullanılması” şeklinde bir tanımlama yapılabilir (Durna & Özel, 2008).

E-yönetimin ve dolayısıyla e-belediyenin temelini "e-demokrasi" modelleri oluşturur. Bunlar; yönetim, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sosyal adalete dayalı kalkınmayı artırmayı amaçlayan ilkelere dayanır. Yönetim kavramı ile devletin hizmet sunum sürecine vatandaş dâhil etmemesi, yani klasik yönetim anlayışı anlaşılırken, yönetim süreci kuralların tüm etkilenenlerin fikir birliği oluşturması ve tüm tarafların sürece etkin katılımıyla uygulanabilir olmasıdır. Yönetişim sayesinde, modern kamu yönetiminde, "katılımcılık", "paydaşlık", "etkililik", "verimlilik", "sürdürülebilirlik", gibi değerler önem kazanmıştır. "Vatandaş" devlete karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmesi gereken bir kişi olmaktan çıkmış, yönetim üzerinde etkili olabilen, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye başlanmıştır (Arslan, Kılıç Akıncı, & Bayhan Karapınar, 2007).

E-yönetim, yönetim sürecinde karşılıklı etkileşimi beraberinde getiren bir “yönetim yapısı” öngörmektedir. Geleneksel yönetimde daha dar kapsamlı kalan bu etkileşimin, e-yönetimle önemli derecede arttığı söylenebilir ki, bu etkileşim artışına dolayısıyla e-yönetime, birlikte yönetim anlamında “yönetişim” (governance) de denilmektedir. Elektronik ortamda ortaya çıkan bu yeni etkileşim alanları; devlet-vatandaş arası, devlet-işletmeler arası, kamu birimleri arası ve devlet-çalışanları arası

ilişkiler olmak üzere dört etkileşim alanı biçiminde görünmektedir (Durna & Özel, 2008).

Yönetişim süreci klasik yerel yönetim anlayışı ile e-Belediyecilik sisteminin getirdiği yeni yönetim anlayışı arasında önemli farklılıkların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu farklılıklar aşağıdaki tabloda özet bir şekilde sunulmuştur:

Tablo 2.1. Klasik Yönetim Anlayışı ve E-Belediye Arasındaki Farklılıklar

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI	E-BELEDİYESİLİK UYGULAMALARINI DA İÇEREN YENİ YÖNETİM ANLAYIŞI
Paylaşılmayan idari karar almalar	Alınan kararları elektronik ortamda paylaşımı
Uzun bürokratik iş akışı	Elektronik İletişim
Halka ilişkin kararların, konuya ilişkin fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, beyaz masa v.b yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim-Vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan-Müşteri ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarıyla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü

Kaynak: (Henden & Henden, 2005, s. 56)

2.3. YEREL YÖNETİMLER ve YENİDEN YAPILANMA İHTİYACI

Küreselleşme sürecini yaşayan çağımızda, halkın beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verme görevinde olan kamu ve yerel yönetimleri, giderek yeniden yapılanma ve etkinliğin arttırılması çalışmalarına gereksinim duymaktadır. Küreselleşme ile birlikte, yönetim anlayışları değişmekte ve bu değişim beraberinde yeni değerleri ortaya çıkarmaktadır. Bu yeni değerler, müşteri (vatandaş) için ürün kalitesini geliştirme, hizmet, çevrim zamanının ve maliyetlerin azaltılması olarak özetlenebilir. Yerel yönetimler; yöre halkının ihtiyaçlarını etkin bir biçimde karşılamak üzere, yerel topluluğa kamu hizmeti sağlayan ve yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen; yönetsel, siyasal ve toplumsal kurumlardır. Varlık nedenleri, halkın güven ve desteğini

sağlayarak, katılımcı, demokratik, halkın dilek, istek ve önerilerine dayalı hizmet sunmaktır. Yerel yönetimler, yerel bir topluluğun ortak gereksinmelerini karşılamak amacıyla oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme biçimi olarak tanımlanabilirler. Bu birimlerin, devletin tüzel kişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliği, malvarlığı, kendine özgü gelir kaynakları bulunmaktadır.

Yerel yönetimler, kamu yönetiminin vatandaşa en yakın birimleridir. Dolayısıyla, kamu yönetiminin bir ögesi olma kapsamında, yukarıda sözü edilen yeni değerlerin etkisini net bir şekilde gözlemleyebileceğimiz alanlardan sayılabilirler. Tam ve kapsayıcı bir tanım vermek oldukça güç olsa da kamu yönetimini, “kamu siyasalarının yürütülebilmesi için gerekli bireysel ve kümesel çabaların uyumlaştırılması” olarak görebiliriz. 1982 anayasasının 127. maddesine göre Türkiye’de yerel yönetimlerin üç temel amacı vardır. Bunlar:

- İnsanların temel haklarının kullanılmasına imkan verilmesi,
- Üretim ve tüketimde etkinlik,
- Demokrasidir.

Bir ülkenin toplumsal gelişmesi, yerel yönetimlerin varlığı ve gelişme düzeyi ile yakından ilgilidir. Çünkü gelişim süreci tek bir bütün olarak gerçekleşir. Bu süreci parçalara ayırmak mümkün değildir. Toplumun emek, kaynak ve düşünce potansiyel gücünü mahalli ve ulusal kalkınma çabalarına aktarmaları, bütünsel kalkınmayı gerçekleştirecektir.

Yeniden yapılanma, örgütlerin etkinliklerini sürdürmelerini olumsuz etkileyen her çeşit üretim azalmasına ve kaybına karşı koymanın yollarından biridir. Yapılanmaya sistem yaklaşımı bakış açısıyla bakıldığında, sistemi oluşturan tüm unsurlar arasındaki ilişkiler ağı olarak görülebilir.

Kamuda yeniden yapılanma sadece, bu kesimdeki kamu kurum ve kuruluşlarının örgütsel yapılarının değiştirilmesi gibi basit bir işlem olarak görülmemelidir. Aksine, çok yönlü bir çalışma şeklinde ele alınmalıdır. Bu yönler arasında kamu kuruluşlarının; amaçlarında, görevlerinde, görevlerin bölüşümünde, örgüt yapılarında, personel sistemlerinde, kaynaklarında, yöntemlerinde, mevzuatında, haberleşme ve halkla

ilişkiler sistemlerindeki mevcut aksaklıkları ve eksiklikleri kısa ya da uzun vadede, geçici ve sürekli nitelikteki düzenlemelerini amaçlamış bir bütün olarak görmek gerekir.

Kamu yönetiminde egemen olan "organizasyon ve yöntem" anlayışı, yerini giderek "toplam kalite" ve "müşteri memnuniyeti" hedefleriyle iş gören ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmış; yönetim üzerinde giderek daha çok rol oynayan ve beklentileri artan yurttaş, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye; kamu idarelerinin faaliyetleri de kalite standartları sürekli yükseltilmesi gereken "hizmetler" olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Ülkemizde de toplumun, yönetim sisteminden beklentilerinde önemli değişimler meydana gelmiştir. Toplum, yönetimin üstlendiği hizmetleri, kaynakları etkin ve verimli kullanarak üretmesini beklemektedir. “Sosyal fayda olduğu sürece hizmet devam eder”, ilkesinden hareket eden kamu yönetimi açısından çağdaş yönetim ilke esas ve uygulamaları daha fazla önem taşımaktadır.

Kamu yönetimi, etkililiğe, verimliliğe ve vatandaşın ihtiyaçlarını tatmine yönelik yönetsel uygulamalara başvurmak durumundadır. Gelişmekte olan ülkelerde yaşanan hızlı kentleşme sürecinin taşıdığı özellikler ve günümüz toplumunun yükselen değer olarak gördüğü “yönetişim” kavramı ve bu kavramın içerdiği katılımcı, saydam, demokratik, insan ve hizmet odaklı yönetimler, yerel yönetim felsefesiyle uyumaktadır. İyi yönetişim; devlet yönetiminde temsil, katılım ve denetimin, etkin bir sivil toplumun, hukukun üstünlüğünün, yerinden yönetimin, yönetimde açıklık ve hesap verme sorumluluğunun, kalite ve ahlakın, kurallar ve sınırlamaların, rekabet ve piyasa ekonomisi ile uyumlu alternatif hizmet sunum yöntemlerinin ve nihayet dünyada gerçekleşen dijital devrime (yeni temel teknolojilerdeki gelişmelere) uyumun mevcut olduğu bir siyasal ve ekonomik düzeni ifade etmektedir. Ayrıca, bilişim teknolojileri ve internet sayesinde yönetime geniş kesimlerin katılımı sağlanacak, böylece demokrasi daha etkin olarak uygulanabilecektir.

2.4. E- YEREL YÖNETİM VE E-BELEDİYENİN TANIMI

Öncelikli varoluş amaçları vatandaşa hizmet üretmek olan kamu kurumlarının hizmeti etkin, verimli, ucuz ve herkesin ulaşabileceği biçime getirmeleri gerekmektedir. Genel kamu yönetimi içinde yerel halkın hizmet taleplerini karşılamak ve aynı zamanda

yönetmelik açıdan var olan demokrasi olgusunu yerele indirgemek noktasında çeşitli avantajlarından dolayı, yerel yönetim kuruluşları ve özellikle belediyeler ön plandadırlar. Yetkililerin sivil hizmetlerin (eğitim, sağlık vb. gibi) online olarak verilmesi konusuna önem vermelerine bağlı olarak, “yerel e-yönetim” 2000 yılında yeni bir kavram olarak literatüre girmiştir. E-yerel yönetim veya e-belediye; sadece bilgisayar ya da internet ortamının varlığı veya internet aracılığı ile hizmet ya da yerel yetkili bulunması değildir; e-yerel yönetim toplum için yerel önderliğin, demokratik sorumluluğun ve toplumsal katılmanın bir aracı olarak da algılanmalıdır. Bu yaklaşım çerçevesinde, e-yerel yönetim; içeriğinde daha açık, sorumlu, kapsayıcı ve toplulukları yönlendirebilecek kadar iyi bir organizasyon vizyonunu bulundurmalıdır. E-yerel yönetim tarafından sunulan fırsatlar ise; vatandaş odaklı hizmetleri ve modernize edilmiş yönetimi içermektedir (Yıldırım & Öner, 2004, s. 53-54).

E-yerel yönetim ile ulaşılması öngörülen hedefler şunlardır; şu anda var olan süreçlerin daha ileri bir değişime uğraması; vatandaşlar ile etkileşime geçme ve bir dizi hizmet için organizasyonların yeniden düzenlenmesi ile organizasyonlarda köklü bir değişimin sağlanması; belirlenen/tanımlanan yerel özgürlükleri ve yönetim içinde karar vermeyi yerel yetkililerle paylaşmak; hizmetlerin biçimini değiştirmek için yeni bir teknoloji kullanılması; yerel hizmetleri daha iyi, daha uygun maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek; yerel demokrasinin başlamasını ve gelişmesini gerçekleştirmektir (Yıldırım & Öner, 2004, s. 53-54).

Elektronik devletin (e-devlet) önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken elektronik belediye (e-belediye), belediyelerin hemen her açıdan (hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb.) ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde çağımızın vazgeçilmez teknolojisi olan internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu yolla belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir.

E-yerel yönetim uygulamalarının en güzel örneklerinden biri olan ve genellikle belediye hizmetlerinin sunumunda internet teknolojilerinden faydalanılması olarak ifade

edilen e-belediye kavramı, bu konuyla ilgili yapılan çeşitli çalışmalarda tanımlanmıştır. Bu çalışmalardan alınan tanımlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır;

"Belediyelerin görevlerini yerine getirirken internet teknolojileri yardımıyla yaptığı hizmetleri halkın ayağına götürmesine e-belediye hizmeti denmektedir" (Çoruh, 2008, s. 4).

E-Belediye, "Belediyenin yaptığı tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasında, aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojileri kullanılarak yapılmasıdır" (Çoruh, Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, 2009, s. 215).

Elektronik Belediye (E-Belediye), "Belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır" (Erdal, 2002, s. 5). 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 sunulmasıdır" (Henden & Henden, 2005, s. 52).

E-Belediye, belediye hizmetlerinin 7 gün 24 saat internet üzerinden sunulmasıdır.

Yapılan tanımlara bakıldığında e-belediye sisteminin sadece teknik bir altyapı ve hizmetlerin bu altyapı üzerinden sunumu olmadığı, şeffaflık ve denetim unsurlarının sistemin önemli parçaları olduğu anlaşılmaktadır.

E-belediye sadece internet üzerinde bir web sitesinin faaliyete geçmesi değil, bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşüm hareketinin merkezinde belediye bünyesindeki tüm departman ve daire başkanlıklarının enformasyon teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır. E-belediye çalışmalarının başarısı, belediyenin bütün birimlerinde "teknoloji kültürü"nün özümsemesi, çalışanlar ve bölümler tarafından sahiplenilmesinden geçmektedir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temini, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanabilmesi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkin bir biçimde kullanılması, personelin yeni duruma adaptasyonu ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki

ve teknik altyapıların yeniden planlanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi, yani e-Belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir (Erdal, 2002).

2.5. E-BELEDİYENİN AŞAMALARI

Küreselleşme ve dünya ile entegrasyon sonucu insanların farklı yönetim tarzlarından haberdar olmaya başlamalarıyla birlikte, hayal güçleri genişlemiş ve bu hayal güçleri toplumsal bir ortak bilinç oluşturmuş, bu ortak bilinç belediye yöneticilerini yeni kent yönetim vizyonları oluşturmaya zorlamıştır. Bu vizyon, kenti meydana getiren tüm insan unsurlarının bir araya gelerek, kentin geleceğiyle ilgili ortak bir amaçta birleşmeleri ve bu amaca ulaşabilmek için ortak strateji ve projeler üretmeleri olarak tanımlanabilmektedir. Kent vizyonu oluşturmak, yani e-belediye sistemini kurmak için belli aşamaların izlenmesi gerekmektedir. Bu aşamalar sırasıyla şöyledir (Çoruh, Kent Kaynaklarının Etkili ve Verimli Kullanımında E-Belediye Sisteminin Faydaları, s. 2-3).

- **Bilgisayarlaşma**

Belediyedeki tüm birimlerde bilgisayar ve internet kullanımının sağlanmasıdır.

- **SWOT analizi**

Kentin güçlü ve zayıf yönleri ile Dünya’da beliren yeni fırsat ve tehditlerin belirlenmesidir.

- **Kentin vizyonunun (Gelecek Öngörüsü), amaçlarının (misyon) ve değerlerinin belirlenmesi veya yenilenmesi**

- **Stratejik Plan**

Kent stratejik planının yeni vizyon doğrultusunda belirlenmesi veya yenilenmesidir.

- **Belediye Bilişim Sistemi (BBS) Otomasyonu**

Belediyenin önemli iş süreçlerinin belirli standartlara oturtularak programlarının yazılması ve tüm bilişim sistemlerinin bütünleştirilmesi. Yani belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, satın alma, vergilendirme, ödemelerin takibi,

altyapı hizmetleri gibi yönetim süreçlerinin otomasyonu ile Belediye Bilişim Sisteminin (BBS) kurulmasıdır.

- **Web Sitesi**

Belediye web sitesinin kurulması ve yayına başlatılarak, kentle ilgili temel bilgilerin halkla 7/24 paylaşılması (tek yönlü iletişim).

- **E-Belediye**

BBS hizmetlerini internete taşıyarak, e-Belediye sisteminin kurulması ve tüm hizmetlerin e-belediye web sitesi vasıtasıyla sunulması. Bu hizmetler, kentte yaşayanların şikâyet, istek ve görüşlerinin alınması; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi verme işlemlerinin yapılması; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma, ruhsat veya izin alma, bunların onaylarının takibinin yapılması; belediye hizmetleri için satın alma veya ihale işlemlerinin yapılması; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması gibi birçok hizmetler olabilir. Kısacası tasarlanan BBS'nin web sitesi yoluyla 7/24 herkesin kullanımına açılması (Çift yönlü iletişim).

- **Entegrasyon**

Belediye yönetimine ilişkin temel veri ve bilgilerin (BBS) e-belediye sistemi vasıtasıyla, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile e-devlet kanalıyla bütünleştirilmesi ve denetlenmesinin sağlanması.

- **İnternet Kullanımını Yayma**

Halkın internet kullanımının yaygınlaştırılması, kablolu ve kablosuz İnternet yardımıyla tüm kentin e-belediye sisteminden yararlanmasını sağlama, tüm kente kablosuz internet sağlanması yeni geliştirilen Wi-Fi, Wi-Max ve 4G-LTE(Long Term Evolution) teknolojileriyle ekonomik hale gelmektedir. Literatür'de Belediye Kablosuz İnternet Ağı (Municipal Wireless Network) olarak geçen bu teknolojinin, ülkemizde internet kullanımının yayılmasında önemli rol oynayacağı söylenebilir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, vatandaşlara hizmet sunan yerel yönetim birimleri olan belediyeleri değişime zorlamış ve önceki başlıklarda bahsedilen e-belediye sistemine entegre olmaya başlamışlardır. E-belediye sistemine entegre olmak için belediyelerin, kente ilişkin tüm bilgilerin toplanıp kaydedilerek, ilgili

kişi ve kurumlarla paylaşılmasını sağlayan Kent Bilişim Sistemi(KBS)'ni kurmaları ve bu paylaşımı ve etkileşimi 7 gün 24 saat gerçekleştirebilmek için, kurulan bu sistemi internete taşımaları gerekmektedir. Bu hizmetleri internet ortamına taşıyarak 7 gün 24 saat hizmet vermek bilişim toplumu olmanın gereklerindendir. KBS'nin internete taşınması basit bir süreç olmayıp sistemli bir şekilde takip edilmesi gereken bir süreçtir.

Çoruh'a göre, Belediyelerin KBS'i internete taşıma süreci yedi aşamadan oluşur (Çoruh, 2008, s. 3-4);

- **Bilgisayarlaşma**

Belediyedeki tüm birimlerde bilgisayar kullanımının sağlanması,

- **Otomasyon**

Önemli iş süreçlerinin belirli standartlara oturtularak programlarının yazılması ve tüm bilişim sistemlerinin entegre edilmesi. Yani belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması gibi yönetim süreçlerinin otomasyonu,

- **İnternet Kullanıcılığı**

Belediyedeki yöneticilerin, memurların ve işçilerin internete bağlanması,

- **Web Sitesi Kurma**

E-Belediye web sitesinin kurulması,

- **Hizmetleri İnternet'e Taşıma**

Halka sunulan tüm hizmetlerin internete veya web sitelerine taşınması, kentte yaşayanların şikâyet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi ruhsat- izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması.

Belediye düzleminde internete taşınma süreci, temel olarak üç temel boyuttan oluşur (Kabakuş, 2010):

- Belediye içi mali, personel, yazı işleri, imar planlaması, vb. yönetim süreçlerinin otomasyonu,

- Kentte yaşayanların şikayet, istek ve görüş bildirimlerinin; belediye yetki alanındaki iş ve işlemler konusunda bilgi alma istemlerinin; belediyeden işyeri açma, proje onaylatma gibi ruhsat - izin alma - onay başvurularının; belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,

- Yerel yönetime ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilendirilerek paylaşılması.

Her üç boyut, hizmetin kendisine değil; hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan internete taşınmanın sonuçları, asıl olarak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması, maliyetlerin düşürülmesidir. Doğrudan etki yönetme eylemi üzerindedir.

Şüphesiz, yönetme ediminde iyileşme, sunulan gerçek hizmetler üzerinde iyileştirici etkiler yapar. Ancak, "interneteye taşınma"nın hizmetleri değil yönetimi taşımak anlamına geldiğini açıkça ortaya koymak, belediyeler özelinde kent bilgi sistemlerinin gerçekçi ve doğru biçimde algılanmasını, tasarlanmasını ve beklentilerin buna uygun formüle edilmesini sağlayacağı için büyük önem taşımaktadır.

- **Entegrasyon**

Belediye yönetimine ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bağlantılandırılarak paylaşılması ve denetlenmesinin sağlanması,

- **Halkın internet kullanımının yaygınlaştırılması**

2.6. E-BELEDİYENİN FAYDALARI

E-yerel yönetim uygulamaları, web sitelerinden yararlanan vatandaşların sayısının artmasıyla daha faydalı bir konuma gelecektir. Web sitesi kullanımının yaygınlaştırılması ve periyodik araştırmalarla insanların memnuniyetlerinin incelenmesi, sitelerden elde edilecek yararların artırılması için gereklidir. Günün ihtiyaçlarına uygun hazırlanmamış web siteleri e-belediye sisteminin amaçlarını gerçekleştirmek için yetersiz kalmakta ve beklenen faydalara ulaşmak güçleşmektedir. Maliyetlerle birlikte yararların niteliği ve derecesi web sitesinin karmaşıklığına göre şekillenecektir. Bu yararlar sözgelimi bir iletişim aracı olarak web sitesinin ne kadar etkin kullanıldığına bağlı olarak ortaya çıkacaktır. Nitekim, nadiren güncellenen web

siteleri kullanıcıların ilgisini kaybetmektedir ve çok az yararlar sağlamaktadır. Bununla birlikte vatandaşın ihtiyaçlarına uygun hazırlanmış bir web sitesi üzerinden sunulan e-belediye sisteminin yerel yönetim ve hizmet kullanıcıları açısından önemli faydaları bulunmaktadır. Ayrıca belediyenin hizmetlerini internete taşıması da tek başına ne yazık ki yeterli değildir. Bunu kullanacak halkın ve kurumların, firmaların, okulların da internete bağlı olması ve interneti kullanmayı bilmesi gerekmektedir. İşte halk ve belediye İnterneti ve Bilişim Teknolojileri'ni istenen düzeyde kullanmaya başladığında e-belediye uygulamalarının sağlayabileceği birçok yararlar ortaya çıkabilir.

Yerel yönetimler, e-belediye sistemine geçerken belli yararlar elde etme amacını gütmelidir. Elde edilmesi amaçlanan bu yararlar uygun olarak organize edilmiş bir e-belediye sisteminin başarıya ulaşabilmesi mümkün olacaktır. Sistemden beklenmesi gereken yararların bazıları aşağıda sıralanmıştır:

- Yerel halka sunulacak hizmetlerin, geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirebilmek,
- Dünya ile bütünleşme bakış açısıyla ele alındığında, yerel yönetim hizmetlerinin internet ortamına yansısıyla, sözü edilen hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığını algılayabilmek,
- Bürokratik evrak yoğunluğunu azaltabilmek,
- Vatandaşların bazı bilgileri elektronik ortamda alabilme özgürlüğü dolayısıyla, çalışanların yoğunluğunun azalmasını sağlayabilmek,
- Hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından, yapılacak işlemler bazında zaman tasarrufu sağlayabilmek,
- Belediye-Vatandaş ilişkilerinin güçlendirilmesini sağlayabilmek,
- İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi nedeniyle, çalışan memnuniyetini sağlayabilmek,
- Kent gündeminin rahatça izlenebilmesini sağlayabilmek,
- Kent verilerine ilişkin bilgilerin daha rahat toplanabilmesini sağlayabilmek,
- İnternet ortamında yapılacak anketler sayesinde, halkın beklenti, talep ve şikayetlerini daha rahat öğrenebilmek.

E-yönetimin kamu yönetimi ve özellikle yerel yönetim bağlamındaki yararları şu şekilde sıralanabilir (Durna & Özel, 2008, s. 9-11):

- **Elverişli İş Süreçleriyle Etkinliği Sağlamak:** Bilgi teknoloji sisteminin uygulanması rutin iş süreçlerinde ve elle yapılan otomatik fonksiyonlarda iş aşama sayısını azaltır. Bu da zaman, çaba ve paradan tasarruf edilmesini sağlar.

- **İç İletişimi Geliştirmek:** Yerel yönetimde iletişim kurmak için teknolojinin kullanılması bölümlerde işlerin daha kolay ve kısa sürede halledilmesine neden olur.

- **Müşteri Hizmetlerini Daha İyi Hale Getirmek:** Teknoloji, yerel yönetimlerin seçmenlerine hizmet etme yöntemlerini geliştirir. İnternet vasıtasıyla bilgiye giriş yapma olanağının verilmesi iyi bir hizmet geliştirme yöntemidir.

- **Yurttaş Talep ve Beklentilerini Boşa Çıkarmamak:** Toplumun yaşayış tarzı daha fazla elektronik hale gelme eğilimindedir. Günden güne daha fazla insan ve işletme dijital teknolojiyi kullanarak çalışmaktadır. Aynı olanaklar, araçlar ve ortamlar yerel yönetimlerden de beklenmektedir.

- **Kentsel katılım:** Web sitesi yurttaşlar için, yerel yönetimi, daha saydam ve anlaşılır kılabilir. Web sitesi, sivil toplum kuruluşları biçiminde bir katılım gerçekleştirme ya da online oylama şeklinde yerel topluluk konularına yurttaşların ilgisini çekme potansiyeline sahiptir. Yerel yönetimle online iletişimde bulunma olanağının yurttaşlara sağlanması, toplumun aktif bir üyesi olarak yönetime katılmak için ek bir fırsat oluşturur.

- **Kamu hizmetlerinde Dönüşüm:** İnternetle yerel yönetimler, hizmet dağıtım yöntemlerini kökten değiştirme potansiyeline sahiptirler.

- **Yerel e-Demokrasiyi Geliştirme:** Bu kavramla, yerel düzeydeki demokratik-meşru karar biçimlerinin elektronik ortamda kurulması, anlaşılmalıdır.

- **Toplumsal Fayda Sağlamak:** Elektronik bilgi ve hizmetlerin görkemli bir şekilde sunulması, gelişmeci ve ileriye doğru düşünebilen bir toplum arayan yeni işletmelerin ve nitelikli insanların cezbedilmesini sağlayabilir.

Henden ise e-belediye sisteminin yararlarını aşağıdaki şekilde sıralamıştır (Henden & Henden, 2005, s. 59):

- Yönetim ve karar alma süreci şeffaflaşmaktadır.
- Hizmette zaman ve mekan sınırlaması ortadan kaldırılabilir, kaldırılmaktadır,

- Kurum ve yerel halk açısından hizmet maliyetinde düşüş gözlenebilmektedir,
- Paydaş ruhu ortaya çıkmış, kentlilik bilinci dolayısıyla yerel halkta katılımcı bir anlayış yerleşmeye başlamıştır. Demokratikleşme sürecinde önemli yol alınmıştır,
- Vatandaşın kendi işini kendisinin yapmasından yola çıkarak, yerel yönetimlerdeki fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkabilecektir,
- Katılımcılık ve izlenebilirlik kavramlarının yaygınlaşması dolayısıyla, verilen hizmet kalitesinde artış olabilmektedir,
- Dünya ile bütünleşebilme açısından bakıldığında; e-belediyecilik uygulamalarının sayısı arttıkça, halkın bilgi teknolojilerini kullanımında artış gözlenebilmektedir,
- Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveninde artış görülebilmektedir.

2.7. E-BELEDİYE ÜZERİNDEN YAPILABİLECEKLER

Belediyelerin kent kaynaklarını etkin ve verimli kullanabilmeleri için, kente ait bilgilerin veri tabanlarına aktarılması, işlenmesi ve gerektiğinde bilgi kullanıcılarına hızlı bir şekilde ulaştırılması gereklidir. Bunun için de belediyelerin bilişim teknolojilerinden yararlanması en önemli yollardan biridir. Bilgi teknolojilerinin belediye yönetimine entegre olması önceki konularda bahsedilen KBS sisteminin kurulup işletilmesine bağlıdır. Kent Bilgi Sistemi(KBS) kurulması, özellikle büyük şehir belediyeleri gibi yoğun nüfuslu ve hızla gelişen yerleşim yerlerinde yönetimin işlerini kolaylaştırmakta, hızlı ve verimli bir hizmet sunumunu sağlamaktadır. Klasik usullerde yönetilen belediyelerde iş yoğunlukları artmakta, dosyalar yığılmakta, işlemler bürokrasiye takılarak yavaşlamakta ve hatta unutulabilmektedir. Bu durum hem hizmeti alanlar hem de kamu hizmetini veren personelin haklı olarak şikayetlerine sebep olmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan ve KBS sistemini kurmuş olan kentlerde klasik usulde sunulan birçok kamu hizmeti internet ortamında sunulabilmekte ve yukarıda bahsedilen sorunlar azaltılabilmektedir.

KBS'yi kurmuş ve teknolojik altyapısını tamamlamış belediyelerin e-belediye sistemi üzerinden verebilecekleri hizmetler çeşitlidir. Aşağıda bu hizmetlerin neler olabileceği gösterilmiştir (Çoruh, Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, 2009, s. 216).

- Bir arsanın pafta, ada veya parsel-no bilgileri girilerek arsanın imar durumunun öğrenilmesi,
- İnşaat başvuruları için kayıt numarasına göre ruhsat çıkıp çıkmadığının öğrenilmesi,
- İnşaatlar için park miktarının belirlenmesi ve ücretinin ödenebilmesi,
- Emlak (Bina, arsa) vergisi bildirimi, takibi ve istenirse ödenebilmesi,
- Su borcunun olup olmadığı ve miktarlarının öğrenilmesi ve istenirse ödenebilmesi,
- Zabıta inceleme/şikâyet başvurusu ve takibi,
- Fen İşleri Müdürlüğü başvuru dilekçesi ve takibi,
- Yerel yönetimlerin işleyişleri ve tabii olduklara kanunlara ulaşabilme,
- Bilgi edinme dilekçe formu doldurma ve takibi,
- Çevre temizlik vergisi bildirimi, ödemesi ve takibi,
- İçme ve inşaat suyu abonman sözleşmesi ve ödemelerin takibi,
- İhaleler hakkında bilgi edinebilme,
- Sıhhi müesseselere ait işyeri açma ve çalışma ruhsatı başvurusu,
- Gayrisıhhi müesseselere ait işyeri açma ve çalışma ruhsatı takibi,
- Kanalizasyon bağlama ruhsatı formu ve takibi,
- Evlendirme dairesinden gün alma,
- Belediye meclis kararlarının vatandaşla paylaşımı,
- Trafik ve hava durum bilgisi,
- Nöbetçi eczane bilgileri,
- Belediye bütçe ve proje bilgileri ve gerçekleştirmeler,
- Arsa ve Bina Metrekare Rayiç Değerleri,
- Bina Yaşına Göre Aşınma Oranları,
- Deniz ve hava kirliliği ölçüm bilgileri,
- Tüm başvurular için gerekli belge (doc, E-gif, jpg dosyaları) yükleyebilme,
- Hizmetlerle ilgili borçların internetten kredi kartlarıyla ödenebilmesi,

Hizmetlerin e-belediye sistemi üzerinden verilmesi özellikle yoğun nüfuslu, ulaşımın çile haline geldiği, zamanın çok önemli olduğu ve verimli kullanılması gerektiği kentlerde vatandaş açısından işlemleri ne denli kolaylaştıracağı aşîkardır. Tabi

ki, insanların da sistem konusunda bilinçlendirilmesi, sisteme güvenmelerinin sağlanması, bilgi teknolojileri konusunda eğitilmesi ile ancak hedeflenen amaçlara ulaşılabileceğini belirtmek gereklidir.

2.8. E-BELEDİYEDEN BEKLENENLER

Kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir rol üstlenen belediyeler, globalleşen dünyada insanların değişen ihtiyaçlarına göre yeniden yapılanmak durumundadır. Bu hem sosyal bir talebin olması hem de bu sosyal talebi destekleyen idari taleplerin olması açısından zorunludur. Bu talepler şeffaf, hesap verebilir, yani bünyesinde yönetim ilkelerinin uygulandığı belediyelerin ortaya çıkması yönündeki taleplerdir.

Bu taleplerin sonucu olarak, günümüzde artık neredeyse web sitesi olmayan belediyenin kalmadığı görülmektedir. Ancak bunların çoğu beklentilere cevap vermekten uzak olan sayfalardır.

Oğurlu'ya göre e-belediye sisteminden beklenen faydalar şunlardır (Oğurlu, 2010, s. 251-253):

- Belediyelerle ilişkilerde her türlü başvuruyu internetten yapabilmek,
- Yapılan her başvuruya internet üzerinden cevap alabilmek,
- İdarenin içerisindeki alt birimlerden randevu talep edebilmek,
- İnternet üzerinden beyanname vermek ve vergi ödeyebilmek,
- Hangi hizmetlerin var olduğunu ve nasıl faydalanılacağını çevrimiçi ortamdan öğrenebilmek,
- Belediyelerle vatandaşların aynı forumda sorunları tartışabilmeleri,
- Öneriler sunup düşünceleri paylaşabilmek,
- Okula kayıt olabilmek,
- İnternet üzerinden uzaktan eğitim alabilmek,
- Yaşanılan mahallelerdeki aksaklıkları, internet üzerinden ilgililere bildirebilmek,
- Belediyelerin sosyal ve kültürel etkinliklerini öğrenebilmek ve bunları takip edebilmek,

- Yerel kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik; daha düzenli ve sağlıklı çevre oluşturulması,

- Düzenli trafik ve yollarda yönlendirme yapılması,
- Abone işlemleri,
- Ödemelerde hız,
- Afet halinde hızlı, etkin ve faydalı müdahale sağlamak,
- İmar işlemlerinin hızla çözülmesi,
- Problemleri yetkililerle paylaşmak,

Sayılan bu beklentilerin gerçekleşmesi durumunda e-belediyecilikte büyük bir başarıya ulaşılmış olacaktır. Ancak ülkemizde bu hizmetlerin tamamına yakınının verildiği belediye sayısı oldukça azdır. Yerel yönetimleri güçlendirmek adına ülkemizdeki özellikle bütün büyükşehir belediyelerinin bu hizmetleri verebilmesini beklemek çok abartılmış bir beklenti olmasa gerek. Bunun için belediyelere gerekli destek verilmeli hem kamu hizmetleri daha hızlı, etkin, şeffaf, denetlenebilir bir hale gelmeli hem de vatandaşın memnuniyeti artırılmalıdır.

2.9. E-BELEDİYE SİSTEMİNDEKİ EKSİKLİKLER

E-belediye uygulamalarıyla ilgili birtakım eksiklikler mevcuttur. Bu eksiklikler gerek bütçe yetersizlikleri gerekse bilişim ve iletişim teknolojileri konusundaki bilinçsizlikten kaynaklanmaktadır.

Belediyelerin yerel mali kaynaklarını kullanarak etkili bir e-belediye sistemi kurmaları özellikle küçük belediyeler açısından mümkün görülmemektedir. Bu bağlamda merkezi yönetimin bu konuda belediyeleri desteklemesi gerekmektedir (Geymen & Karaş, 2006).

Sistemin önemli eksikliklerinden birisi, vatandaşların yerel hizmetlere tek bir portal üzerinden erişememesidir. Tek portal üzerinden hizmetlere erişebilmek için merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyon sağlanmalıdır.

Bu şekilde tek bir portal (e-Devlet kapısı) üzerinden hem yerel hizmetlere hem de diğer kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerine erişmek daha kolay olacaktır (Şahin, Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği, 2007).

Başka bir eksiklik ise vatandaşların dijital ortam üzerinden yapmış oldukları başvuruların değerlendirilmesi ile ilgilidir. Vatandaşlar tarafından yapılan başvurular bazı belde belediyeleri tarafından yazılı olarak da istenmektedir ki bu durum e-belediyeçiliğin amaçlarından oldukça uzaklaşıldığını göstermektedir.

Yine bakıldığında e-yönetişim kavramının en önemli unsurlarından biri olan ve demokrasinin gelişebilmesi için gerekli olan karşılıklı iletişim konusunda da e-belediye sisteminin eksiklikleri mevcuttur. Vatandaşlar için web sayfalarının çoğunda beyaz masa uygulaması bulunmamakta, belediye yöneticilerine mesaj atmak gibi imkanlar yer almamakta, yöneticilerle çeşitli forum ortamlarında veya karşılıklı olarak iletişime geçilememektedir. Çoğu belediye web sayfalarında meclis kararları yayınlanmamakta, bu ise kanaatimce demokrasi açısından yetersiz bir uygulama olarak kalmaktadır.

2.10. E-BELEDİYE SİSTEMİNDE BAŞARININ ŞARTLARI

E-belediyelerin başarısı çeşitli kriterlerle değerlendirilebilir. Sistemin başarıya ulaşabilmesi için; hukuki ve teknik altyapının gözden geçirilmesi, ilgili mevzuatta gereken değişikliklerin yapılması, hizmetten yararlanan vatandaşlarla internet üzerinden diyalog imkanı sağlanması, bu teknolojilerin etkin kullanımı, personelin eğitim ihtiyacının ve uyumunun sağlanması, e-belediye içeriğinin belirlenmesi gibi önemli bileşenler sayılabilir. Diğer başarı kriterleri ise yerel yönetimin sunduğu dijital kamu hizmetlerinin her geçen yıl daha hızlı ve uygun, daha düşük maliyetli olması; kamu hizmetlerinden yararlananların memnuniyet derecesinin yükseltilmesi ve katılımın sağlanması konularıdır.

Bunlara ilaveten, e-belediye uygulamalarında başarıya ulaşabilmek için aşağıdaki başlıklara özellikle dikkat edilmesi gerekir (Oğurlu, 2010, s. 252).

- Sistem, kamu hizmetlerinin geliştirilmesinde, hizmetten yararlananların ihtiyaç ve talepleri ile tercihlerini dikkate almalıdır,
- Sistem, kamu kaynaklarını etkin ve verimli olarak kullanacak şekilde tasarlanmalıdır,
- Sistem, kamu kurumlarına ve sundukları kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmalıdır,
- Sistem, sosyal entegrasyona katkı sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır,

- Sistemi yürütecek gerekli bilgiyi içermeli ve sorumluluk, ilgili birimlerce üstlenilmelidir.

Yapılan çalışmalarla sistemin önündeki engeller kaldırılmaya çalışılmaktadır. E-kültür ortamının gelişmesiyle bilgisayar kullanıcılarının sayısı gittikçe artmaktadır. Bu gelişmelerin etkisi altında, dijital kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar çoğalmakta ve hizmet talepleri de profesyonelleşmektedir. E-kültür ortamının gelişmesiyle birlikte belediyelerde sistemi geliştirmek için daha çok çaba sarf etmek durumunda kalmaktadır.

Kısaca sistemin gelişebilmesi ve başarının yakalanabilmesi için belediyelerin bu konuya daha fazla bütçe imkanı yaratmaları, personellerini eğitmeleri, teknik altyapılarını geliştirmeleri, vatandaşların memnuniyetini sağlamaları ve en önemlisi de e- kültür ortamının gelişmesine katkıda bulunmaları gerekmektedir.

2.11. E-BELEDİyecİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Elektronik devletin önemli bir ayağı olarak düşünülmesi gereken elektronik belediyecilik, yerel yönetimlerin ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje sayesinde, çağın vazgeçilmez teknolojisi olan internet, doğrudan vatandaşın hizmetine sunulmuş olacaktır.

E-belediyecilik uygulamalarında karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri aşağıdaki şekilde özetlenebilmektedir (<http://www.e-belediye.bilecik.bel.tr>):

2.11.1. Sorunlar (Engeller)

Yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerini kullanma ve uygulamaları kişi ve kuruluşlarının da baskı unsuru oluşturması sonucu giderek artmaktadır. Buna karşın, karşılaşılan problemlerin başında;

- Bilişime yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Bilgisayar donanımlarının demirbaş statüsünde işlem görmesi,
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- Mevzuatın teknolojik gelişmelere ayak uyduracak şekilde yenilenmemesi,

- Belediye mevzuatının bilgi teknolojilerinin ihtiyaçlarını karşılayamaması,
- Yerel yönetim kademelerinde bilgi eksikliği nedeni ile yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşım,
- Personelde yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Geleneksel siyaset, politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalar,
- Bürokratik engeller (Hali hazırdaki matbu formların birçoğu bilgisayar çıktılarının formatına uygun değildir. Müfettişlerin bu formlar dışındaki çıktıları kabul etmemeleri, belediyenin, bilgisayar kullanımından aldığı verimi azaltmaktadır).

2.11.2. Çözüm Önerileri

- Bilgisayar donanımı ve yazılımında KDV oranının düşürülmesi, bilgi teknolojilerinin kullanımını teşvik edecek ve kolaylaştıracaktır.
- Belediyelerde kullanılacak belediye otomasyon sistemi niteliğindeki yazılımların, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün belirleyeceği standartları desteklemesine önem verilmelidir.
- Hazır yazılımların üreteceği raporlar, belediye müfettişleri tarafından kabul edilebilmelidir. Böylece, belediye çalışanları, bilgisayar kullanarak aldıkları bazı özel raporları ve cetvelleri, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmayacaktır.
- Belediyelerde, bilgisayar donanımlarının ve yazılımlarının alımı, bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi ile ilgili işlemler için, mevzuata gerekli ilaveler yapılmalı ve bilgi teknolojileri ayrı bir kalem olarak ele alınmalıdır.
- Bilişim sektörünün en önemli özelliği, sürekli gelişmeyi ve hareketi sağlayan bir dinamizm üzerine kurulu olmasıdır. Bu sektörün gelişimi yakından takip edilmeli ve belediye mevzuatında gerekli düzenlemeler sektördeki gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır.
- Kentsel faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yerine getirilebilmesinde, konumsal bilgiye sahip olmak bu türden bilgileri etkili bir biçimde kullanmak büyük önem taşımaktadır. Özellikle yerel yönetimler açısından ihtiyaç duyulan planlama, mühendislik projeleri ve uygulamaları bilgilerine hızlıca erişmek, gerektiğinde bu

bilgileri kullanarak yeni bilgiler üretmek, bunların takibi ve kontrolünü yapmak düzenli ve planlı bir kentleşme için vazgeçilmez unsurlardır. Bunları gerçekleştirebilmek için KBS'leri kurulması gerekmektedir.

- Yerel yönetimlerde oluşturulacak KBS' leri yönetim birimlerinin ortak kullanımına açık, birimler arası bilgi ve bilgisayar çevre birimleri, donanım paylaşımını mümkün kılan, planlama, yönetim ve halkla ilişkiler faaliyetlerini düzenleyen, bunlara ve çözümlerine hız, doğruluk, güvenilirlik ve verim katan tarzda olmalıdır.

- Belediye gelirlerinin yönetimi ile ilgili kanun ve yönetmelikler internet üzerinden tahsilatı zorlaştırmaktadır. Yeni çıkacak Mahalli İdareler Yasası'nın bilgi teknolojileri ile ilgili düzenlemeleri en etkin şekilde içermesine azami özen gösterilmelidir.

- Belediyeler, ancak devlet bankalarıyla çalışabilmektedir. Devlet bankalarının altyapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmesi gereklidir. Ayrıca son teknolojiyi kullanan özel bankaların, belediyelerle çalışmasına izin verecek ve bu çalışmayı cazip hale getirecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

- Bütün belediyelerde bilgi işlem altyapısının kurulması gerekmektedir.

- Belediye yazılımı geliştiren kurumlar, altyapılarını internet desteği verecek şekilde düzenlemelidir.

2.12. KONU HAKKINDA LİTERATÜR ÖZETLERİ

2006 yılında yapılan bir araştırmada İstanbul ilçe belediyelerinde ne tür e-devlet uygulamalarının var olduğu, söz konusu uygulamaların belediyelere ne tür faydalar sağladığı, e-devlet uygulamalarına geçiş aşamasında ne tür zorlukların yaşandığı incelenmiştir (Olgun, 2006). 2007 yılında yapılan bir araştırmada, Konya genelinde e-belediye uygulamalarının teknik alt yapısını, sorunlarını, web üzerinden sağlanan hizmetleri ve bunların yeterlilik düzeylerini tespit etmek, e-belediye uygulamasından beklentilerin neler olduğunu belde ve ilçe belediyeleri bağlamında değerlendirmek, web sayfası olan ve olmayan belediyeleri çeşitli açılardan karşılaştırmak, elde edilen bulgular ile Türkiye'deki diğer e-belediye uygulamalarını bir bütün olarak ele almak ve Türkiye'deki e-belediye uygulamalarına yönelik bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır (Şahin, 2007). 2009 yılında yapılan bir araştırmada bilişim ve özellikle internet teknolojilerinin belediye hizmetlerinin sunulması üzerine etkileri incelenmiştir

(Çoruh, Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, 2009). 2009 yılında yapılan bir araştırma ise ülkemizdeki il belediye web sitelerinin işlevselliğini değerlendirerek belediyelerdeki e-devlet uygulamalarının geldiği düzeyi ortaya koymayı amaçlamıştır (Aktel, 2009). 2010 yılında Malatya Belediyesi örneği üzerine yapılan bir araştırmada e-belediyeciliğin sadece bilgi verme, yerel yönetimleri tanıtmaya mı yoksa gerçek amacına uygun olarak vatandaşlara hizmet götürebilecek boyutta mı olduğu incelenmiş ve vatandaşların bu konudaki düşünceleri analiz edilmiştir (Saraçbaşı, 2010). 2012 yılında yapılan bir araştırmada ise e-devlet ile e-belediye kavramları ele alınmakta ve büyük şehirlere göre finansal ve insan kaynakları kısıtlı olan Bilecik Belediyesi'nin web sitesi ve e-belediye uygulamaları incelenmektedir (Acılar, 2012).

Çoruh, çalışmasında Bilişim Çağında e-belediye sistemlerinin belediye hizmetlerinin halka ulaştırılmasındaki önemine değinmiş, nüfusun yaklaşık %69'u kentlerde yaşayan Türkiye'den kent yönetimi ve kaynaklarının etkin kullanımının çok önemli bir konu haline geldiğini vurgulamış, bu bağlamda Bilişim ve İnternet Teknolojilerinden kent kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması için nasıl yararlanılacağını irdelenmiştir (Çoruh, Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye, 2009).

Aktel, il düzeyinde belediye web sitelerinin işlevselliğini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Çalışmada on beş ana ölçüt belirlenerek göstergeler oluşturulmuş ve belediye web sitelerinin bu göstergeleri karşılama düzeyi tespit edilmiştir. Çalışma, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarından biri olan il belediye web sitelerinin işlevselliğini ortaya çıkarmaya yöneliktir. 75 il belediye web sitesi, on beş ana ölçüte ve bunlara bağlı alt ölçütlere dayalı olarak incelenmiş ve yeterlilikleri tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular, belediye web sitelerinin işlevsellik açısından istenilen düzeyde olmadığını göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre İstanbul İlçe Belediyelerinin halihazırda kullanmakta oldukları e-devlet uygulamalarının yoğun olarak vatandaşlara bilgi verme (sorgulama vb.) ve iletişim kurma (şikayet iletme v.b) amacı içerdiği görülmektedir. Belediyelerin çok azı web sitesi üzerinden işlem yaptırmakta ve vatandaşlara interaktif hizmet sunmaktadır. Belediyelerin e-devlet uygulamaları açısından yeterinde güçlü olmadığını söylemek mümkündür (Aktel, 2009).

Saraçbaşı, çalışmasında e-devlet ile ilgili bilgi verip, Dünya ve Türkiye'deki uygulama örneklerini verdikten sonra Malatya Belediye sınırları içindeki vatandaşların

e-devlet, e-belediye konularındaki bilgi düzeyleri ve uygulamalar hakkındaki farkındalıklarını araştırmıştır. Araştırma sonuçlarına göre vatandaşların gelir düzeyi, eğitim düzeyi, yaş gibi demografik faktörlerle e-belediyecilik hizmetlerini bilmeleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Vatandaşların yaş, eğitim, gelir düzeyleri arttıkça e-belediyecilik hizmetlerini bilme seviyeleri artmaktadır (Saraçbaşı, 2010).

Olgun'un yaptığı çalışmada, e-devlet uygulamalarının kavramsal olarak incelenmesi ve Türkiye'deki örnek e-devlet uygulamalarının İstanbul İlçe belediyeleri kapsamında araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma belediyelerde e-devlet uygulamalarından sorumlu yönetici kişiler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Buna göre araştırmada vatandaş veya çalışanların verdikleri bilgi ve kanılardan değil söz konusu yöneticilerin verdikleri bilgi ve kanılardan faydalanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre Belediyelerin e-devlet uygulamalarının yetersizliği nedeniyle somut faydalar ortaya çıkarmadığını söylemek mümkündür. Araştırma sonuçları interaktif uygulamalara sahip olmanın e-devlet uygulamalarına erken dönemde başlama ile ilgisi olmadığını göstermiştir. Buna göre e-devlet uygulamasının henüz başında olan belediyelerin dahi interaktif uygulamaları yürürlüğe koyabileceği ortadadır (Olgun, 2006).

Şahin'in çalışmasında, araştırma kapsamına alınan belediyelerin web sayfaları e-hizmet sunmaktan çok tek yönlü bilgi aktarımı görünümündedir. E-dönüşüm sürecinin başarısı, sadece hizmeti veren kurum ve kuruluşların değil hizmet alan vatandaşların da bu konudaki bilinç düzeyinin yeterli olmasına bağlıdır. Yapılması gereken hem belediye çalışanlarına hem de vatandaşlara yönelik bilinçlendirme çalışmalarına ağırlık verilmesidir. Kısaca, hem yerel yönetim çalışanları hem de vatandaşlar e-dönüşümü algılayacak ve uygulayabilecek niteliklere sahip olmalıdır. Bu bağlamda da vatandaşların taleplerine zamanında ve hızlı cevap verebilecek bir alt yapı ve "e-kültür" anlayışı yaygınlaştırılmalıdır (Şahin, 2007).

Acılar, çalışmasında Bilecik Belediyesi'nin web sitesini incelemiş, eksikliklerini ortaya koymaya çalışmıştır. Bilecik Belediyesi web sitesi de diğer belediyelerin web sitelerinin genel özelliklerini göstermektedir. Genel olarak belediyenin web sitesi değerlendirildiğinde, web olanaklarını yeterince kullanmadığı ve vatandaşlara yeterince çevrimiçi hizmet veremediği görülmektedir (Acılar, 2012).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

RİZE VE İLÇE BELEDİYELERİNİN E-BELEDİYE FARKINDALIĞININ ARAŞTIRILMASI

3.1. GİRİŞ

Araştırmanın bu bölümünde araştırmada kullanılacak bilimsel modele, bu modele bağlı olarak belirlenecek evren ve örnekleme yer verilmektedir. Örneklem seçildikten sonra verilerin toplanması ve toplanan bu verilerin analiz edilerek sonuç ve yorumlara dönüştürülmesi açıklanmaktadır.

Araştırma betimleyici bir araştırma niteliğinde olup, veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümü e-devletin tanımı, amaçları, faydaları, dünyada ve Türkiye’deki gelişimi gibi konulara genel bir bakış niteliğindedir. İkinci bölümde ise e-belediye hizmetleri ve Türkiye’deki durumu üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde ise yapılan anketlerden elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilip, kurulan hipotezlerin doğruluk dereceleri test edilerek bazı sonuçlar çıkarılmış ve bu sonuçların akabinde çeşitli öneriler sunulmaya çalışılmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Araştırmanın konusu, vatandaşların belediye hizmetlerini elektronik ortamda gerçekleştirip gerçekleştirmediklerinin belirlenmesidir.

Araştırmanın problemi ise e-belediye hizmetlerinin bilinilirlik ve kullanım düzeylerini belirlemektir.

3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Çağımızda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler devletleri değişime zorlamış ve özellikle internetin sağlamış olduğu imkanlardan kamu hizmetlerinin sunumu aşamasında faydalanma neredeyse bir zorunluluk haline gelmiştir. E-devlet olarak adlandırılan bu süreçte yerel yönetimlerde hizmetlerini

elektronik ortamda sunmaya başlamışlardır. Bu anlamda gün geçtikçe yaygınlaşan e-belediye hizmetlerinin bilinirliği ve kullanımı yerel yönetimler açısından önem taşımaktadır.

Bu araştırma; vatandaşların çeşitli belediye hizmetlerini elektronik belediye uygulamasıyla gerçekleştirip gerçekleştirmediklerini belirleme amacına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Ayrıca vatandaşların eğitim durumu, yaş, cinsiyet, internet kullanıcı profili ile e-belediye hizmetlerinin kullanma veya gelecekteki kullanma eğilimleri arasındaki ilişkileri saptamaktır. Araştırma, e-belediye hizmetlerinin vatandaşlar tarafından kullanım ve bilinirliğinin artması ile elektronik ortamda sunulan belediye hizmetlerinin etkinliğinin, verimliliğinin artırılması ve geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

3.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma, Rize İli ve İlçeleri'nde ikamet eden vatandaşların, hizmet aldıkları belediyelerin, e-belediye hizmetleri ile ilgili görüşlerinin, beklentilerinin, bu hizmetleri kullanım derecelerinin ve bunların çeşitli demografik değişkenlerle ilişkilerinin incelenmesine yönelik olarak yapılmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Rize ili ve ilçelerinde ikamet eden 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Rize merkez ve ilçelerinde ikamet eden rastgele seçilen 901 vatandaş oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan deneklerin %28,5'i Rize merkezde, %11,5'i Ardeşen'de, %11,1'i Çayeli'de, %10,7'si ise Pazar'da ikamet etmektedir. Diğer ilçelerde ikamet eden deneklerin dağılımı Tablo 3.1' de verilmiştir.

Tablo 3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

	Frekans	Yüzde
RİZE MERKEZ	257	28,5
ÇAYELİ	100	11,1
PAZAR	96	10,7
ARDEŞEN	104	11,5
FINDIKLI	63	7,0
ÇAMLIHEMŞİN	41	4,6
HEMŞİN	35	3,9
İYİDERE	50	5,5
İKİZDERE	50	5,5
KALKANDERE	44	4,9
DEREPAZARI	51	5,7
GÜNEYSU	10	1,1
TOPLAM	901	100,0

3.6. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada, verilerin toplanmasında yüz yüze görüşmeyle anket uygulanması yöntemi kullanılmıştır. Anketin uygulanması için toplam 980 adet form basılmış ancak, cevaplanmamış soru barındıran 79 anket değerlendirmeye dahil edilmemiş, analizler 901 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

3.7. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, SPSS-16 (Statistical Package for Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Verilerin istatistiksel analizlerinin yapılarak değerlendirilmesinde; frekans, çapraz tablolar tanımlayıcı istatistik olarak kullanılırken gruplar arası farklılıkların araştırılmasında ki-kare (Chi Square, χ^2) (Başar & Oktay, 2007) uygulanmıştır. Yapılan analizlerde, karşılaştırılan değişkenlerin ikisi de nominal (nitel) olduğundan gruplar arası farkları araştırmak için ki-kare (Pearson Chi-Square) testleri yapılmıştır.

Uygulanan istatistiksel testlerde güven düzeyi %95 olarak kabul edilmiş ve yorumlanmıştır. Buna göre ki-kare analiz sonuçlarını gösteren tablolarda olasılık değeri p'nin 0,05'ten küçük olması; gruplar arası farklılığın %95 güven düzeyinde anlamlı olduğunu belirtmektedir.

3.8. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırma konusuyla ilintili olarak, e-belediye hizmeti alabilecek durumda olan 18 yaş ve üzeri nüfusun Rize ilini temsil ettiği varsayılmıştır. Bu yüzden örneklem hesaplamalarında sadece 18 yaş ve üzeri nüfus istatistikleri kullanılmış, 18 yaşın altındaki nüfus dikkate alınmamıştır.

3.9. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.9.1. Demografik özellikler

Ankete katılan vatandaşların çeşitli demografik özellikleri incelenmiş ve aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır:

3.9.1.1. Cinsiyet Dağılımı

Araştırmaya katılan deneklerin %67,3'ü bay, %32,7'si ise bayanlardan oluşmaktadır.

Tablo 3.2. Cinsiyet Dağılımı

	Frekans	Yüzde
BAY	606	67,3
BAYAN	295	32,7
TOPLAM	901	100,0

3.9.1.2. Yaş Dağılımı

Araştırmaya katılan deneklerin %16,6'sı "18-23", %23,2'si "24-29", %19,9'u "30-35", %11,7'si "36-41", %11,4'ü "42-47", %11,1'i "48-53", %6,1'i ise "54 ve üzeri" yaş grubundadır.

Tablo 3.3. Yaş Dağılımı

	Frekans	Yüzde
18-23	150	16,6
24-29	209	23,2
30-35	179	19,9
36-41	105	11,7
42-47	103	11,4
48-53	100	11,1
54 VE ÜZERİ	55	6,1
TOPLAM	901	100,0

3.9.1.3. Eğitim Durumu Dağılımı

Katılımcıların %39,7'si lise, %34'ü üniversite, %11,1'i ortaokul, %11'i ilkokul mezunudur. Lisansüstü mezunu olan deneklerin oranı ise %2,2'dir.

Tablo 3.4. Eğitim Durumu Dağılımı

	Frekans	Yüzde
OKUR YAZAR DEĞİL	6	0,7
OKUR YAZAR	12	1,3
İLKOKUL	99	11,0
ORTAOKUL	100	11,1
LİSE	358	39,7
ÜNİVERSİTE	306	34,0
LİSANSÜSTÜ	20	2,2
TOPLAM	901	100,0

3.9.1.4. Aile Gelir Durumu Dağılımı

Araştırmaya katılan deneklerin aile olarak gelir düzeyleri incelendiğinde; %28,7'sinin geliri "1001-1500 TL", %23,4'ünün "1501-2000 TL", %15,1'inin "2001-2500 TL" gelir grubuna dahil oldukları gözlemlenmektedir. 1000 TL ve altı düzeyde

gelire sahip deneklerin oranı %21,3, 2501 TL ve üzeri gelire sahip deneklerin oranı ise %11,4'tür.

Tablo 3.5. Aile Gelir Düzeyi Dağılımı

	Frekans	Yüzde
1000 TL VE ALTI	192	21,3
1001-1500 TL ARASI	259	28,7
1501-2000 TL ARASI	211	23,4
2001-2500 TL ARASI	136	15,1
2501 TL VE ÜZERİ	103	11,4
TOPLAM	901	100,0

3.9.1.5. İkamet Edilen Yerleşim Birimi

Araştırmaya katılan deneklerin %59,3'ü ilçe merkezinde, %27,7'si il merkezinde, %8,9'u köyde, %4,1'i ise belde ikamet etmektedir.

Tablo 3.6. İkamet Edilen Yerleşim Birimi

	Frekans	Yüzde
İL MERKEZİ	250	27,7
İLÇE MERKEZİ	534	59,3
BELDE	37	4,1
KÖY	80	8,9
TOPLAM	901	100,0

3.9.2. İnternet ve Bilgisayar Kullanımı

3.9.2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojisi Sahipliği

Cep telefonuna sahip deneklerin oranı %95,8, kişisel bilgisayara sahip deneklerin oranı %55,7, dizüstü bilgisayara sahip deneklerin oranı ise %38'dir.

Tablo 3.7. Bilgi ve İletişim Teknolojisi Sahipliği

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
CEP TELEFONU	863	95,8	38	4,2
KİŞİSEL BİLGİSAYAR	502	55,7	399	44,3
DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR	342	38,0	559	62,0

3.9.2.2. İnternete Erişme Yöntemleri

Araştırmaya katılan deneklerin %61,7'si evden, %32'si işten, %16,8'i cep telefonundan, %16'sı kafeden internete erişmektedir. İnternete erişemediğini ifade eden deneklerin oranı ise %15,8'dir.

Tablo 3.8. İnternete Erişme Yöntemleri

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
EV DEN	556	61,7	345	38,3
KAFEDEN	144	16,0	757	84,0
İSTEN	288	32,0	613	68,0
CEP TELEFONU	151	16,8	750	83,2
ERİŞEMİYORUM	142	15,8	759	84,2

3.9.2.3. İnternet ve Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Eğitim Alma Durumu

İnternet ve bilgisayar kullanımı ile ilgili eğitim aldığını belirten deneklerin oranı %32,5'tir.

Tablo 3.9. İnternet ve Bilgisayar Kullanma Durumu İle İlgili Eğitim Alma

	Frekans	Yüzde
EVET	293	32,5
HAYIR	608	67,5
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.4. İnternet Kullanım Düzeyi

Araştırmaya katılan deneklerin internet kullanım düzeyleri incelendiğinde; %34,1'inin iyi, %30,5'inin orta, %13,2'sinin çok iyi, %6,4'ünün ise başlangıç düzeyinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3.10. İnternet Kullanım Düzeyi

	Frekans	Yüzde
KULLANAMIYORUM	142	15,8
BAŞLANGIÇ	58	6,4
ORTA	275	30,5
İYİ	307	34,1
ÇOK İYİ	119	13,2
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.5. Bilgisayar Kullanma Düzeyi

Araştırmaya katılan deneklerin bilgisayar kullanım düzeyleri incelendiğinde; deneklerin %32,2'si iyi, %31,9'u orta, %15,9'u çok iyi, %7,3'ü ise bilgisayar kullanım düzeyini başlangıç düzeyinde olduğu şeklinde tanımlamaktadır.

Tablo 3.11. Bilgisayar Kullanma Düzeyi

	Frekans	Yüzde
KULLANAMIYORUM	115	12,8
BAŞLANGIÇ	66	7,3
ORTA	287	31,9
İYİ	290	32,2
ÇOK İYİ	143	15,9
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.6. İnternet Kullanma Sıklığı

Araştırmaya katılan deneklerin %35,2'si günde 1-2 saat, %28,4'ü günde 3-4 saat veya fazla, %15,5'i haftada 1-2 saat, %5,1'i ayda 1-2 saat veya daha az internet kullanmaktadır. İnterneti hiç kullanmadığını beyan edenlerin oranı ise %15,8'dir.

Tablo 3.12. İnternet Kullanma Sıklığı

	Frekans	Yüzde
HİÇ KULLANMIYORUM	142	15,8
AYDA 1-2 SAAT VEYA DAHA AZ	46	5,1
HAFTADA 1-2 SAAT	140	15,5
GÜNDE 1-2 SAAT	317	35,2
GÜNDE 3-4 SAAT VEYA FAZLASI	256	28,4
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.7. Bulunulan Kentte Kablosuz İnternet Bağlantısı

Araştırmaya dahil edilen deneklerin %8,3'ü bölgelerinde/yaşadığı kentte belediyenin sağladığı kablosuz internet bağlantısı olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3.13. Bulunulan Kentte Kablosuz İnternet Bağlantısı

	Frekans	Yüzde
EVET VAR	75	8,3
HAYIR YOK	579	64,3
BİLMİYORUM	247	27,4
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.8. Belediye Kente Kablosuz İnternet Bağlantısı Sağlamalı mı?

Belediyenin kente kablosuz internet bağlantısı sağlaması gerektiğini düşünen deneklerin oranı %51,3, belediyenin işi olmadığını düşünenlerin oranı ise %9,3'tür

Tablo 3.14. Belediye Kente Kablosuz İnternet Bağlantısı Sağlamalı mı?

	Frekans	Yüzde
HAYIR, BELEDİYENİN İŞİ DEĞİL	84	9,3
EVET, HERKESE ÜCRETSİZ OLMALI	462	51,3
EVET, GELİRİ DÜŞÜK OLANLARA ÜCRETSİZ OLMALI	66	7,3
EVET, HERKESE EŞİT ÜCRETTEN SAĞLANMALI	97	10,8
FİKRİM YOK	192	21,3
TOPLAM	901	100,0

3.9.2.9. İnternet Kullanıcı Profili

İnternet kullananların %48,1'i halktan biri, %19'u kamu kuruluşunda çalışan memur, %12,8'i öğrenci, %12,5'i yerel firma sahibi veya yöneticisi, %4,4'ü belediyede çalışan memur, %3,2'si ise sivil toplum kuruluşu yöneticisidir.

Tablo 3.15. İnternet Kullanıcı Profili

	Frekans	Yüzde
HALKTAN BİRİ	433	48,1
KAMU KURULUŞUNDA ÇALIŞAN BİR MEMUR	171	19,0
ÖĞRENCİ	115	12,8
YEREL FİRMA SAHİBİ VEYA YÖNETİCİSİ	113	12,5
BELEDİYEDE ÇALIŞAN BİR MEMUR	40	4,4
BİR SİVİL TOPLUM KURULUŞU YÖNETİCİSİ	29	3,2
TOPLAM	901	100,0

3.9.3. Belediye'nin Web Sitesi ve E-Belediye Hizmetleriyle İlgili Görüşler

3.9.3.1. Belediyenin Web Sitesini Kullanıyor musunuz?

Belediyenin web sitesini kullananların oranı %37,6, kullanmayanların oranı ise %62,4'tür.

Tablo 3.16. Belediyenin Web Sitesini Kullanıyor musunuz?

	Frekans	Yüzde
KULLANIYORUM	339	37,6
KULLANMIYORUM	562	62,4
TOPLAM	901	100,0

3.9.3.2. Belediyenizin E-Belediye Hizmetleri Olup Olmadığını Biliyor musunuz?

Belediyenin e-belediye hizmetlerini bilenlerin oranı %29,9'dur.

Tablo 3.17. Belediyenin E-Belediye Hizmetlerinin Olup Olmadığını Bilme Durumu

	Frekans	Yüzde
EVET	269	29,9
HAYIR	632	70,1
TOPLAM	901	100,0

3.9.3.3. E-Belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerinizi güvenerek kullanır mısınız?

E-belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerimi güvenerek kullanırım diyenlerin oranı %20,3, kullanmam diyenlerin oranı ise %60,2'dir.

Tablo 3.18. E-Belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerinizi güvenerek kullanır mısınız?

	Frekans	Yüzde
KULLANMAM	542	60,2
KULLANIRIM	183	20,3
BİLMİYORUM	176	19,5
TOPLAM	901	100,0

3.9.3.4. İnternet ve E-Belediye Sayesinde Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Bir Gelişme Oldu mu?

İnternet ve e-belediye sayesinde belediye hizmetlerinin sunumunda gelişme olduğunu düşünenlerin oranı %14,3, kısmen diyenlerin oranı %23,1, gelişme olmadığını düşünenlerin oranı ise %58,7'dir.

Tablo 3.19. İnternet ve E-Belediye Sayesinde Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Bir Gelişme Oldu mu?

	Frekans	Yüzde
EVET	129	14,3
KISMEN	208	23,1
HAYIR	529	58,7
BİLMİYORUM	35	3,9
TOPLAM	901	100,0

3.9.3.5. İnternet ve E-Belediye Kentinize, Diğer Yakın Kentlere Karşı Rekabet Avantajı Sağlar mı?

İnternet ve e-belediyenin kente, diğer yakın kentlere karşı rekabet avantajı sağlayacağını düşünenlerin oranı %23,1, avantaj sağlamayacağını düşünenlerin oranı ise %11'dir.

Tablo 3.20. İnternet ve E-Belediye Kentinize, Diğer Yakın Kentlere Karşı Rekabet Avantajı Sağlar mı?

	Frekans	Yüzde
EVET	208	23,1
HAYIR	99	11,0
BELKİ	216	24,0
BİLMİYORUM	378	42,0
TOPLAM	901	100,0

3.9.3.6. Belediyenizin web sitesinin hangi hizmetlerini kullanıyorsunuz?

Araştırmaya katılan deneklerin %13,4'ü canlı video görüntüleri/kentle ilgili resimleri, %11,4'ü belediye başkanı ve kentle ilgili haberleri, %10,5'i önemli telefon bilgilerini, %10,5'i kent rehberi bilgilerini, %9,3'ü nöbetçi eczane bilgilerini, %8,3'ü yerel yönetimlerle ilgili kanun ve yönetmelik bilgilerini, %7,1'i otobüs/dolmuş çalışma saatlerini, %5,8'i belediye ihale bilgilerini, %4,6'sı cenaze duyuru/açılış bilgilerini, %4'ü su analiz sonuçlarını, %4,1'i imar durumu bilgilerini, %3,8'i ise belediye departmanları/iletişim/görevlilerle ilgili bilgileri öğrenmek için belediyenin web sitesini kullanmaktadır.

Tablo 3.21. Belediyenizin web sitesinin hangi hizmetlerini kullanıyorsunuz?

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Canlı video görüntüleri/kentle ilgili resimler	121	13,4	780	86,6
Belediye başkanı ve kentle ilgili haberler	103	11,4	798	88,6
Önemli telefon bilgileri	95	10,5	806	89,5
Kent rehberi bilgileri	95	10,5	806	89,5
Nöbetçi eczane bilgileri	84	9,3	817	90,7
Yerel yönetimlerle ilgili kanun ve yönetmelik bilgileri	75	8,3	826	91,7
Otobüs/dolmuş çalışma saatleri	64	7,1	837	92,9
Belediye ihale bilgileri	52	5,8	849	94,2
Cenaze duyuru/açılış bilgileri	41	4,6	860	95,4
Su analiz sonuçları	36	4,0	865	96,0
İmar durumu bilgileri	37	4,1	864	95,9
Belediye departmanları/iletişim/görevlilerle ilgili bilgiler	34	3,8	867	96,2
Hiçbiri	568	63,0	333	37,0

Not: Bu soruda birden fazla cevap alınmıştır. Belediyenin web sitesini kullananların toplam oranı %37,6'dır. Web sitesini kullanım amacını belirtmeyenlerin oranı %0,6'dır.

3.9.3.7. Belediyenizin E-Belediye Hizmetlerinden Hangilerini Kullanıyorsunuz?

Belediyenin sunmuş olduğu e-belediye hizmetlerinden deneklerin %10,1'i borç bilgilerini, %7,3'ü şikayet bildirim formunu, %5,7'si ödeme işlemleri, %5,5'i çevre temizlik tarifelerini, %5,2'si sicil arama, %4'ü tahsilat bilgilerini, %2,7'si beyan bilgilerini, %2,7'si inşaat maliyet bedellerini, %2,6'sı online tahsilatı, %2,2'si çöp toplama saatlerini, %1,9'u arsa/arazi rayiç değerlerini, %1,3'ü ise bina aşınma oranlarını kullanmaktadır.

Tablo 3.22. Kullanılan E-Belediye Hizmetleri

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Borç bilgileri	91	10,1	810	89,9
Şikayet bildirim formu	66	7,3	835	92,7
Ödeme işlemleri (Su borcu ödeme)	51	5,7	850	94,3
Çevre temizlik tarifeleri	50	5,5	851	94,5
Sicil arama	47	5,2	854	94,8
Tahsilat bilgileri	36	4,0	865	96,0
Beyan bilgileri	24	2,7	877	97,3
İnşaat maliyet bedelleri	24	2,7	877	97,3
Online tahsilat	23	2,6	878	97,4
Çöp toplama saatleri	20	2,2	881	97,8
Arsa/arazi rayiç değerleri	17	1,9	884	98,1
Bina aşınma oranları	12	1,3	889	98,7
Hiçbiri	716	79,5	185	20,5

Not: Bu soruda birden fazla cevap alınmıştır.

3.9.3.8. Hangi E-Belediye Hizmetlerinin Olmasını İstersiniz Veya Olsa Kullanmayı Düşünürdünüz?

Araştırmaya katılan deneklerin hangi e-belediye hizmetlerinin olmasını istersiniz veya olsa kullanmayı düşünürsünüz sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; %55,9'u su borcu takibi ve ödemeleri ve abonman kapatma, %37,1'i adres ve belli bir yerin haritada bulunması (otel, restoran, kamu binası v.s.), %34,2'si kent işyerleri telefon rehberi, %33,6'sı kentteki sanat/spor aktiviteleri bilgileri ve online bilet alma,

%30,5'i tüm belediye yöneticileri ile online diyaloga girebilme, %29,1'i belediyedeki tüm ödemelerin kredi kartı ile yapılabilmesi, %28,1'i bina ve arsa vergi tahakkuku ve ödemeleri, %27,3'ü e-devlet sitelerine bağlanabilme, %26,3'ü evlendirme dairesinden gün alma, %24'ü bir arsa veya parselin imar durumunu sorgulama, %23,4'ü beyanname bilgileri ve e-beyanname doldurma, %19,5'i fen işlerine başvuru ve takibi, %18,5'i içme veya inşaat suyu abonman başvurusu ve takibi, %15,8'i inşaat başvurusu ve takibi, %14,7'si kanalizasyon bağlatma başvurusu ve takibi cevabını vermiştir.

Tablo 3.23. Olması İstenen veya Olması Durumunda Kullanılacağı Düşünülen E-Belediye Hizmetleri

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Su borcu takibi ve ödemeleri ve abonman kapatma	504	55,9	397	44,1
Adres ve belli bir yerin haritada bulunması (otel, restoran, kamu binası v.s.)	334	37,1	567	62,9
Kent işyerleri telefon rehberi	308	34,2	593	65,8
Kentteki sanat/spor aktiviteleri bilgileri ve online bilet alma	303	33,6	598	66,4
Tüm belediye yöneticileri ile online diyaloga girebilme	275	30,5	626	69,5
Belediyedeki tüm ödemelerin kredi kartı ile yapılabilmesi	262	29,1	639	70,9
Bina ve arsa vergi tahakkuku ve ödemeleri	253	28,1	648	71,9
E-devlet sitelerine bağlanabilme	246	27,3	655	72,7
Evlendirme dairesinden gün alma	237	26,3	664	73,7
Bir arsa veya parselin imar durumunu sorgulama	216	24,0	685	76,0
Beyanname bilgileri ve e-beyanname doldurma	211	23,4	690	76,6
Fen işlerine başvuru ve takibi	176	19,5	725	80,5
İçme veya inşaat suyu abonman başvurusu ve takibi	167	18,5	734	81,5
İnşaat başvurusu ve takibi	142	15,8	759	84,2
Kanalizasyon bağlatma başvurusu ve takibi	132	14,7	769	85,3

Not: Bu soruda birden fazla cevap alınmıştır.

3.9.3.9. İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kentinize/Kent Yönetimine/Halka/Yerel Firmalara Ne Gibi Faydaları Olabilir

Araştırmaya katılan deneklerin internet ve e-belediye hizmetlerinin kentinize/kent yönetimine /halka/yerel firmalara ne gibi faydaları olabilir sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; %67,3'ü devlet ve belediye hizmetleri daha etkili, hızlı, ucuz ve kaliteli hale gelebilir, %49,6'sı kentimizi daha iyi tanıtarak daha fazla

yatırımcı ve turist çekebiliriz, %37'si belediye ve halk olarak yerel kaynaklarımızı daha etkin ve verimli olarak kullanabiliriz, %34,1'i kentte çalışan kişilerin verimliliği artabilir, %32'si kentle ve yönetimiyle ilgili bilgilere, devlet ihalelerine, iş imkanlarına daha kolay ulaşılabilir, %29,3'ü halk, belediye ve devlet zaman ve parasal tasarruf sağlayabilir, %28,5'i halkın müteşebbislik gücü artabilir, %27,5'i kent yönetimleri devlet, sivil kuruluşlar ve halk tarafından kolayca denetlenebilir, %26,5'i yerel firmaların verimliliği ve yaratıcılığı artabilir, %26'sı halkın, sivil kuruluşların kent yönetimine demokratik katılımı sağlanabilir, %24,8'si yerel firmaların rekabet gücü ve esnekliği artabilir, %31,9'u ise belediye yönetimi demokratikleşir, profesyonelleşir, şeffaflaşır, hesap verir ve bürokrasi azalabilir cevabını vermiştir.

Tablo 3.24. İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente/Kent Yönetimine/Halka ve Yerel Firmalara Faydaları Hakkındaki Görüşler

	EVET		HAYIR	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Devlet ve belediye hizmetleri daha etkili, hızlı, ucuz ve kaliteli hale gelebilir	606	67,3	295	32,7
Kentimizi daha iyi tanıtarak daha fazla yatırımcı ve turist çekebiliriz	447	49,6	454	50,4
Belediye ve halk olarak yerel kaynaklarımızı daha etkin ve verimli olarak kullanabiliriz.	333	37,0	568	63,0
Kentte çalışan kişilerin verimliliği artabilir	307	34,1	594	65,9
Kentle ve yönetimiyle ilgili bilgilere, devlet ihalelerine, iş imkanlarına daha kolay ulaşılabilir.	288	32,0	613	68,0
Halk, belediye ve devlet zaman ve parasal tasarruf sağlayabilir	264	29,3	637	70,7
Halkın müteşebbislik gücü artabilir	257	28,5	644	71,5
Kent yönetimleri devlet, sivil kuruluşlar ve halk tarafından kolayca denetlenebilir.	248	27,5	653	72,5
Yerel firmaların verimliliği ve yaratıcılığı artabilir.	239	26,5	662	73,5
Halkın, sivil kuruluşların kent yönetimine demokratik katılımı sağlanabilir.	234	26,0	667	74,0
Yerel firmaların rekabet gücü ve esnekliği artabilir	223	24,8	678	75,2
Belediye yönetimi demokratikleşir, profesyonelleşir, şeffaflaşır, hesap verir ve bürokrasi azalabilir.	287	31,9	614	68,1

3.10. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN SINANMASI

3.10.1. Ana Hipotez-I

H_0 : Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi (gelecekteki kullanma düşüncesini ifade etmektedir) demografik özelliklere göre farklılık göstermemektedir.

H_a : Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi “Hangi e-belediye hizmetlerinin olmasını istersiniz veya olsa kullanmayı düşünürdünüz?” sorusu ile ölçülmüştür. Sorunun alt maddeleri;

1. Bina ve arsa vergi tahakkuku ve ödemeleri
2. Su borcu takibi ve ödemeleri ve abonman kapatma
3. Belediyedeki tüm ödemelerin kredi kartı ile yapılabilmesi
4. Adres ve belli bir yerin haritada bulunması(otel, restoran, kamu binası v.s.)
5. Tüm belediye yöneticileri ile online diyaloga girebilme
6. Beyanname bilgileri ve e-beyanname doldurma
7. Bir arsa veya parselin imar durumunu sorgulama
8. Kentteki sanat/spor aktiviteleri bilgileri ve online bilet alma
9. Kent işyerleri telefon rehberi
10. Fen işlerine başvuru ve takibi
11. Evlendirme dairesinden gün alma
12. İçme veya inşaat suyu abonman başvurusu ve takibi
13. Kanalizasyon bağlatma başvurusu ve takibi
14. İnşaat başvurusu ve takibi
15. E-devlet sitelerine bağlanabilme oluşturmaktadır.

Vatandaşlar her bir ifadeyi ayrı ayrı değerlendirerek cevap vermiştir. Hipotezlerimi test etmek için 15 ifadeden her hangi birine olumlu cevap veren deneğin E-Belediye hizmetlerini kullanma eğilimi olduğu varsayılmıştır.

Alt hipotezler: Ana hipotezi sınamak için aşağıdaki alt hipotezler kurulmuştur:

3.10.1.1. Alt Hipotez($H_{1,0}$)

$H_{1,0}$: Kadınlar ile erkeklerin e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynıdır.

$H_{1,a}$: Kadınlar ile erkeklerin e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynı değildir.

Hipotezi test etmek için “cinsiyet” ile “E-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.25. Cinsiyet” ile “E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi” χ^2 Tablosu

			CİNSİYETİNİZ		TOPLAM
			BAY	BAYAN	
E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA EĞİLİMİ	HER HANGİ BİR E- BELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAKLAR	sayı	50	13	63
		%	8,3%	4,4%	7,0%
	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİNİ DÜŞÜNENLER	sayı	556	282	838
		%	91,7%	95,6%	93,0%
TOPLAM		sayı	606	295	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=4,508) $p=0,034<0,05$ olduğundan $H_{1,0}$ hipotezi reddedilir ve “ $H_{1,a}$: Kadınlar ile erkeklerin e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynı değildir” hipotezi kabul edilir. Ki-kare tablosu incelendiğinde kadınların e-belediye hizmetlerini kullanabileceğini düşünme oranları erkeklerinkinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.26. Cinsiyet İle E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi Arasındaki İlişkilere Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	4,508	1	0,034

3.10.1.2. Alt Hipotez($H_{2,0}$)

$H_{2,0}$: Her yaş grubunun e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynıdır.

H_{2.a}: Her yaş grubunun e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynı değildir.

Hipotezi test etmek için “yaş dağılımı” ile “e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.27. "Yaş Dağılımı" ile "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" χ^2 Tablosu

			YAŞINIZ							TOPLAM	
			18-23	24-29	30-35	36-41	42-47	48-53	54 VE ÜZERİ		
E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA EĞİLİMİ	HERHANGİ BİR EBELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAK OLANLAR	sayı	5	17	15	5	13	3	5	63	
		%	3,3%	8,1%	8,4%	4,8%	12,6%	3,0%	9,1%	7,0%	
	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİ Nİ DÜŞÜNENLER	sayı	145	192	164	100	90	97	50	838	
		%	96,7%	91,9%	91,6%	95,2%	87,4%	97,0	90,9%	93,0%	
TOPLAM			sayı	150	209	179	105	103	100	55	901
			%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=12,682) $p=0,048<0,05$ olduğundan H_{2.0} hipotezi reddedilir ve “H_{2.a}: Her yaş grubunun e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi aynı değildir” hipotezi kabul edilir. Ki-kare tablosu incelendiğinde özellikle 42-47 yaş, 54 ve üzeri yaş grubundaki vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanabileceğini düşünme oranları diğer yaş gruplarındakilerden daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 3.28. "Yaş Dağılımı" İle "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	12,682	6	0,048

3.10.1.3. Alt Hipotez(H_{3.0})

H_{3.0}: Eğitim düzeyine göre e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi değişmemektedir.

H_{3,a}: Eğitim düzeyine göre e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi değişmektedir.

Hipotezi test etmek için “eğitim durumu” ile “e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.29. "Eğitim durumu" ile "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" χ^2 Tablosu

			EĞİTİM DURUMUNUZ							TOPLAM
			OKUR YAZAR DEĞİL	OKUR YAZAR	İLK OKUL	ORTA OKUL	LİSE	ÜNİVERSİTE	LİSANS ÜSTÜ	
E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA EĞİLİMİ	HER HANGİ BİR E-BELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAKLAR	sayı	1	2	6	8	25	17	4	63
		%	16,7%	16,7%	6,1%	8,0%	7,0%	5,6%	20,0%	7,0%
	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİNİ DÜŞÜNENLER	sayı	5	10	93	92	333	289	16	838
		%	83,3%	83,3%	93,9%	92,0%	93,0%	94,4%	80,0%	93,0%
TOPLAM		sayı	6	12	99	100	358	306	20	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=9,054) $p=0,171>0,05$ olduğundan “H_{3,0}: Eğitim düzeyine göre e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi değişmemektedir” hipotezi kabul edilir.

Vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi yaşa ve cinsiyete göre farklılık gösterir iken eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir. Buna göre kısmi olarak ta olsa “H_a: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir” hipotezi geçerlidir.

Tablo 3.30. "Eğitim Durumu" İle "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Durumu" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	9,054	6	0,171

3.10.2. Ana Hipotez-II

H₀: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi(gelecekteki kullanma düşüncesini ifade etmektedir) interneti kullanma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H_a: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi(gelecekteki kullanma düşüncesini ifade etmektedir) interneti kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Hipotezi test etmek için “e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi” ile “internet kullanma durumu” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.31. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "İnternet Kullanma Durumu" χ^2 Tablosu

			E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA		TOPLAM
			HER HANGİ BİR E-BELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAKLAR	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİNİ DÜŞÜNENLER	
İNTERNETİ KULLANMA DURUMU	KULLANMIYOR	sayı	27	115	142
		%	42,9%	13,7%	15,8%
	KULLANIYOR	sayı	36	723	759
		%	57,1%	86,3%	84,2%
TOPLAM		sayı	63	838	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=37,461) $p=0,000<0,05$ olduğundan H₀ hipotezi reddedilir ve “H_a: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, interneti kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilir. İnternet kullananların e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, internet kullanmayanlardan daha fazladır.

Tablo 3.32. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "İnternet Kullanma Durumu" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	37,461	1	0,000

3.10.3. Ana Hipotez-III

H₀: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, kullanıcı profiline göre farklılık göstermemektedir.

H_a: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, kullanıcı profiline göre farklılık göstermektedir.

Hipotezi test etmek için "e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi" ile "kullanıcı profili" arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.33. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "Kullanıcı Profili" χ^2 Tablosu

			KULLANICI PROFİLİ						
			HALKTAN BİRİ	YEREL FİRMA SAHİBİ VEYA YÖNETİCİSİ	BİR SİVİL TOPLUM KURULUŞU YÖNETİCİSİ	KAMU KURULUŞUNDA ÇALIŞAN BİR MEMUR	BELEDİYEDE ÇALIŞAN BİR MEMUR	ÖPRENCİ	TOPLAM
E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA EĞİLİMİ	HER HANGİ BİR E- BELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAKLAR	sayı	40	4	2	8	1	8	63
		%	9,2%	3,5%	6,9%	4,7%	2,5%	7,0%	7,0%
	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİNİ DÜŞÜNENLER	sayı	393	109	27	163	39	107	838
		%	90,8%	96,5%	93,1%	95,3%	97,5%	93,0%	93,0%
TOPLAM		sayı	433	113	29	171	40	115	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=8,078) $p=0,152>0,05$ olduğundan "H₀: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, kullanıcı profiline göre farklılık göstermemektedir." hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.34. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "Kullanıcı Profili" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-	8,078	5	0,152

3.10.4. Ana Hipotez-IV

H₀: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu interneti kullanma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H_a: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu interneti kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Hipotezi test etmek için "e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi" ile "internet kullanma durumu" arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.35. "İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu" ile "İnternet Kullanma Durumu" χ^2 Tablosu

			İNTERNET VE E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN KENTİNİZE/KENT YÖNETİMİNE /HALKA/YEREL FİRMALARA FAYDA SAĞLAYACAĞINI DÜŞÜNME DURUMU		TOPLAM
			BİR FAYDA BELİRTMEYENLER- FİKRİ OLMAYANLAR	FAYDASI OLACAĞINI DÜŞÜNENLER	
İNTERNETİ KULLANMA DURUMU	KULLANMIYOR	sayı	18	124	142
		%	40,9%	14,5%	15,8%
	KULLANIYOR	sayı	26	733	759
		%	59,1%	85,5%	84,2%
TOPLAM		sayı	44	857	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=22,037) $p=0,000<0,05$ olduğundan H₀ hipotezi reddedilir ve "H_a: Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu interneti

kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilir. İnternet kullananların internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme oranı, internet kullanmayanlara göre daha fazladır.

Tablo 3.36. “İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu” ile “İnternet Kullanma Durumu” Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	22,037	1	0,000

3.10.5. Ana Hipotez-V

H₀: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi(gelecekteki kullanma düşüncesini ifade etmektedir) bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H_a: Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi(gelecekteki kullanma düşüncesini ifade etmektedir) bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Hipotezi test etmek için “e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi” ile “bilgisayar kullanma durumu” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.37. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "Bilgisayar Kullanma Durumu" χ^2 Tablosu

			E-BELEDİYE HİZMETLERİNİ KULLANMA EĞİLİMİ		TOPLAM
			HER HANGİ BİR E-BELEDİYE HİZMETİ KULLANMAYACAKLAR	E-BELEDİYE HİZMETİNİ KULLANABİLECEĞİNİ DÜŞÜNENLER	
BİLGİSAYARI KULLANMA DURUMU	KULLANMIYOR	sayı	18	97	115
		%	28,6%	11,6%	12,8%
	KULLANIYOR	sayı	45	741	786
		%	71,4%	88,4%	87,2%
TOPLAM		sayı	63	838	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tablo 3.38. "E-Belediye Hizmetlerini Kullanma Eğilimi" ile "Bilgisayar Kullanma Durumu" Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	15,202	1	0,000

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=15,202) $p=0,000<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir ve “ H_a : Vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilir. Bilgisayar kullananların e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi, bilgisayar kullanmayanlardan daha fazladır.

3.10.6. Ana Hipotez-VI

H_0 : Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermemektedir.

H_a : Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.

Hipotezi test etmek için “e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu” ile “bilgisayar kullanma durumu” arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde ki-kare analizi yapılmıştır.

Tablo 3.39. “İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu” ile “Bilgisayar Kullanma Durumu” χ^2 Tablosu

			İNTERNET VE E-BELEDİYE HİZMETLERİNİN KENTİNİZE/KENT YÖNETİMİNE /HALKA/YEREL FİRMALARA FAYDA SAĞLAYACAĞINI DÜŞÜNME DURUMU		TOPLAM
			BİR FAYDA BELİRTMEYENLER- FİKRİ	FAYDASI OLACAĞINI DÜŞÜNENLER	
BİLGİSAYARI KULLANMA DURUMU	KULLANMIYOR	sayı	12	103	115
		%	27,3%	12,0%	12,8%
	KULLANIYOR	sayı	32	754	786
		%	72,7%	88,0%	87,2%
TOPLAM		sayı	44	857	901
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Analiz sonucuna göre (Ki-kare istatistiği=8,746) $p=0,003<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir ve “ H_a : Vatandaşın internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme durumu bilgisayar kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.” hipotezi kabul edilir. Bilgisayar kullananların internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme oranı, bilgisayar kullanmayanlara göre daha fazladır.

Tablo 3.40. “İnternet ve E-Belediye Hizmetlerinin Kente, Kent Yönetimine, Halka, Yerel Firmalara Fayda Sağlayacağını Düşünme Durumu” ile “Bilgisayar Kullanma Durumu” χ^2 Tablosu

	χ^2	sd	p (Sig.)
Pearson Chi-Square	8,746	1	0,003

SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hayatımızın bir parçası olduğu günümüzde, sahip olunan bu teknolojilerin kamu hizmetlerinde kullanılması konusunda önemli ilerlemeler görülmektedir. Gelişmiş ülkelerde e-devlet uygulamaları son zamanlarda oldukça yaygınlaşmış, vatandaşlara hizmet sunumunun yanı sıra bilgi paylaşımında bulunularak demokratik süreçlere katılımları sağlanmıştır. Bu durum daha şeffaf, hesap verilebilir ve denetlenebilir bir yönetim anlayışını da beraberinde getirmiştir.

E-devlet kavramının yerel yönetimlere de uygulanmasıyla e-belediyeçilik kavramı ortaya çıkmış, belediyelerin hizmet sunumlarında da internet olanakları kullanılmaya başlanmıştır. E-belediye kavramının ortaya çıkışıyla birlikte belediyelerde daha şeffaf, demokratik ve kaliteli hizmet veren kurumlar olma yolunda önemli adımlar atmaya başlamışlardır.

Vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanım ve beklenti düzeylerini, bu kullanım ve beklenti düzeylerinin çeşitli demografik faktörlerle olan ilişkilerinin incelenmesi, internet ve bilgisayar kullanım düzeylerinin e-belediye hizmetlerini kullanma düzeyleri ile anlamlı ilişkilerinin bulunup bulunmadığı konusunda vatandaşların görüşlerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışma betimleyici bir araştırma türüdür.

Çalışmamda araştırdığım konulardan birincisi vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi ile demografik özellikler arasında anlamlı ilişkiler kurulup kurulamayacağını ortaya koymaktır. Bu amaçla yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi demografik faktörler ele alınarak alt hipotezler kurulmuş ve vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimi ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda 42-47 yaş aralığındaki ve 54 yaş ve üzeri vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimleri gençlere oranla daha düşük çıkmıştır. Ayrıca bayanların e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimleri erkeklerin kullanma eğiliminden daha yüksek çıkmıştır. Eğitim durumuna göre ise vatandaşlar arasında e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimleri açısından bir farklılık olmadığı görülmektedir.

İkinci başlıkta vatandaşların e-belediye hizmetlerini şu anda kullanma durumu ile demografik özellikler arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla yine yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gibi demografik faktörler ele alınarak alt

hipotezler kurulmuş ve vatandaşın e-belediye hizmetlerini kullanma durumları ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda kadınların e-belediye hizmetlerini kullanma durumları erkeklere oranla daha yüksek çıkmıştır. Yaş gruplarına göre bakıldığında ise 42-47 yaş aralığındaki ve 54 yaş ve üzeri vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanma durumu daha genç yaş grubundakilere göre daha düşük çıkmıştır. Eğitim durumuna göre ise vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanma durumları arasında önemli bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Araştırmanın bir başka bulgusu ise e-belediye hizmetlerinin kente sağlayacağı yararlar hakkındaki görüşlerin e-belediye hizmetlerini kullanma durumuna göre farklılık gösterdiğidir. Özellikle, “Devlet ve belediye hizmetlerinin daha etkili, hızlı, ucuz ve kaliteli hale geleceğini düşünme” ile “Halk, belediye ve devletin zaman ve parasal tasarruf sağlanabileceğini düşünme durumu” e-belediye hizmetlerini kullanma durumuna göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yukarıdaki faydalar açısından ele alındığında e-belediye hizmetlerini kullanmayanların kullananlara oranla olumlu beklentileri daha yüksek tespit edilmiştir.

Araştırmada dikkat çeken bulgulardan birisi de internet kullanım düzeyi yüksek olanların, kullanım düzeyi düşük olan vatandaşlara göre e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimleri (Gelecekteki kullanma durumları) daha yüksek çıkmış olmasıdır. Bu durumda internet kullanım düzeylerinin vatandaşların e-belediye hizmetlerine adaptasyonu açısından önemli bir rol oynadığı sonucuna varılabilmektedir.

Aynı şekilde bilgisayar kullanma düzeyleri yüksek olan vatandaşların, kullanım düzeyleri düşük olan vatandaşlara göre e-belediye hizmetlerini kullanma eğilimlerinin (Gelecekteki kullanma düşünceleri) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bilgisayar kullanma eğitimi, e-belediye hizmetlerinin yaygınlaşması, vatandaş tarafından kullanımının artması açısından önemli bir faktördür. Okullarda bilgisayar eğitimlerinin artırılması, ayrıca her yaş grubuna, düzeylerine göre belli bir standartta eğitim verilmesi gerekmektedir.

Çalışmamda karşılaştığım bulgulardan birisi de, internet kullananların, “internet ve e-belediye hizmetlerinin kente, kent yönetimine, halka, yerel firmalara fayda sağlayacağını düşünme oranı”, internet kullanmayanlara göre daha yüksek olmasıdır ki bu da dikkat çekici bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Web sayfalarının

yetersizliğinin internet kullanıcıları tarafından daha iyi analiz edilmesinin, bu sonucu ortaya çıkarmış olduğu düşünülebilir.

Sonuç olarak, vatandaşların e-devlet ve e-belediye hizmet alımlarına yönelik taleplerinin artırılabilmesi için yapılması gerekenler, öneriler şeklinde aşağıda sıralanmıştır.

Devlet ve yerel yönetimler hedef olarak seçtiği kullanıcı profilinin genel özelliklerini dikkate almalı ve verilecek e-hizmetlerin daha kullanılabilir hale getirilmesini sağlamalıdır. Bu bağlamda, sunulan hizmet içerikleri ve sayfa ara yüzleri en kolay kullanım sağlanacak şekilde düzenlenmeli, ayrıca engelli vatandaşların da devlet ve belediye web sayfalarından hizmet alabilmeleri için, sayfa tasarımları onların kullanımına da uygun hale getirilmelidir.

E-devlet ve e-belediye hizmetlerinin tanıtımı daha etkin yapılarak kullanıcı sayılarının artırılması konusunda, ivedilikle gerekli çalışmalar tamamlanmalıdır. Özellikle belediye web sayfası üzerinden hizmet alımlarını artırabilmek açısından, e-belediye üzerinden gerçekleştirilecek fatura ödemeleri için uygun indirimler yapılarak vatandaşlar teşvik edilmelidir. Ayrıca düşük gelirli ve evlerinde interneti olmayan vatandaşlara yardım ve teknik eğitim konusunda destek sağlanmalı, ücretsiz ya da düşük maliyetli internet hizmeti için, devlet ve yerel yönetimler tarafından gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Unutmayalım ki e-hizmet alımlarının artmasının, zaman ve maliyet açısından devlete, belediyelere ve vatandaşlara katkısı büyük olacaktır.

Özellikle araştırmanın yapıldığı, Doğu Karadeniz Bölgesi gibi zorlu coğrafi yapı ve dağınık yerleşim yerlerinin fazla olduğu bölgelerde "vatandaş bağlantı merkezleri" kurulması ve bu merkezlerin yaygınlaştırılması gerekmektedir. Dünyada da örnekleri bulunan "vatandaş bağlantı merkezleri" ile coğrafi erişim imkanı tanınmakta ve sağlanan erişim terminalleri vasıtasıyla e-devlet hizmetlerine erişemeyecek durumda olan vatandaşlar için dahi, kamu hizmetlerine erişim olanağı sağlanmaktadır.

Devletin ve belediyelerin web sayfası ve verdikleri e-hizmetlerin yeterliliği üzerine yapılmış olan araştırmaların yanı sıra vatandaşların, internet üzerinden verilen hizmetleri gerekli görüp görmedikleri ve bu hizmetlerle ilgili gelecekteki beklenti ve ihtiyaçlarını araştırmaya yönelik çalışmaların da yapılması, e-hizmet sunacak olan kamu kurumları ve yerel yönetimlere önemli veriler sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). “Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 1 (32), 125-142.
- Aktel, M. (2009). “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 14 (2), 223-240.
- Arslan, M., Kılıç Akıncı, S., & Bayhan Karapınar, P. (2007). *e-İş, e-Devlet, eTik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Başar, A., & Oktay, E. (2007). *Uygulamalı İstatistik 2: Kısa Teorik Bilgiler ve Çözülmüş Problemler*. Erzurum: Aktif Yayınevi.
- Baştan, S., & Gökbunar, R. (2004). “Kamu hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi* , 19 (1), 71-89.
- Bayrakçı, M. (2007). “Türkiye’de Eğitim Yönetim Bilgi Sistemleri ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* , 51, 395-420.
- Belanger, F., & Hiller, J. S. (2006). “A Framework For E-Government; Privacy Implications”. *Business Process Management Journal* , 48-60.
- Çarıkçı, O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (12), 95-122.
- Çevikbaş, R. (2009). “Türkiye’de E-Devlet ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları”. *Türk İdare Dergisi* (463-464), 71-93.
- Çoruh, M. (2008). “Belediyeler ve İnternet”. *inet-tr’08 - XIII. Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri* (s. 1-7). Ankara: Ortadoğu Teknik Üniversitesi.
- Çoruh, M. (2009). “Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye”. *Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri* (s. 213-219). Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.
- Çoruh, M. (tarih yok). “Kent Kaynaklarının Etkili ve Verimli Kullanımında e-Belediye Sisteminin Faydaları”. 1-4.
- Çukurçayır, A., & Çelebi, E. (2009). “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi* , 5 (9), 59-82.

- Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). “Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi* , 13 (1), 101-144.
- Demirel, D. (2006). “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”. *Sayıştay Dergisi* (61), 83-118.
- DPT. (2011). *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- DPT. (2005). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2004). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Durna, U., & Özel, M. (2008). “Bilgi Çağında Bir Yönetişel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim”. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 5 (10), 1-32.
- Dutta, S., Osorio, B. B., & Geiger, T. (2012). *The Global Information Tecnology Report 2012*. World Economic Forum.
- Erdal, M. (2002). “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”. *1.Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 165-180). İzmit: Kocaeli Üniversitesi.
- Eren, V., & Durna, U. (2005). “Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yöntem Yaklaşımı: Elektronik Devlet”. *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* (32), 139-166.
- European Comission. (2009). *E-Government Action Plan Progress Study Summary Report*. European Comission.
- European Comission. (2010). *E-Government in Turkey*. European Comission.
- European Union. (2010). *Türkiye E-Devlet Raporu*. European Union.
- Genco, M. İ. (2010). *Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci*. (Yüksek Lisans Tezi). Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Geymen, A., & Karaş, İ. R. (2006). “Yerel Yönetimlere Yönelik e-Belediye Uygulamaları”. *Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri*. İstanbul: Fatih Üniversitesi.

- Halchin, L. (2004). "Electronic Government: Government Capability and Terrorist Resource". *Congressional Research Service, Library of Congress*, 21, 406-419. Washington.
- Henden, H., & Henden, R. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14), 48-66.
- İnce, M. (2001, Mayıs). "Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni İmkanlar". *DPT Yayınları*.
- Kabakuş, A. K. (2010). *Türkiye'deki Belediye İnternet Sitelerinin Nicelik ve Nitelik Bakımından İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi. Erzurum: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karaaslan, Y. (2011). *Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*. (Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lu, L., Zhu, G., & Chen, J. (2004). "An Infrastructure For E-Government Based On Semantic Web Sevices". *Proceedings Of The 2004 IEEE International Conference On Services Computing*.
- Naralan, A. (2008). *e-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Oğurlu, Y. (2010). *İdare Hukukunda "E-DEVLET" Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti*. İstanbul: XII Levha Yayıncılık.
- Olgun, M. (2006). *Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özata, M. (2009). "Sağlık Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu Tarafından Yürütülen E-Sağlık Projelerinin Sağlık Hizmeti Sunumuna Etkileri". *Journa of Azerbaijani Studies*, 444-464.
- Şahin, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (29), 161-189.
- Şahin, A., & Örselli, E. (tarih yok). "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.

- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*.(Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şeker, N., & Şeker, G. (2009). "E-Devlet Uygulamalarından İlsis'in Okul Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi". *Bilişim Teknolojileri Dergisi* , 2 (2).
- Silcock, R. (2001). "What is e-Government". *Parliamentary Affairs* (54), s. 88-101.
- Tarhan, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet*. Konya: Palet Yayınları.
- Tung, L., & Rieck, O. (2005). "Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations In Singapore". *Journal of Strategic Information Systems* (14), 417-440.
- Tutkun, C. (2007). "Devletin Kısa Yolu". *XII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı 8-10 Kasım 2007*, (s. 209-213). Ankara.
- Uçar, E., Uzun, E., & Uçar, Ö. (2004). "E-Belediyecilik ve Bir Kent Bilgi Sistemi Uygulaması". *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi* , 10 (4), 33-35.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yaşa, S., & Çolak, Y. (2011). *Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi*. Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi.
- Yıldırım, Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi(KPS)*. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Yıldırım, U., & Öner, Ş. (2004). "Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları". *The Turkish Online Journal of Educational Technology* , 49-60.
- Yumuşak, İ. G., & Bilen, M. (2010). "Türkiye Küresel Ağa Hazır mı? Bilgi Ekonomisi İndeksi, Beşeri Kalkınma İndeksi ve Ağa Hazırlık İndeksi Göstergeleri Üzerine Bir Değerlendirme". *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management* (5), 101-111.
- http://en.wikipedia.org/wiki/United_Nations (E.T: 02.12.2012)

[http: //www.5m.com.tr/kaynak-dokumanlar/284-birlesmis-milletler-terafindan-hazirlanan-2008-yili-e-devlet-arastirmasi-raporu.html](http://www.5m.com.tr/kaynak-dokumanlar/284-birlesmis-milletler-terafindan-hazirlanan-2008-yili-e-devlet-arastirmasi-raporu.html) (E.T: 16.07.2012)

[http: //www.gfoa.org](http://www.gfoa.org) (E.T: 02.08.2012)

[http: //forum.debian.org.tr/index.php?topic=3865.0](http://forum.debian.org.tr/index.php?topic=3865.0) (E.T: 02.12.2012)

[http: //www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5651.html](http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5651.html) (E.T: 15.11.2012)

[http: //www.weforum.org/search/google/network%20readiness%20index?query=network%20readiness%20index&cx=010273952886732912665%3Abpo6e5t26sg&cof=FORID%3A11&sitesearch=](http://www.weforum.org/search/google/network%20readiness%20index?query=network%20readiness%20index&cx=010273952886732912665%3Abpo6e5t26sg&cof=FORID%3A11&sitesearch=) (E.T: 16.07.2012)

E-Belediye Hakkında. (t.y.). Erişim: 26.Ocak.2012,

[http: //www.e-belediye.bilecik.bel.tr/e-belediye/sss.php](http://www.e-belediye.bilecik.bel.tr/e-belediye/sss.php)

[http: //forum.debian.org.tr/index.php?topic=3865.0](http://forum.debian.org.tr/index.php?topic=3865.0) (E.T: 20.10.2012)

[http: //strateji.balikesir.edu.tr/documents/wts.pdf](http://strateji.balikesir.edu.tr/documents/wts.pdf) (E.T: 05.06.2013)

[http: //www.mhrs-randevu.com/konumuz/mhrs-nedir.html](http://www.mhrs-randevu.com/konumuz/mhrs-nedir.html) (E.T: 05.06.2013)

[http: //www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) (E.T: 06.06.2013)

[http: //www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html](http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html) (E.T: 06.06.2013)

EKLER

Ek 1: E-Belediye Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anketin amacı; Beldenizde kamu hizmeti veren Belediyenin sizlere sağlamış olduğu hizmetlerden ne kadarını internet üzerinden verdiğinin tespit edilmesi ve beldenizde bilgisayar ve internet kullanımını belirlemektir. İşminizin yer almadığı bu anketi doldururken vereceğiniz cevapların doğruluğu hususunda elinizden gelen hassasiyeti göstermenizi önemle rica eder, gösterdiğiniz sabır ve samimiyet için teşekkür ederiz.

Yrd. Doç. Dr. Abdulkadir ÖZDEMİR ve Okt. Kemal KÜÇÜKERGÜLER

I- KİŞİSEL BİLGİLER			
1	İkamet ettiğiniz yer?	① Rize Merkez ② Çayeli ③ Pazar ④ Ardeşen ⑤ Fındıklı ⑥ Çamlıhemşin ⑦ Hemşin ⑧ İyidere ⑨ İkizdere ⑩ Kalkandere (11) Derepazarı (12) Güneysu	
1	Cinsiyetiniz	① Bay ② Bayan	
2	Yaşınız	① 18-23 ② 24-29 ③ 30-35 ④ 36-41 ⑤ 42-47 ⑥ 48-53 ⑦ 54 ve üzeri	
3	Eğitim durumunuz	① Okuryazar değil ② Okuryazar ③ İlkokul	
4	Sizin veya ailenizin gelir düzeyi	① 1.000 TL ve altı ② 1.001-1.500 TL arası ③ 1.501-2.000 TL arası ④ 2.001-2.500 TL	
5	İkamet ettiğiniz yerleşim birimi	① İl merkezi ② İlçe merkezi ③ Belde ④ Köy	
II- İNTERNET VE BİLGİSAYAR İLE İLGİLİ GÖRÜŞLER			
6	Yandaki bilgi ve iletişim teknolojilerinden hangisine sahipsiniz?	Cep telefonu	①Evet ② Hayır
		Kişisel bilgisayar	①Evet ② Hayır
		Dizüstü bilgisayar	①Evet ② Hayır
7	İnternet'e hangisi/hangileri ile erişiyorsunuz?	① Evden ② Kafeden ③ İşten ④ Cep telefonu ⑤ Erişemiyorum	
8	İnternet ve bilgisayar kullanımı ile ilgili eğitim aldınız mı?	① Evet ② Hayır	
9	İnternet kullanım düzeyinizi nasıl tanımlarsınız?	① Kullanamıyorum ② Başlangıç ③ Orta ④ İyi ⑤ Çok iyi	
10	Bilgisayar kullanım düzeyinizi nasıl tanımlarsınız?	① Kullanamıyorum ② Başlangıç ③ Orta ④ İyi ⑤ Çok iyi	
11	İnterneti ne sıklıkla kullanıyorsunuz?	① Hiç Kullanmıyorum ② Ayda 1-2 saat veya daha az ③ Haftada 1-2 saat ④ Günde 1-2 saat ⑤ Günde 3-4 saat veya fazlası	
12	Kentinizde belediyenin sağladığı kablosuz internet bağlantısı var mı?	① Evet var ② Hayır yok ③ Bilmiyorum	
13	Kentinizde kablosuz internet servisi varsa, (kahve, sahil, terminal v.s gibi yerlerde) kullanabiliyor musunuz?	① Evet kullanıyorum ② Var ama kullanmıyorum ③ Olsa kullanırım ④ Bilmiyorum	
14	Sizce belediye kente kablosuz internet bağlantısı sağlamalı mı?	① Hayır, belediyenin işi değil ② Evet, herkese ücretsiz olmalı ③ Evet, geliri düşük olanlara ücretsiz olmalı ④ Evet, herkese eşit ücretten sağlanmalı ⑤ Fikrim yok	
15	İnternet kullanıcı profiliniz?	① Halktan biri ② Yerel firma sahibi veya yöneticisi ③ Bir sivil toplum kuruluşu yöneticisi ④ Kamu kuruluşunda çalışan bir memur ⑤ Belediyede çalışan bir memur ⑥ Öğrenci	

III- E-BELEDİYE İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİZ			
16	Belediyenizin web sitesini kullanıyor	① Kullanıyorum ② Kullanmıyorum ③ Bilmiyorum	
17	Belediyenizin e-belediye hizmetleri olup olmadığını biliyor musunuz?	① Evet ② Hayır ③ Bilmiyorum	
18	E-belediye sitesinde kredi kartı ve kişisel bilgilerinizi güvenerek kullanır mısınız?	① Kullanmam Bilmiyorum ② Kullanırım ③	
19	İnternet ve e-belediye sayesinde belediye hizmetlerinin sunumunda bir gelişme oldu mu?	① Evet ② Kısmen ③ Hayır	
20	İnternet ve e-belediye kentinize, diğer yakın kentlere karşı rekabet avantajı sağlar mı?	① Evet ② Hayır ③ Belki ④ Bilmiyorum	
21	Belediyenizin web sitesinin Hangi hizmetlerini kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	① Yerel yönetimlerle ilgili kanun ve yönetmelik bilgileri ② Belediye ihale bilgileri ③ Kent rehberi bilgileri ④ İmar durumu bilgileri ⑤ Otobüs/dolmuş çalışma saatleri ⑥ Cenaze duyuru/açılış bilgileri ⑦ Su analiz sonuçları ⑧ Nöbetçi eczane bilgileri ⑨ Önemli telefon bilgileri ⑩ Belediye başkanı ve kentle ilgili haberler (11) Canlı video görüntüleri/kentle ilgili resimler (12) Belediye departmanları/iletişim/görevlilerle ilgili bilgiler (13) Hiçbiri	
22	Belediyenizin e-belediye hizmetlerinden hangilerini kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	① Sicil arama ② Arsa/arazi rayiç değerleri ③ İnşaat maliyet bedelleri ④ Bina aşınma oranları ⑤ Çevre temizlik tarifeleri ⑥ Çöp toplama saatleri ⑦ Şikayet bildirim formu ⑧ Beyan bilgileri ⑨ Borç bilgileri ⑩ Ödeme işlemleri(Su borcu ödeme) (11) Tahsilat bilgileri (12) Online tahsilat (13) Hiçbiri	
23	Hangi e-belediye hizmetlerinin olmasını istersiniz veya olsa kullanmayı düşündünüz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	① Bina ve arsa vergi tahakkuku ve ödemeleri ② Su borcu takibi ve ödemeleri ve abonman kapatma ③ Belediyedeki tüm ödemelerin kredi kartı ile yapılabilmesi ④ Adres ve belli bir yerin haritada bulunması(otel, restoran, kamu binası v.s.) ⑤ Tüm belediye yöneticileri ile online diyaloga girebilme ⑥ Beyanname bilgileri ve e-beyanname doldurma ⑦ Bir arsa veya parselin imar durumunu sorgulama ⑧ Kentteki sanat/spor aktiviteleri bilgileri ve online bilet alma ⑨ Kent işyerleri telefon rehberi ⑩ Fen işlerine başvuru ve takibi (11) Evlendirme dairesinden gün alma (12) İçme veya inşaat suyu abonman başvurusu ve takibi (13) Kanalizasyon bağlatma başvurusu ve takibi (14) İnşaat başvurusu ve takibi (15) E-devlet sitelerine bağlanabilme (16) Diğer(hepsini yazınız) (.....)	
24	İnternet ve e-belediye hizmetlerinin kentinize/kent yönetimine /halka/yerel firmalara ne gibi faydaları olabilir (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	① Devlet ve belediye hizmetleri daha etkili, hızlı, ucuz ve kaliteli hale gelebilir ② Kentimizi daha iyi tanıtarak daha fazla yatırımcı ve turist çekebiliriz ③ Belediye ve halk olarak yerel kaynaklarımızı daha etkin ve verimli olarak kullanabiliriz. ④ Kentte çalışan kişilerin verimliliği artabilir ⑤ Yerel firmaların rekabet gücü ve esnekliği artabilir ⑥ Yerel firmaların verimliliği ve yaratıcılığı artabilir. ⑦ Halkın müteşebbislik gücü artabilir ⑧ Halkın, sivil kuruluşların kent yönetimine demokratik katılımı sağlanabilir. ⑨ Halk, belediye ve devlet zaman ve parasal tasarruf sağlayabilir ⑩ Kentle ve yönetimiyle ilgili bilgilere, devlet ihalelerine, iş imkanlarına daha kolay ulaşılabilir. (11) Kent yönetimleri devlet, sivil kuruluşlar ve halk tarafından kolayca denetlenebilir. (12) Belediye yönetimi demokratikleşir, profesyonelleşir, şeffaflaşır, hesap verir ve bürokrasi azalabilir.	

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Kemal KÜÇÜKERGÜLER
Doğum Yeri ve Tarihi	Yusufeli, 06.03.1975
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Karadeniz Teknik Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sayısal Yöntemler Bilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
İletişim	
E-Posta Adresi	kemal.kucukerguler@erdogan.edu.tr
Tarih	