



T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**YEREL YÖNETİMLERDE KULLANILAN ÇEVİRİM İÇİ FATURA
ÖDEME SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİN KULLANICI AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAMET AKAT

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA

2020

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**YEREL YÖNETİMLERDE KULLANILAN ÇEVİRİM İÇİ FATURA
ÖDEME SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİN KULLANICI AÇISINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAMET AKAT

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA

2020

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

† Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

19.11.2020



Samet AKAT

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın yürütülmesinde başından sonuna kadar destek veren, her adımda yardım ve katkılarını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Alaattin PARLAKKILIÇ'a sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Uygulama sürecine katılan Kırşehir İli, Kaman İlçesindeki katılımcı bireylere teşekkür ederim.

Bana anlayışını ve sabrını esirgemeyen, her zaman destekleri ile yanımda olan sevgili eşim Pınar AKAT'a teşekkür ederim.



ÖZET

AKAT Samet, Yerel Yönetimlerde Kullanılan Çevrim içi Fatura Ödeme Sisteminin Etkinliğinin Kullanıcı Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.

Teknoloji çağının getirmiş olduğu yeniliklerden yerel yönetimlerin faydalanmak istediği sistemlerin ihtiyacı doğmuştur. Yerel yönetimlerde sistem kullanıcısı ve vatandaş arasındaki hizmet sorunu ile en önemli durumu oluşturan zaman ve mekân sorunları azaltılmaya çalışılmıştır. Bu sorunlar üzerinde yapılan çalışmalarda öncelikle zaman ve mekân gözetilmeksizin vatandaşın çevrimiçi fatura ödeme sistemindeki kısıtlayıcı sorunların azaltılması yönündedir. Bu çalışmada Kırşehir İli, Kaman İlçesindeki 120 katılımcının, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinden faydalanmalarında sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlık durumu incelenmiştir. Katılımcılara anket uygulanmıştır. Buna göre, katılımcıların %95'i internete mobil cihazlarından bağlanmaktadır. Elde edilen veriler ile yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlığı araştırma değişkenlerinin ortalamaları incelendiğinde sırasıyla, $3,33\pm0,55$, $1,28\pm0,30$, $1,62\pm0,52$ olmuştur. Yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinin diğer iki değişkene oranla daha yüksek olması yerel yönetimin hizmet konusunda zayıf kaldığı değerlendirilmektedir. Demografik değişkenlerin araştırma değişkenlerine etkileri de incelenmiştir. Buna göre medeni durum ve cinsiyetin araştırma değişkenlerine anlamlı bir etkisi gözlemlenmemiştir. Katılımcının yaşı ve eğitim durumu ise araştırma değişkenlerini etkilemektedir. En yüksek ortalama yerel yönetimin bilişim teknolojileri hizmetleri puanını alan grup 25 yaş altıyken, en düşük puanı 41-45 yaş arası katılımcılar almıştır. Dolayısıyla yaş ile yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri arasında negatif korelasyon mevcuttur. Sonuç olarak yerel yönetimlerde kullanılan çevrimiçi fatura sistemi hizmetinin kullanılması için vatandaşın bilgilendirilmesi, çevrim içi fatura sistemi için yeterli kaynak ayrılması gerektiği belirtilerek ortaya konmuştur.

Anahtar Sözcükler: Yönetim Bilişim Sistemleri, Yerel Yönetim, E-belediye, e-fatura ödeme, hizmet

ABSTRACT

AKAT Samet, Evaluation of the Efficiency of Online Bill Payment System Used in Local Governments: Evaluation from the Perspective of the User, Master Thesis, Ankara, 2020.

The need for systems that local governments want to benefit from the innovations brought by the age of technology has arisen. In local administrations, the service problem between the system user and the citizen and the time and space problems that constitute the most important situation have been tried to be reduced. Studies on these problems primarily aim to reduce the restrictive problems in the online bill payment system of the citizen, regardless of time and place. In this study, system usage and computer literacy status of 120 participants in Kaman District of Kırşehir Province to benefit from information technologies services of local governments were examined. A questionnaire was applied to the participants. Accordingly, 95% of the participants connect to the internet from their mobile devices. When the data obtained from the three local governments' information technology services, system usage and computer literacy research variables were analyzed, they were 3.33 ± 0.55 , 1.28 ± 0.30 , 1.62 ± 0.52 , respectively. The fact that the information technology services of local governments are higher than the other two variables, it is considered that the local government is weak in terms of service. The effects of demographic variables on research variables were also examined. Accordingly, no significant effect of marital status and gender on research variables was observed. The age and education level of the participant affects the research variables. While the group with the highest average local government information technology services score was under 25 years old, participants aged 41-45 received the lowest score. Therefore, there is a negative correlation between age and information technology services of local governments. As a result, it was stated that the citizens should be informed in order to use the online billing system service used in local governments and sufficient budget should be allocated for the online invoice system.

Keywords: Management Information Systems, Local Government, E-municipality, e-bill payment, service

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

Sayfa No:

BİLDİRİM	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
KISALTMALAR DİZİNİ	i
TABLolar DİZİNİ	ii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	1
1.1. Problemler	2
1.2. Amaç	2
1.3. Önem	3
1.4. Sayıtlar	4
1.5. Tanımlar	4
1.6. Sınırlamalar	5
2. BÖLÜM.....	6
YEREL YÖNETİMLER	6
2.1. Kavramlar	6
2.1.1. Merkezden Yönetim Kavramı	6
2.1.2. Yerinden Yönetim kavramı	6
2.1.3. Yerel Yönetim Kavramı	7
2.2. Yerel Yönetimlerin Temel Fonksiyonları	9
2.3. Yerel Yönetimin Önemi	10
2.4. Yerel Yönetim Varlık Nedenleri	11
2.5. Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri.....	12
2.5.1. Yönetmel İlişkiler	12
2.5.2. Siyasal İlişkiler.....	13
2.6. Türkiye’de Yerel Yönetimler	14
2.7. Belediye.....	14
2.7.1. Belediye’nin tanımı	14
2.7.2. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları	16
3. BÖLÜM.....	17

BİLİŞİM SİSTEMLERİ	17
3.1 Bilişim Sistemleri Uygulamaları.....	19
3.1.1 Yönetmel Bilişim Sistemleri	19
4. BÖLÜM	25
E-BELEDİYE SİSTEMİ	25
4.1. E-Belediye'nin Tanımı.....	25
4.2. E-Belediyenin Faydaları ve Sorunları.....	26
4.3. E-Belediyenin Kapsamı ve Hukuki Altyapısı.....	30
4.4. E-Belediye Uygulamalarının Gelişim Süreci.....	31
4.5. E-Belediyeleşme Aşamaları	34
4.5.1. Tek Yönlü Bilgi Verme.....	34
4.5.2. Karşılıklı İletişim	34
4.5.3. Çevrimiçi İşlem.....	34
4.6. E-Belediye'nin Teknik Altyapısı	35
4.6.1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri	35
4.6.2. İtranet	35
4.6.3. Elektronik Doküman Yönetimi.....	36
4.6.4. Video Konferans ve Webcasting.....	36
4.6.5. Kiosklar	37
4.6.6. Mobil Teknolojiler	37
4.7. E-Belediye Uygulamalarının Yerel Yönetimler İçin Önemi	38
5. BÖLÜM	40
METOT	40
5.1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme	40
5.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	40
5.3. Araştırmanın Analizi	40
6. BÖLÜM	41
BULGULAR	41
6.1. Kişisel Bilgilere Yönelik Bulgular.....	41
6.2. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Bulgular.....	43
6.3. Demografik Değişkenler ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular.....	48
7. BÖLÜM	52

TARTIŞMA	52
8. BÖLÜM.....	57
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	57
KAYNAKLAR	59
EKLER.....	67
EK – 1. Anket Formu	67
ÖZGEÇMİŞ.....	74



KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
LGA	: Yerel Belediye Bölgesi
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
YBS	: Yönetim Bilişim Sistemi
VİS	: Veri İşleme Sistemi
YZ/US	: Yapay Zeka / Uzman Sistemi
KDS	: Karar Destek Sistemi
EVİS	: Elektronik Veri İşleme Sistemleri
LAN	: Yerel Alan Ağı
S.	: Sayfa
WAN	: Geniş Alan Ağı
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doęu Amme İdaresi Enstitüsü
SMS	: Kısa Mesaj Servisi
TCP/IP	: Transmission Control Protocol/Internet Protocol
WEB	: World Wide Web
PDA	: Personal Digital Assistant

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa No:

Tablo 1: Merkezden Yönetim İle Yerinden Yönetim Karşılaştırılması.....	7
Tablo 2: E-belediyenin işlevleri	28
Tablo 3 : Klasik Yerel Yönetim Anlayışı ve Yeni Yerel Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması	39
Tablo 4: Demografik Bilgilere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları	41
Tablo 5: Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetlerine Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları.....	43
Tablo 6: Sistem Kullanımına Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları	45
Tablo 7: Bilgisayar Okuryazarlığı Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları	46
Tablo 8: Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....	47
Tablo 9: Cinsiyet ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları	48
Tablo 10: Medeni Durum ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları	49
Tablo 11: Yaş ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	49
Tablo 12: Eğitim Durumu ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem Anova Testi Sonuçları.....	51

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No:

Şekil 1: Bilişim Sistemlerinin Fonksiyonlar	17
Şekil 2: Temel Bilişim Sistemleri	18

GİRİŞ

1. BÖLÜM

Devlet ve toplumsal düzeninin iletişimsiz olarak işlemesi ve toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ürün ve hizmetlerin üretilip topluma sunulmasını içeren sistem olarak kamu yönetimi, hizmetlerin ülke düzeyinde daha etkili ve daha verimli sağlanabilmesi amacıyla merkezi yönetim ve yerel yönetim olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Merkezi yönetim, esas itibarıyla bakanlıklar ve bağlı kuruluşlardan; yerel yönetimler ise il özel idareleri, belediyeler ve köylerden meydana gelmektedir. Merkezi yönetim ve yerel yönetimler, idarenin birbirini tamamlayan iki unsuru olup, kuruluş ve görevleriyle bir bütün teşkil etmektedir. Yerel yönetimler, belirli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları yerel halkça seçilen, görev ve yetkileri yasalarla belirlenen, özel gelirleri ve kaynağı olan ve kendine özgü örgüt yapısı ve personeli bulunan kamu tüzel kişileri olarak tanımlanabilir. Bu nitelikleriyle yerel yönetimler demokratik yönetim yapısının temel unsurlarından birisini oluşturmakta ve sosyolojik etkenlerin yanı sıra, özellikle yerel kamusal hizmetlerin sunumunda etkinliği artırmak amacıyla hemen her toplumda bu yönetimlere yer verilmektedir (Urhan, F.V., 2008, s. 85).

Türkiye’de önemli bir yere sahip olan belediyeler, yerel yönetimlerde üstün yönetime sahiptir. Belediyeler vatandaşların ihtiyaçlarını ve ortaya çıkan sorunları gidermek için oluşturulan örgütsel bir yapıdır. Bu amaçla hizmet sektöründe vatandaş ile iletişim arasında bağ kurmak zorundadır. Siyasi olarak yerel yönetimlerde demokrasi ibaresi sivil toplumda örgütlenme, yönetim bilimi vb. gibi durumları destekleyici durumda olmuştur. Teknolojinin gelişimi yeni yüzyılda ve gelişen toplumlarda insanları bir beklenti ve arayış içerisinde olmayı desteklemiştir.

Bu çalışmada yerel yönetim kavramı ve belediyeçilik üzerinde durularak çevrimiçi fatura ödeme hizmeti durumları değerlendirilmiştir. Belediyelerde kullanılan bilişim sistemlerinde vatandaşın sorunlarına cevap verebilme durumu, sürekli olarak aynı yerde ikamet etmemesi durumunda cezai işlemlerden uzak durma açısından vatandaşın belediyeye olan borcunu ödeyebilmesi, gecikmesi durumunda yasal faiz işlemlerinin başlatılması gibi olaylar vatandaşa hizmet konusunda olumsuz etki yaratmaktadır. Çünkü teknolojinin bizlere sunmuş olduğu hizmetlerden faydalanmak, yerel yönetimlerin vatandaşın ihtiyaçlarına cevap verebilmesiyle doğru orantılıdır.

Çevrimiçi fatura ödeme sisteminin verimli kullanılması ile vatandaşın yerel yönetim ile arasındaki fatura ödemede zaman kaybını en aza indirgeyecektir. Sonuç olarak bu çalışmada yerel yönetimlerde kullanılan çevrimiçi fatura ödeme sisteminde vatandaşın mağduriyetinin açısından yaşanan sorunlar ele alınacaktır.

1.1. Problemler

Araştırmanın problemi, Kırşehir ili Kaman ilçesindeki yerel yönetimin uygulamış olduğu çevrim içi fatura ödeme sisteminde yerel halkın fatura ödeme noktasında özellikle zaman ve mekân açısından mağdur olmalarıdır. Yerel yönetimin çevrim içi fatura ödemesi için yeterli bir kaynak ayırmaması ve yerel halkın hizmetlerinde aksaklıklar olması vatandaşı mağdur etmektedir. Yerel yönetimin öncelikli amacı vatandaşa hizmet olmakla, online ödeme sistemindeki hizmetlerin eksikliği bir sorun halini almıştır.

Yerel halk, çevrim içi fatura ödeme durumuna zaman ayıramayabiliyor ya da sürekli aynı ikamette bulunamıyor. Bundan sebeplerle vatandaşın mağdur olduğu konular içerisinde fatura ödemede bankomatın sürekli arıza vermesi, yerel yönetimin resmi internet sitesinde kesinti olması, ilçe dışında bulunan vatandaşın fatura ödemede gecikmesi durumunda faiz ödemesine sebep olması gibi durumlarla vatandaşlar mağdur olmaktadır.

Çalışmanın problemlerini belirlemek için aşağıda yazılı olan sorular kapsamında değerlendirilmektedir:

1. Vatandaşların çevrim içi fatura ödemede yaşadığı sorunlar nelerdir?
2. Vatandaş ile kurum arasında iletişim kurmada sorun yaşanılıyor mu?
3. Yerel yönetim, çevrim içi ödeme sistemi için yeterli kaynak ayırıyor mu?
4. Yerel yönetimin çevrim içi fatura ödeme sistemi sürekli aktif mi?

problemleri ortaya konmuştur.

1.2. Amaç

Tezin amacı, yerel yönetimlerde kullanılan çevrim içi fatura ödeme sisteminin etkinliğinin kullanıcı açısından değerlendirilmesidir. Yerel yönetimlerde kullanılan

çevrim içi fatura ödeme sistemlerinin uygulanmasında meydana gelen sorunlar üzerinde durularak, uygulamanın sunmuş olduğu avantajları ve olumsuzlukları, yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetleri vatandaşlar açısından zaman kaybı yaşamamaları ve büyük sorun teşkil eden mekân sorununu değerlendirmektir. Teknolojinin gelişimi çeşitli platformlar üzerinden insanların kullandığı hizmet karşılığı devlete ödemesi gereken faturaların zaman ve mekân kaybı olmaksızın ihtiyaçlarını giderici çözümler üretilmiştir. Yerel yönetimlerce vatandaşa sunulan hizmetlerin önemi ortaya konmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın amacı; Kırşehir ili, Kaman ilçesi, Kaman Belediyesinde kullanılan çevrim içi fatura ödeme sisteminin etkinliğinin kullanıcı açısından değerlendirilmesidir. Bu ana amaç doğrultusunda aşağıda belirtilen alt amaçlara uygun olarak çalışma yapılmıştır.

- Katılımcı vatandaşların demografik özellikleri ve bilgisayar kullanım becerileri ne seviyededir?
- Katılımcı vatandaşların teknolojik olarak fatura ödeme sistemlerini kullanım durumları nasıldır?
- Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri durumu nasıldır?

1.3. Önem

Günümüzde hızlı gelişmelerin yaşandığı bilişim teknolojisi ve yönetim bilimi işletmelerin karar destek sistemi, kurumsal kaynak planlama, iş süreç yönetimi, yeni iş modeli geliştirme, yeni ürün ve hizmet üretme, rekabet avantajı sağlama vb. konularda ihtiyaç duyacakları problemlere akademik düzeyde çözüm üreten çok disiplinli bir alanın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Dünya genelinde yönetim bilişim sistemleri olarak adlandırılan bu alan işletmelerin rekabetçi bir ortamda stratejik işletme hedeflerine ulaşabilmeleri için itici bir güç olarak görülmektedir. Yönetim bilişim sistemleri alanında yapılan akademik çalışmalar bilişim teknolojisi ile yeni yönetim yaklaşımlarının işletmelerde daha etkin ve verimli kullanılması için önemli fırsatlar sunmaktadır (Ufuk Üniversitesi,1999).

Her işletmede organizasyonun amacı; iş hedeflerine ulaşmak, kâr etmek, büyümek ve faaliyetlerinin devamlılığını sağlamaktır. İş hedeflerinin önünde risklerin yönetimi ve bu risklerin fırsatlara dönüştürülmesi işletme açısından büyük önem

taşımaktadır. Dolayısıyla yönetim, stratejik hedefler doğrultusunda belirli kararlar alarak, onları uygulamak, gerektiğinde kontrol etmek ve izlemek zorundadır. Yönetimin doğru bilgiye, doğru zamanda ve diğer kaynaklardan erişebilmesi sağlanmalı ve sistemli olarak bu bilgi yönetilmelidir. Tüm bu nedenlerle yönetimin doğru ve zamanında kararlar almasını sağlayacak bir Yönetim Bilgi Sistemine ihtiyaç vardır. Dolayısıyla işletmeler tarafından bir Yönetim Bilgi Sisteminin (YBS) kurulması ve bu sistemin geliştirilmesi günümüzde bir zorunluluk haline gelmiştir (Kaçar, Ü., 2019).

Kurumlarda Bilişim Teknolojilerinin kullanımı ile hayati bir önem halini almıştır. Bu çalışma ile vatandaşların yerel yönetimlerde kullanılan çevrimiçi fatura ödeme sistemindeki yaşanan sorunlar ve bu amaçla insanlarda kolaylık sağlanabilecek durumlar değerlendirilmiştir.

1.4. Sayıtlar

Bu çalışmada araştırmaya dâhil olan katılımcı kişilerin;

- a. Ankette görüşlerini belirtirken tarafsızlık beyan ettikleri,
- b. Katılımcıların bilgisayar, tablet ve telefon ile internet kullanabildikleri,
- c. Yerel yönetimlerin bilişim altyapısı ve hizmetlerinin olması,

d. Katılımcıların anketi doldururken içten ve samimi olarak beyan verdikleri varsayılmaktadır.

1.5. Tanımlar

Yönetim Bilişim Sistemleri: Bir yöntem, bir yaklaşım, bir işlem, bir örgüt, bir sistem olarak nitelendirilir. Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili çeşitli yazarlar tarafından değişik tanımlar yapılmıştır. Etkin bir yönetim, eksiksiz, doğru ve zamanında sağlanan bilgilerle işlerlik kazanabilmektedir. Bir işletmede yönetimin bilgi gereksiniminin sürekli bir biçimde karşılanması, bir anlamda Yönetim Bilişim Sistemleri'nin kurulması ile olasıdır, kabul edilmiş evrensel bir tanımlı yoktur. En genel tanımıyla bilgi ve karar sistemi, bilgisayar tabanlı bilgi sistemi olarak bilinir (Düzce Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü).

Bilişim Teknolojileri: Bilişim teknolojisi; bilginin üretimi, bilginin başka insanlara öğretilmesi, bilginin kullanımı, bilgiye erişim yöntemleri, bilginin saklanması gibi

birbiriyle ilişkili pek çok unsurun bir araya gelerek oluşturduğu yenilikçi teknoloji olarak tanımlanmaktadır. Bu teknoloji bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığıyla bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsamaktadır. Ya da bu süreçleri kapsayan bütün teknolojiler bilişim teknolojisi olarak adlandırılmaktadır (Ankara Üniversitesi, Modül 1, Bilgi ve İletişim Teknolojisi Kavramları 2, s. 2).

Yerel Yönetim: Yerel yönetimler, ülke sınırları içinde yerleşik değişik büyüklüklerdeki köy, kasaba, kent gibi yerleşim yerlerinde yaşayan başta insan olmak üzere tüm canlıların ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal kuruluşlardır (Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2013, s. 177).

Belediye: Belediye, sakinlerinin yerel ihtiyaçlarını karşılamak için seçmenler tarafından oluşturulan idari ve mali özerk bir hükümet kurumudur. Belediyeler, insanların doğumundan ölümüne kadar olan sürecin tüm aşamalarında yer alan birbirine bağlı kurumlardır (Koçak ve Kavi, 2014).

1.6. Sınırlamalar

- Araştırma 2020 yılında Kaman ilçesi, Kaman Belediyesi bilişim hizmet ve altyapısı ile sınırlıdır.
- Vatandaşın çevrimiçi fatura ödeme sistemine yönelik görüşlerine ait veriler araştırmacının oluşturduğu veri toplama aracında bulunan maddeler ile sınırlıdır.
- Katılımcı vatandaşların temel bilgi teknolojileri becerileri ve kişisel olarak sahip oldukları bilgi teknolojileri imkanları ile sınırlıdır.

2. BÖLÜM

YEREL YÖNETİMLER

2.1. Kavramlar

2.1.1. Merkezden Yönetim Kavramı

Merkezi yönetimde devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu kamu hizmetine ilişkin kararlar, hiyerarşik yapısı içinde merkez, hükümet ve kurumlar tarafından yürütülür. Devletlerin dünyadaki ana gücü merkezi hükümetlerdir. Devletlerin egemenliklerini sürdürmek için merkezi yönetime dayandıkları görülür; merkezi yönetim ve devlet idaresi tarafından uygulanan kararlar tek bir merkezden alındığı için bu, yönetimi kolaylaştırmaktadır. Merkezin devlete uyguladığı devlet politikasının benimsenmesi ve uygulanmasını ifade eden güç, merkezi hükümete atıfta bulunmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2017: 57-58) 10. Ulusoy ve Akdemir'in açıklamalarında da belirtildiği gibi, dünya genelindeki devletlerin ağırlıklı olarak dayanak oluşturduğu açıktır. Bunun nedeni, devletlerin güçlerini ve egemenliklerini korumak için merkezi yönetim ilkesini benimsemiş olmalarıdır.

2.1.2. Yerinden Yönetim kavramı

Ademi merkeziyetçilik, yerel ihtiyaçların merkezi bir idari organizasyon ve hiyerarşisine dahil olmayan kamu tüzel kişilikleri tarafından karşılanmasıdır. Yönetişim ilkesi, Türkiye'nin idari ve siyasi yönetiminde yerinden edilmiş kişiler şeklinde uygulanmaktadır (Sönmez, 2009: 15).

Siyasi anlamda yerinden yönetimde siyasi güç mahalli yönetimler ile merkezi yönetim arasında paylaştırılmıştır. Bu ilke ile kanton, eyalet, federe devlet ve cumhuriyet gibi farklı yönetim şekilleri ortaya çıkmış ve bunlar yönetimin birer parçası haline gelmişlerdir. İdari yerinden yönetimde ise yerel boyuttaki kamu hizmetleri ile ekonomik, ticari, kültürel ve teknik bazı hizmetler, merkezi idarenin dışındaki kamu tüzel kişilikleri tarafından yürütülmektedir. Bu tüzel kişilikler coğrafi bölgede yaşayan halkı veya ticaret, sanayi, eğitim ve kültür gibi farklı hizmetleri temsil etmektedir (Eryılmaz,2004:29). Merkezi yönetim ve yerinden yönetim kavramlarının tanımlanmasından hareketle bu iki yönetim biçiminin bazı kriterler bağlamında değerlendirilmesi Tablo 1'de gösterilmektedir (Gözler, 2008: 33).

Tablo 1 :

Merkezden Yönetimi ile Yerinden Yönetim Karşılaştırılması

DEĞERLENDİRME KRİTERİ	MERKEZDEN YÖNETİM	YERİNDEN YÖNETİM
Demokratiklik	Düşük	Yüksek
Partizanlık	Düşük	Yüksek
Yerel İhtiyaçlara Uygunluk	Düşük	Yüksek
Kırtasiyecilik ve Bürokrasi	Yüksek	Düşük
Mali Denetim	Kolay	Zor
Bölgesel eşitsizliğe neden olma	Düşük	Yüksek

Kaynak: Gözler, 2008: 33.

Merkezden yönetimin demokratiklik, partizanlık, yerel ihtiyaçlara uygunluk ve bölgesel eşitsizliğe yol açma niteliği; yerinden yönetime göre daha düşüktür. Bunun yanında merkezden yönetimde yerel yönetime kıyasla kırtasiyecilik ve bürokrasi yüksek ve mali denetim ise kolaydır.

2.1.3. Yerel Yönetim Kavramı

Yerel yönetim diğer bir ifade ile yerinden yönetim, yönetim biliminde Adem-i Merkeziyet olarak ifadelendirilir. Bahsedilen ifade ile yerel yönetimler, “yetki genişliği” ve “yerel yönetim” olarak iki başlıca ayrıma tabi olmaktadır. Adem-i merkeziyet, belirli bir görevi yerine getirmek için merkez tarafından kendisine yetkiler verilen yönetim birimidir. Yetki genişliği; taşradaki yöneticilere merkeze ait bazı karar alma ve uygulama yetkisinin devri anlamına gelmektedir. 1982 Anayasası’nın 126. maddesi uyarınca, illerin yönetimi yetki genişliği ilkesine dayanmaktadır (Keleş, 2000: 11). Bu anlamda incelenmesi gereken bir diğer kavram ise federal yönetim ile yerel yönetim kavramıdır. Federal devlet ya da birimler, merkezi idarenin yetkilerinin bir kısmını kullanan yönetimlerdir. Bu tanımlamaya göre federal yönetim ile yerinden yönetim çok farklı iki yönetim şeklidir (Ertan, 2004: 1).

Genel bir tanımlama ile yerel yönetimler, özerksel yönetim dışında yer alan yönetim birimlerine kamusal hizmetlerin halka sunulmasının devredilmesidir (Erkul, 2013: 12). Diğer bir ifade ile yerel yönetimler, yerel özellikteki kamu hizmetlerinin,

merkez dışındaki yönetim birimlerince giderilmesi olarak ifade edilebilir (Parlak ve Ökmen, 2010: 5).

Literatür incelendiğinde yerel yönetimle ilgili birçok tanımlama vardır. Genel olarak değerlendirildiğinde tanımlar farklı olmakla birlikte birbirinden çok da uzak ifadeler değildir. Yine Kamu Yönetimi Sözlüğüne bakıldığında yerel yönetimler, “merkezi idare dışında bulunan, yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak hedefiyle bir araya gelmiş, organlarının yerel halk tarafından oluşturulduğu, demokratik ve özerk birimlerdir” şeklinde tanımlanmıştır (Kalko, 2010: 25). Geniş bir tanım olarak yerel yönetimleri ifade etmek gerekirse; belirli bir coğrafya üzerinde yaşayan topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere karar organlarını kendilerinin seçtiği, görev, yetki ve sorumlulukları yasayla belirlenen, kendilerine ait özel gelir ve bütçeye sahip olan yönetimlerdir (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 17).

Yerel yönetimler özerklik ve yerel yönetimin idaresinin en doğrudan yapılması için önem arz etmektedir. Yerel yönetimler ile hem ortak hem de yerel nitelikteki kamusal ihtiyaçlar ve hizmetler en demokratik ve özerk şekilde yerine getirilebilmektedir. Yerel yönetimler halka en yakın ve kendine ait özerklikleri olması bakımından çok kritik ve önemli bir role sahiptirler. Yaşanan dönüşüm ve değişimler, halkın isteklerinin farklılaşmasına ve daha etkin, demokratik bir hizmet anlayışının oluşmasına neden olmaktadır. Bu durumda halk daha etkin, verimli, demokratik ve yenilikçi hizmet anlayışı beklemektedir. Yerel yönetimlerin daha etkin olması isteği daha da güçlenmektedir. Yerel yönetimler halkın isteklerini yerine getirme konusunda merkezi yönetimlere göre daha hızlı ve etkin harekete geçebilmektedir. Özerk yapıları gereğince de bir kısım yenilikleri kendi yapılarına daha kolay adapte edebilme özellikleri taşıyabilmektedir. Oluşan yenilikleri kendi içlerinde daha kolay adapte edebilmeleri sayesinde stratejik planlama gibi yeni yönetim ve tekniklerini uygulamaları daha kolay olmaktadır (Gözlükaya, 2007: 2).

Yerel yönetimler siyasal rejimin demokratik veya totaliter olması, rejimin üniter veya federal olması gibi durumlardan etkilenmektedir. Yerel yönetimlerin özerklikleri bir bakıma bu yapısal değişikliklere göre değişim göstermektedir. Yerel yönetimler ülkelerdeki egemen sosyo-politik yapının ayrılmaz parçasıdır (Eke, 1982: 63). Yerel yönetimlerin etkinliği ve ilerleyişi, anlayış değişikliğinin gerçekleşmesi özerkliğin güçlenmesini ve idari-kurumsal yapının gelişmesini gerektirmektedir. Kamu

yönetimindeki ilerleyişin oluşması yerel yönetimler ve yerel yönetimler içindeki özerkliğin geliştirilmesi ile doğru orantılıdır. Yerel yönetimler genel idarenin halka yakın birimi olarak değerlendirildiğinde daha özgür ve bürokrasiden arındırılmış şekilde güçlendirilmesi halkın yönetim ve yönetim içindeki etkinliğini de doğru orantılı olarak etkileyecektir (Aydın, 2008: 21).

2.2. Yerel Yönetimlerin Temel Fonksiyonları

Herhangi bir ülkede, yerel yönetimler sorunları çözdükleri için kesinlikle önemlidir; diğer bir deyişle, toplumun gelişmesinde rol oynayacaklardır. Yerel yönetimlerin temel işlevleri şu şekilde sıralanabilir:

- Yerel düzeyde halk oylamasıyla seçilen en yakın demokratik idari birimler olan yerel yönetimler; yerel halkın hizmet ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmetler üretirler (Kayan, 2015: 13).
- Nüfusa kamu hizmetlerinin sağlanmasında işi merkezi hükümetle paylaşırlar.
- Yönetişime katılan ve sorumluluk alan halk arasında yurttaşlık bilincinin gelişmesine katkıda bulunurlar.
- Yerel kaynakları aktif olarak kullanarak insanların refahını iyileştirirler.
- Yerel halkın sağlık ve esenliğini koruyucu düzenlemeler yaparak, genel sağlığın ve kamu düzeninin bozulmasını önlerler (Kayan, 2015:14).

Tarihsel açıdan yerel yönetimleri ele aldığımızda birçok değişim yaşandığını söyleyebiliriz. İlk yerel yönetimler tarihsel gelişim süreci içerisinde askeri örgütlenme, ulusal savunma, suçluların yakalanıp cezalandırılması gibi günümüzde devlet tarafından yerine getirilen görevleri, yerine getiren kuruluşlar olarak nitelendirilmektedir. Hükümdarlar yerel yönetimleri genişleyen topraklar üzerindeki görevleri merkezi idareye bağlı olacak şekilde yerine getirmesi ve yönetmesi için kullanmışlardır. Bu manada yerel yönetimler geçen zaman içerisinde değişime uğramıştır denilebilir. Yerel yönetimlerin en eski örnekleri antik çağda, kendi kendini yöneten, "site"ler, Roma İmparatorluğunda siyasi ve yerel görevlere sahip olan ve özerklikten faydalanan "muncipe" ler, Antik Yunan'da ise "polis" denilen kent devletlerinde görülmektedir. Antik site, polis, muncipe gibi farklı bölgelerde farklı türlerde varlığını sürdüren yerel idarelerin o dönemlerdeki şekilleri ile günümüzdeki yönetim şekilleri arasında büyük farklılıklar bulunmaktadır (Keleş, 2009: 34-35). Bahsedilen birimlerin zamanla etkilerini kaybetmeleri sonucunda, oluşan "komün"ler kentlerin özgürleşmesinde

önemli roller oynamış ve yerel idarelerin önemini oldukça artırmıştır. Bu birimler günümüzde tam manasıyla halk katılımını sağladığından, yerel idarelerin tümüyle kurumsallaştığı ilk örnekler olarak görülmektedir (Tortop vd., 2006: 2).

2.3. Yerel Yönetimin Önemi

Yerel yönetimler, korunmaya ve gelişmeye muhtaç kurumlardır. Yerel yönetimin önemi şu şekilde özetlenebilir:

- Yerel yönetimler, yerel hizmetlerin sağlanmasında etkin bir işlevi yerine getiren yapılardır. Bunun nedeni, yerel yönetimlerin üyelerinin ve liderlerinin yerel halk arasından seçilmesidir. Dolayısıyla bu kişiler, bölgelerinin sorunlarını daha iyi değerlendirme ve gerekli çözümleri bulma bilgisine sahiptir. Yerel yönetimler, demokratik hesap verebilirliği güçlendirir ve yerel ihtiyaçlara daha duyarlıdır.
- Merkezi hükümet yerel yönetimden yararlanır. Bunun nedeni, yerel yönetimlerin yerel sorumluluklarını merkezi yönetimden devralarak yüklerini hafifletmeleridir (Eryılmaz 2011: 150).
- Yerel yönetimler, özerk yapıları ve nüfusa yakınlıkları nedeniyle yüksek düzeyde girişimciliğe sahip birimlerdir. Girişimcilik becerilerini kullanarak yeni hizmet yöntemleri geliştirebilirler. Her yerel yönetim kuruluşu aynı zamanda bir girişimci güçtür. Tüm Anglosaksonların ve hatta Almanların gelişmesine izin veren en önemli özellik bu girişimciliğin gücüdür. Nitekim Türkiye'de belediyeler girişimciliklerini kentsel dönüşüm projelerinde, toplu konutlarda, sosyal yardım kuruluşlarında, beyaz masa uygulamalarında, temel altyapı yatırımlarında ve yönetişime katılımında gösteriyorlar.
- Yerel yönetimler, vatandaşlık duygusu ve demokratik değerler geliştirmede etkili kuruluşlardır. Geniş anlamda “siyasal eğitim” önce yerel düzeyde başlar. Çoğu politikacı, önce yerel yönetime katılarak genel politikaya hazırlanır. Bu nedenle yerel yönetimler siyasetin “okulu” olarak kabul edilmektedir.
- Yerel yönetimler, güçlü bir merkezi hükümete karşı bir fren ve dengeleme görevi görebilir. Bu hükümetler, oldukça merkezi bir devlet tehlikesini azaltmada önemli bir rol oynayabilir. Demokratik ülkelerde yerel muhalefet yerel yönetimler tarafından yaratılır. Bu sırada önemli olan merkezde siyasal iktidarın yoğunlaşması değil, farklı gruplar ve idari birimler arasında bölünmesidir (Eryılmaz 2011: 151).

2.4. Yerel Yönetim Varlık Nedenleri

Yerel veya ulusal hizmetler, yerel ve merkezi yetkililer tarafından yerine getirilmelidir. Şu anda yerel yönetim birimlerinin varlığının temel nedeni halkın ihtiyaç ve gereksinimlerini hızlı bir şekilde karşılayabilmesidir (Ulusoy ve Akdemir, 2001: 42). Ek olarak, yerel yönetimlerin var olma nedenleri üç kategoriye ayrılabilir: sosyolojik nedenler, demokratik nedenler ve kamu hizmetlerinin etkililiğinin nedenleri.

1. Sosyolojik Nedenler: Yerel ihtiyaçların karşılanması açısından sosyal, ekonomik, politik ve sosyal bütünlüğün sağlanması, yerel yönetim birimlerinin varlığının nedenlerinden biridir. Yerel yönetimler tarafından sağlanan hizmetler kolektif, çoğulcu ve demokratik değerlere dayanmalıdır. Güvenlik ve ekonomi gibi ulusal ihtiyaçların karşılanması merkezi idarenin sorumluluğunda iken, ulaşım ve barınma gibi yerel ihtiyaçların karşılanması yerel yönetimlerin sorumluluğundadır. Ayrıca yerel birimler, sosyal sorunlara daha verimli ve daha hızlı çözümler sunarak sosyal dengeyi daha kolay yönetebilir. Yerel yönetim birimlerinin siyasi ilişkileri, kültürel faaliyetleri, sosyal hayatı ve ekonomik kararları da merkezi yönetim birimlerinin faaliyetlerine katkı sağlamaktadır. Böylelikle yerel yönetim birimleri belediyelerin sosyal işlevlerini geliştirmekte ve sosyal yaşam standartlarını harekete geçirmektedir (Uçaktürk vd., 2011: 2).

2. Demokratik Nedenler: Yerel yönetim temsilcileri halk tarafından seçilir. Bu kişiler faaliyetlerini yöre sakinlerinin ihtiyaç ve beklentilerine göre yürütür. Ayrıca katılım ilkesi gereği yöre sakinlerinin idarede söz sahibi olmalarına olanak sağlar. Bu aşamada yönetimde sadece devletin değil, halkının da oy hakkına sahip olduğu bir yapı oluşur. Bu yapının şekillenmesinde ve yerel demokrasinin gerçekleşmesinde yerel yönetimler önemli bir rol oynamaktadır. Böylelikle yerel yönetimler, merkezi yönetimin gücünü dengeler, halkın kamu politikasına katılımını sağlar ve insanların insanlar adına temsil edilmesini sağlayarak demokratik yönetişimin işlevselleşmesine katkıda bulunur (Tortop vd., 2006: 38).

3. Kamu Hizmetlerinin Etkinliği: Yerel yönetimlerin var olma nedenleri arasında ekonomik hizmetlerin etkinliği sosyolojik ve demokratik nedenler kadar önemlidir. Yerel yönetimler, yerel halkın sorunlarını tespit etmekte daha hızlıdır. Bu aşamada, karar alma sürecine katılarak insanlar endişelerini daha kolay ifade edebilir ve yerel yönetimlere kendi çözümlerini önerebilirler. Yerel yönetim birimleri aynı zamanda

farkındalık yaratarak ve bu sorunları ele almak için kaynaklar sağlayarak kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmaktan sorumludur (Tortop ve diğerleri, 2006: 39).

2.5. Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkileri

Merkezi yönetimlerle yerel yönetimler arasında işbirliği yapma zorunluluğu vardır. Çünkü toplum yaşantısındaki köklü değişiklikler, teknolojik ve ekonomik gelişme, diğer itici ve çekici nedenler yerel hizmetlere olan talebi artırmıştır. Yerel yönetimler kendi sınırlı imkanlarıyla bu hizmetlerin üstesinden gelebilecek durumda değildirler. Bu nedenle merkezi yönetimle yerel yönetimler, zorunlu olarak işbirliğine gitmek zorundadırlar. Bu amaçla merkezi yönetim; yerel yönetimlere koşullu bağışlar yoluyla fonlar transfer etmekte ve ayrıca kendi taşra örgütünün teknik ve işgücü imkanlarından gerektiğinde yerel yönetimlerin de yararlanmalarına imkân vermektedir. Örneğin, merkezi yönetim, yerel yönetimlerin hizmetleri için gerekli olan altyapı yatırımlarının gerçekleştirilmesini giderek ya kendi görevleri arasında saymakta ya da işbirliği anlayışı içinde gerçekleştirmektedir (Keleş, 2012:308-310).

Planlı kalkınmaya geçilmesiyle, makro düzeydeki planlarla, mikro düzeydeki planların uyumlaştırılması, kamu tüzel kişilerinin (merkezi ve yerel yönetimler) koordineli bir şekilde çalışmalarına ilişkin esaslar emredici bir biçimde yasal hale gelmekte, bu durumda işbirliği kaçınılmaz olmaktadır. Merkezi yönetimle yerel yönetimler yürütülen hizmetlere göre bir bütünün parçaları şeklinde örgütlenmelidir. Ayrıca günümüzde merkezi yönetimle yerel yönetimler arasındaki ilişkilerin açık bir şekilde, bir mücadele konusu olarak değil, birbirini tamamlayan bir unsur olarak görülmesi gerekir. Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında yönetsel, siyasal ve mali bakımdan ilişkiler söz konusudur (Batırer, 2019).

2.5.1. Yönetsel İlişkiler

Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasındaki yönetsel ilişkiler geniş ölçüde siyasi bir nitelik taşır. Çok partili sistem yapısına bağlı olarak gelişen yönetsel ilişkiler, siyasi yaşam yönünden önemli sonuçların ortaya çıkmasına neden olur. Ülkemizde de yönetsel denetim ve gözetim, yerel yönetimleri merkezi yönetime bağımlı tutmak amacıyla kullanılmış ve siyasi bir içerik kazanmıştır. Tüm ülkelerde merkezi yönetim, yerel yönetimlerin üzerindedir. Ancak aralarında bir ast-üst ilişkisi yoktur. Yine bütün ülkelerde merkezi yönetimin, yerel yönetimler üzerinde belirli bir denetim yetkisi bulunmaktadır (Batırer, 2019).

Gerçekten sınırsız özerklik, devlette kamu hizmetlerinin sunumundaki birliği ve uyumu bozabilir. Bu birlik ve uyumu önlemek, ekonomik ve sosyal kalkınmanın genel hedefleri ile yerel çıkarlar ve ihtiyaçlar arasındaki uyumsuzluğu önlemek, yerel yönetimlere verilen yetkililer tarafından ulusal çıkarların bozulmasını önlemek, yerel yönetimlerin sınırlarının aşılmamasını sağlamak, uygulamayı engellemek yasal yükümlülükler, merkezi hükümet, yerel yönetimler bunun üzerinde denetim ve kontrol uygular. Ülkemizde merkezi yönetim, yerel yönetimlerin kararları, eylemleri ve işlemleri, organları ve sorumlulukları üzerinde idari gözetim uygulamaktadır. Bu yetkiler çeşitli kişiler, kurumlar, yetkililer ve kuruluşlar tarafından kullanılmaktadır. Vesayetın idari kontrolü, kaynakların elde edilmesi, izinlerin verilmesi, yerel makamların kararlarının onaylanması, standartların belirlenmesi ve tavsiyelerin sunulması şeklinde olabilir. Kanunla belirlenen sınırlar dahilinde bu müdahalelere ek olarak görev ve yetkileri; Kendi kanunlarında detaylandırılan mahalli idareler, yönetim açısından tamamen bağımsız hareket etmekte, yetkilerini demokratik olarak seçilmiş organları aracılığıyla kullanmaktadır (Batırer, 2019).

2.5.2. Siyasal İlişkiler

Yerel yönetimleri düzenleyen, onların görevlerini tayin eden ve gelir kaynaklarını veren yasalar, sonuç itibarıyla siyasal nitelikte kararlardır. Siyasi iktidarların tercihleri, benimsedikleri ekonomik politikalar ve yerel yönetimlere bakış açıları, bu yönetimleri yakından ilgilendirir. Genelde yerel yönetimler, özelde belediyeler siyasal kurumlardır. Siyasi iktidarı ele geçirmek isteyen siyasî partiler her konuda olduğu gibi kentleşme, yerleşme, kent yönetimi ve belediyeçilik konularında da belirli görüşlere sahip olmak zorundadırlar. Bu konularla ilgili her siyasal partinin bir görüşü vardır. Siyasi partiler, kentleşme, yerleşme ve belediyeçilik görüşlerine açıklık kazandırarak, bunları seçmenlerinin beğenisine sunmak zorundadırlar. Ancak siyasal partilerin politikayla partizanlığı birbirine karıştırmamaları gerekir. Örnek vermek gerekirse bir siyasal partinin gecekondulu bölgelerine öncelik vermesi politika olarak değerlendirilebilirken, belirli bir siyasal partiye oy vermiş gecekondulu bölgelerine hizmet götürülüp, ötekinin ihmal edilmesi partizanlık olarak adlandırılabilir. Yerel yönetimlere aktarılan fonlarda, siyasal tercihlerin etkili olduğu bilinmektedir. Ayrıca yeni oluşturulan belediyeler daha çok kaynaklara ihtiyaç duydukları için siyasal iktidara daha fazla bağımlı hale gelmektedir (Batırer, 2019).

2.6. Türkiye’de Yerel Yönetimler

Türkiye de yerel yönetimler kısaca şöyledir (Kale, 2019);

İl Özel İdaresi

İlin sınırları içinde yaşayan halkın, yerel olan gereksinimlerini gidermek maksadıyla kurulmuş, karar verici organları ise seçim ile oluşturulmuştur. İl özel idaresi yönetsel olarak özerk, kendisine ait bütçesi bulunmaktadır.

İl Özel İdaresinin Görev ve Sorumlulukları

Tüm il sınırları içindeki sorumlulukları:

- Sağlık, ziraat, ticaret ve sanayi,
- Çevre düzenlemesi ve planlanması, bayındırlık ve yerleşim işleri,
- Toprak kaybının önlenmesi, erozyona karşı tedbirler,
- Sosyal hizmetler ve ihtiyaç duyulan yardım faaliyetleri,
- Yoksul insanlara küçük çapta kredilerin verilmesi,
- Çocuk yuvalarının ve yetiştirme yurtlarının gelişimi,
- İlk ve orta öğretim kurumlarına gerekli arsa temin edilmesi, bina yapılması, okulların bakımı ve onarım faaliyetleri ile birlikte ihtiyaçlarının giderilmesi.

Belediye sınırları dışındaki sorumlulukları:

- İmar düzenlemesi, yolların yapımı, su ve kanalizasyonun düzenlenmesi,
- Katı atıkların işlemleri ve çevrenin korunması,
- Acil yardımlar,
- Kültür ve turizmin gelişmesi,
- Gençlerin gelişimi ve sportif faaliyetler,
- Orman köyü kapsamında bulunan köylerin destek faaliyetleri,
- Ağaçların korunması ve artırılması, parkların ve bahçelerin tesis edilmesi.

2.7. Belediye

2.7.1. Belediye’nin tanımı

Belediye, sakinlerinin yerel ihtiyaçlarını karşılamak için seçmenler tarafından oluşturulan idari ve mali özerk bir hükümet kurumudur. Belediyeler, insanların

doğumundan ölümüne kadar olan sürecin tüm aşamalarında yer alan birbirine bağlı kurumlardır (Koçak ve Kavi, 2014).

Yönetim kavramı hem kamu hem de özel sektörde kullanılmaktadır. Yerel yönetimlerin örgütsel ihtiyaçları yasal, ekonomik ve sosyal nedenlere dayanmaktadır. Yerel yönetimler, yerel hizmetlerin sağlanmasında çok etkilidir. Sahip oldukları güçle yeni hizmet yöntemleri geliştirebilir ve yerel kalkınmaya katkıda bulunabilirler (Adıgüzel, 2014).

Belediye, en önemli yerel yönetim organıdır. Bu belediyeyi daha önemli hale getiriyor. Ülkemizde belediye sayısı her yıl artmaktadır. Ülkemiz sistemindeki belediye yönetim tarihi yaklaşık 150 yıllıktır. Belediye, il özel idaresi gibi, Osmanlı İmparatorluğu'ndan Cumhuriyet'e aktarılan yerel yönetim birimlerinden biridir (Ünal, 2011). Türkiye'de iki tür belediye vardır. İlk olarak, belediyeler, belediye mevzuatına göre oluşturulur ve çalışır; ikincisi, yalnızca büyük şehirlerde faaliyet gösteren ve farklı bir statüye sahip olan büyükşehir belediyeleridir. Yeni belediye kanunu, kamu idaresinin yeniden yapılandırılması bağlamında belediye idaresine önemli yenilikler getirdi. Bu kanunun Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, kamu yönetimine yeni bir yaklaşım, gelişmiş ülke tecrübeleri ve uygulamada ortaya çıkan sorunlar, ülkemizin gerçekleri ve 150 yıllık belediye tecrübesinin etkisi altında hazırlandığı görülmektedir.

Bir belediye, genellikle kurumsal statüye ve özerkliğe veya tabi olduğu ulusal ve bölgesel yasalar tarafından belirlenen yargı yetkisine sahip tek bir kentsel idari bölümdür. (Genellikle), kırsal alanları veya şehirler, köyler gibi çok sayıda küçük yerleşimi içermesi nedeniyle ilçeden farklıdır. "Belediye" terimi, belirli bir belediyenin yönetim veya idare organını da ifade edebilir. Belediye, özel amaçlı bir bölge değil, genel bir idari bölümdür.

Belediye verimli çalıştığında, bölgenin hızla gelişmesine ve gelişmesine olanak sağlıyor. Belediyelerin sorumluluklarından bazıları (Arikboa, 2016):

- Altyapı sistemlerinin kurulumu,
- Plansız kentleşmeyi önlemek için
- Pansiyonun açılması,
- Çöp toplama.
- Şehir ve Bölge Planlama

- Halk için seminer ve konferansların düzenlenmesi,
- Toplu taşımanın iyileştirilmesi
- Sebze pazarının açılışı olarak özetlenebilir.

2.7.2. Belediyelerin Görev ve Sorumlulukları

Belediyelerin görev ve sorumlulukları ilkesine bakarsak; belediyeler, nüfusa demokratik bir yapıda hizmet etmek için oluşturulmuş yerel kuruluşlardır. Belediye başkanları 1963 yılına kadar konsey tarafından seçilmesine rağmen, belediye başkanlarının halk seçimi belediye başkanını konseye karşı güçlendirdi. 5393 sayılı kanuna göre mahalli idarecilerin ve merkezi hükümetin vesayet yetkileri sınırlandırılmış ve özerk bir yapıya kavuşmuştur. Belediye bütçeleri önemli ölçüde artmış ve bütçenin vatandaşa verimli ve doğru aktarılmasıyla karar odaklı kamu refahı sağlanmıştır.

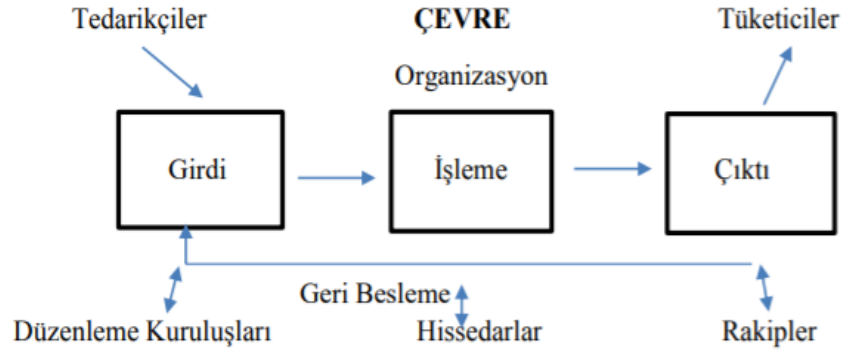
Türkiye'de iki tür belediye kanunu uygulanmaktadır. 5393 sayılı İl, İlçe ve Köy Belediyeleri Belediyeler Kanunu, 5216 Belediye Kanunu büyük şehirlerde uygulanmakta ve özel izinlerle düzenlenmektedir. 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda yeniden düzenlenen kamu yönetimi, belediye yönetiminde çok önemli değişiklikleri beraberinde getirdi. Bu kanunun gereklerine uygun olarak, diğer ülkelerin deneyimlerine dayanan, Türkiye'nin ihtiyaçlarına göre düzenlenmiş Avrupa Özerklik Şartı, kamu yönetimine yeni bir yaklaşım benimsemiştir. Nüfusu 5.000 ve üzeri olan yerleşim yerlerinde, il, ilçe ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunlu hale gelmiştir (Gözübüyük, 2015).

Bir belediye içinde yaşayan vatandaşların vatandaş kültürü ile sosyal ve kültürel ilişkilerinin korunması ve bu araştırma ışığında meslek kuruluşları, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, birlik ve uzmanların katılımından yararlanmaya yönelik araştırmalar yapmayı hedeflemektedir. Belediyenin kanunlara dayanan yönetmelik ve kurallara uymakla yükümlü olduğu belediye sınırları içinde ikamet eden vatandaşlar, belirlenen vergi, harç, resim, harç ve katılım paylarını ödemekle yükümlüdür. Bu ihtiyaçlar, vatandaşın istekleri dikkate alınarak yaşam kalitesini iyileştirme çabaları ile karşılanmalıdır. Bu çalışmalar insan onurundan ödün vermeden sosyal ve maddi yardım sunmalıdır.

3. BÖLÜM

BİLİŞİM SİSTEMLERİ

Bilişim sistemleri, işletmenin gerek iç gerek dış çevresi ile alakalı olan kişi ve yerler hakkında bilgileri bünyesinde barındırmaktadır. Veriler işlenerek anlamlı ve faydalı bir şekle dönüştürülerek “bilgi” haline getirilir. Veri ise gerek işletmelerde gerekse fiziksel işletme çevresinde meydana gelen, insanların işlemeyen önceki ham gerçeklikler dizisidir (Laudon ve Laudon, 2014, s. 46-47). İşletme süreçlerinde karar vermek adına işlenmesi gereken bilgi herhangi bir bilişim sistemi tarafından işlenirken üç temel aşamaya dayanır: giriş aşaması, işleme aşaması ve çıkış aşaması. Giriş aşaması, işletmenin içinden ya da dışından verilerin alınması sürecini ifade etmektedir. İkinci süreç olan işleme aşamasında ise bu veriler işlenmektedir. Çıkış aşamasında ise işlenen bu bilgi kullanacak kişi ya da kurumlara gönderilir (Laudon ve Laudon, 2014, s. 46). Bu süreç aşağıda şekil ile gösterilmiştir.



Şekil 1: Bilişim Sistemlerinin Fonksiyonlar

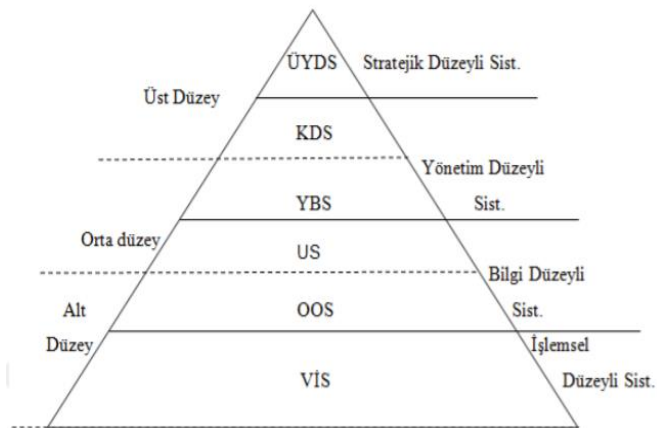
Kaynak: (Laudon ve Laudon, 2014, s. 47)

Bilişim sistemleri hususunda şu noktaya dikkat edilmesi gereklidir: Bilişim sistemleri ve bilgisayar sistemleri aynı şey değildir. Bilişim sistemleri bilgisayar desteklidir ve ham verileri bilgi haline getirmek için bilgisayar teknolojisi kullanır. Yani bilgisayarlar ve yazılımlar bilişim sistemlerinin teknik olarak altyapısını oluşturmaktadır. Bilgisayar programları ve beraberinde yazılımlar bilgisayarların teknik olarak altyapılarını kontrol etmekle mükelleftirler. Görüleceği üzere bilgisayarlar sadece bilişim sistemlerinin teknik bir bileşkesi olarak yer almaktadırlar.

Bilişim sistemleri, yönetsel işlevler bağlamında iki kategoride sınıflandırılmaktadır: mekânsal ve mekânsal olmayan. Mekânsal olmayan bilişim sistemleri, örgütün yönetsel işlevlerini destekleyen yönetim bilişim sistemlerinden; mekânsal bilişim sistemleri ise coğrafi olmayan ve coğrafi bilişim sistemlerinden oluşmaktadır. Coğrafi bilişim sistemleri, coğrafi bilgileri genellikle bir harita üzerinde analiz eden, depolayan, yöneten ve görselleştiren bilgisayar tabanlı bir araçtır (Burrough vd, 2015).

İşletmelerde mekânsal faaliyette olmayan içerik ve veriler üzerinde yenilikler için çalışılan sistemler işletmelere göre farklılar sergileyebilir. İşletmelerin yönetsel düzey için Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS), operasyonel düzeyinde Veri İşleme Sistemi (VİS), Yapay Zekâ/Uzman Sistemler (YZ/US) ve üst düzey yönetim kademesi için Karar Destek Sistemleri (KDS) geliştirilebilir.

Veri İşleme Sistemi (VİS), bir işin yapılabilmesi için ihtiyaç olan durumları ve işlemleri işleyen ve kayıt altına alan bilgisayara dayalı sistemlerdir. Karar Destek Sistemleri (KDS), verilmesi gereken kararlar ilgili veriyi daha iyi idrak ederek, daha etkin karar verme tercihlerini oluşturma, alternatifleri belirleme ve değerlendirme işlemlerinde destek çıkan ve doğru tercihlere yönelme durumlarını artıran sistemlerdir. Yapay Zekâ ve Uzman Sistemler (YZ/US); teknolojik gelişmeler sonucunda bilgisayarları, hesaplama, çizim yapabilme, hafıza oluşturma gibi insanların yeteneklerini kopya edebilen sistemlerdir.



Şekil 2: Temel Bilişim Sistemleri

Kaynak: Laudon ve Laudon, 2012

3.1 Bilişim Sistemleri Uygulamaları

Her organizasyonun farklı bir hizmet alanı, farklı bir çalışma biçimi ve yapılan işin türüne bağlı olarak farklı nitelikte bilgi gereksinimi vardır. Organizasyonlar, bu bilgi gereksinimlerini kurdukları bilişim sistemleri ile karşılamaktadırlar. Organizasyonlarda yönetim seviyelerine, fonksiyonel alanlara ve destek sağlama biçimlerine göre farklı niteliklerde bilişim sistemleri kurulmaktadır. Bu bağlamda bu kısımda bilişim sistemleriyle ilgili kavramsal bazda yapılan bazı sınıflamalar ve uygulamalar incelenecektir (Güleş ve Özata, 2005).

Bilişim sistemleri uygulamalarını temel olarak yönetsel bilişim sistemleri, fonksiyonel bilişim sistemleri ve bilgisayar ağ sistemleri olarak 3 gruba ayırabiliriz;

3.1.1 Yönetsel Bilişim Sistemleri

Yönetsel bilişim sistemleri, çeşitli kaynaklardan seçilmiş ve özetlenmiş bilgileri, üst düzey yönetime yardımcı olmak için erişim, analiz ve sunum sağlayacak şekilde özel olarak tasarlanmış, bilgisayar dostu sistemlerdir. Çalışmalar yönetsel bilişim sistemlerinin İngiltere'de daha yaygın bir şekilde kullanılmakta olduğunu ve pek çok çok uluslu şirketin bu sistemleri kullandığını göstermektedir (Dixon ve Collier, 1995, s.27).

İşletme açısından, yönetsel bilişim sistemleri yöneticilerin verdiği kararları en üst düzeyde etkili vermesi için yardımcı olmaktadır. Bunun da en büyük yansımaları üretim verimliliğinin çok daha hızlı artırılması, etkili bir şekilde hizmetlerin müşteriye sunulması, maliyetleri hızlı bir şekilde minimize ederken kâr maksimizasyonunun da en uygun seviyede olmasını temin etmek açısından firmalarla diğer rakip firmalar arasında rekabet ve pazar gücünün artmasını sağlar (Güleş, 2000, s.107).

Yönetsel Bilişim Sistemleri, işletmelerde destekledikleri kademeler ve kullanıma bağlı hedefleri açısından aralarında sınırları çok net olmamasına rağmen dokuz başlık altında incelenmektedir. Bunlar; elektronik veri işlem sistemleri, ofis otomasyon sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, karar destek sistemleri, üst yönetici bilişim sistemleri, uzman sistemler, bulut bilişim sistemleri, nesnelerin interneti ve veri analitiği, veri madenciliği ve büyük veri olarak adlandırılmaktadır (Hicks, 1993, s.157).

3.1.1.1 Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetim Bilişim Sistemleri, yönetsel bilişim sistemlerinin en yaygın olan şekillerinden biridir. Yöneticilere günlük karar verme süreçlerinde destek olur ve çok çeşitli şekillerde bilgi, belge ve göstergeler sunar. Aynı zamanda mevcut veri işleme sistemleri tarafından güncelleştirilen veri tabanlarından iç işleyişle ilgili olarak bilgiye erişim sağlar (O'Brien, 1999, s.61). Kurumlar daha çok genişledikçe ve üretim süreçleri daha karmaşık bir hal aldıkça gerekli olan bilgiyi temin etmekte güçlük çekerler. Bu yüzden bilişim sistemleri daha aktif olarak kullanılmalıdır. Bu aktiviteyi elverişli olarak sağlamanın yolu da yeni teknolojiyi kurumun bünyesine katabilmekten geçmektedir. Diğer bir deyişle, bu teknoloji yenilenme süreci etkin bir şekilde gerçekleştirilmez ise gün geçtikçe sürekli olarak artan bilgi uygun şekilde taşınamayacak ve depolanamayacaktır (Can, 2005, s.340).

Bu sistemler, veri işleme sistemlerinde bulunan verileri, bir örgütü yönetmek ve performansı izlemek amacıyla bilgiye çevirir. Kullanıcılara sistemin kullanımında ve karar vermesinde kılavuzluk eder. Karar verme sürecinin aşamaları için yöntem ve şekiller ortaya koyar. Bir kararı analiz edebilmek ve açıklamak için genel bir çerçeve ortaya koyar (Alter, 1991, s.128-129).

Bu sistemler, yönetimin bir destek unsuru olmakla birlikte örgütün faaliyetlerinin örgüt amaçları doğrultusunda planlarının yapılması, kontrollerinin gerçekleştirilmesi ile örgüt ya da işletmenin performansının ne olacağını öngören olağan şirket raporlarının hazırlanması, düzenlenmesi ve yönetime karar vermede yardımcı olacak bilginin sunulmasını sağlamaktır. Diğer bir ifadeyle, işletme dışı faaliyetlerden çok işletme içi faaliyetlere daha çok odaklanan, işletme yöneticilerinin planlama ve denetleme faaliyetleri ile karar almalarını maksimum düzeyde destekleyen bu sistemler, işlem sistemleri ile bütünleşik olarak çalışır (Elibol, 2005, s.158).

3.1.1.2. Ofis Otomasyon Sistemleri

Bir ofiste yürütülen programlama, doküman, iletişim ve yayıncılık gibi işlemlerin bilgisayar aracılığı ile yürütülme şeklidir. Geleneksel veri saklama yöntemlerinde kâğıt kullanılmaktadır. Fakat çok yer kaplaması, istenilen bilgiye ulaşırken harcanan zaman gibi olumsuz durumlardan ötürü bilgisayar tabanlı teknolojik cihazlar kullanılmaktadır. Ofis otomasyon sistemleri içerisinde kelime işlemci, masaüstü yayıncılık, sunu uygulamaları, kişiselleştirilmiş veri tabanı ve elektronik

tablolama programları bulunmaktadır. Elektronik tablolar işletme içerisinde işleri daha da kolaylaştırma ve takip etme açısından işletmeler tarafından kullanılmaktadır.

Ofis Otomasyon Sistemleri, bilişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte bireysel cihazların, elektronik postanın ve elektronik satışın getirilmesiyle beraber tasarlanmış ve kâğıt kullanımlı dosyalama sistemlerinin yerini kâğıtsız ofis sistemlerine bırakmıştır (Christopher ve Powell, 1992: 8).

Karar destek sistemleri, bilgi sistemleri ve üst düzey yönetici destek sistemleri kaynaklarını ilk bu sistemlerden almaktadırlar. Karar destek sistemleri ve yönetim bilişim sistemleri kaynaktan aldıkları verileri işleyerek üst düzey yönetici destek sistemlerine ulaştırırlar. Bu sebeple verilerin alındıktan sonraki süreçlerin dikkatle takip edilmesi gerekmektedir (Arı, 2014: 30).

3.1.1.3 Elektronik Veri İşlem Sistemleri

Elektronik Veri İşlem Sistemleri (EVİS), örgüt ve işletmelerin faaliyetlerine yönelik olağan verilerin süreçlerinin oluşmasını temin eden bilişim sistemleridir. Elektronik olarak verilerin karşılıklı gönderimi, bilişim sistem altyapısı ile fatura gönderme, fiyat listeleri, satın alma faaliyetleri, ithalat ve ihracat dokümanları ve bunlarla ilgili pek çok işlemin işletmeler arasında değişimine olanak sağlayan önemli bir sistemdir (Elibol, 2005, s.159).

Bankalardaki müşteri hizmetleri sistemleri, otel rezervasyon işlemleri için kullanılan sistemler, personel maaşları için bordro programları elektronik veri işlem sistemlerine örnek olarak gösterilebilir. Elektronik veri işlem sistemleri yardımıyla, günlük kurumsal aktivitelerin muntazam olarak sağlanması için veri değişimi yapılmakta olup, bu işlemlerle ilgili gerekli kayıtlar tutulmakta ve son olarak da bu tür verilerin denetim işleri yapılabilmektedir (Öğüt, 2001, s.147-148). Elektronik veri işlem sistemleri, bir işletmenin pazar arayışı içerisinde olduğu sektörde en önde olmak için önemli bir durum olduğu söylenebilir. İşletmeler, teknolojiler aracılığıyla, müşterilerini ve pazar payında mal paylaşımı yaptığı işletmelerle aralarında veri işleme sistemleri ile bağlantı sağlamaya çalışmışlardır.

3.1.1.4 Üst Yönetici Bilişim Sistemleri

Üst Yönetim Bilgi Sistemleri, organizasyonel hiyerarşide üst düzey karar vericilerin hususi ihtiyaçlarını gidermek için ortaya çıkmıştır. Üst yöneticiler,

organizasyonun kararlarının verilmesinde kuvvetli tesiri bulunan ve organizasyonel hiyerarşinin tepe noktasında veya yaklaşık bir seviyede yer alan bireylerdir. Örnek olarak, yönetim heyetinin seçtiği başkan, kendi yetkisinde bulunan çeşitli fonksiyonları yüklenmiş başkan yardımcıları bu tip karar vericiler olarak gösterilebilir. Üst yöneticilik kurumdan kuruma değişiklik gösterebilir (Birgören, 2004: 78).

Üst yöneticiler üç çeşit karar verebilirler (Karalar ve Özkul, 1996: 101):

- Stratejik planlamaya yönelik,
- Taktik planlamaya yönelik,
- Arada sırada meydana gelen önemli olaylarla ilgili kararlardır.

Üst yönetim karar türleri stratejik planlamaya yönelik kararlar olarak, organizasyonun uzun periyotta istikametinin oluşturulmasıyla ilgilidir. Üst karar vericiler, esas olarak stratejik planlama yaparlar. Ortaklı yönetimin bulunduğu organizasyonlarda, üst karar vericiler, stratejik tasarımın meydana getirilmesine destek sunarlar. Bazı zamanlarda negatif şekilde değerlendirdikleri tasarımı reddederler. Stratejik plan organizasyonda verilecek bütün kararlara yönelik aşamaları ortaya çıkarır. Stratejik planlama, işletme bütünü ile ilgili konular ile ilgili olurken, taktik planlama, stratejik tasarımın nasıl, ne zaman ve nerede uygulanacağı ile ilgili konuları çerçeveler. Normal şartlarda üst karar vericileri taktik detaylar ile ilgilenmezler; fakat bütünü kapsayan taktikler hususunda bilgi edinmeyi tercih ederler. Örneğin, finansman konusu ile ilgili başkan veya başkan yardımcısı, organizasyonun borçlarıyla alacakları arasında istikrarı ne şekilde sağlayacağını takip etmelidir. Üst yöneticiler karar alırken üç esas veri kaynağından faydalanırlar. Bu kaynaklar (Birgören, 2004: 78-79):

- Ticari prosedürleri ileten veriler,
- Organizasyon dahili tahminlerle ilgili veriler,
- Organizasyon harici verilerdir.

Üst yönetim karar özellikleri, stratejik planlama kararları, ileride meydana gelebilecek olayları düzenlemek üzere verilir. Şartlar değiştiği zaman, organizasyonun da değişime ayak uydurması gerekmektedir. Üst yöneticilerin sorumluluğu organizasyonun ileriye dönük şekilde devamını sağlamaktır. İleriye dönük bazı problemlerin cevaplarının alınmış olması gerekmektedir. İlerideki teknolojik yenilikler organizasyona ne şekilde etki edecektir? Güncel iktisat ne şekilde ilerleyecektir? Orta

seviye yöneticilerin sorumluluğu da üst yöneticilerle, düşük seviye yöneticiler arasındaki iletişimi kurmaktır. Karar vermede güvenilir bilgi aktarımının önemini vurgulayacak olursak, bilginin hiyerarşik şekilde sirkülasyonunu oluşturmak üzere, güvenilir bir şekilde çalışan bilgi sistemi olması zorunludur denilebilir (Hodgetts, 1999: 373).

Bilgisayarlar, bilgiler, sanayi ve iktisat raporları, hükümet verileri, uluslararası veriler vb. çevresel bilgileri, harici irtibatlar ile kolay bir şekilde edinebilmektedir. Günümüzde üzerinde çalışılan internet ağı ile, her çeşit iktisadi, sosyal veriye kolay bir biçimde ulaşılabilir. Bu verilerin bir kısmı işlenmiş, büyük ölçüde kullanıma hazır bir şekle çevrilmiştir. Üst yöneticiler, öncelikle stratejik tasarım ile ilgili oldukları için, üst yönetim destek sisteminin bu ihtiyaca göre hazırlanması gereklidir. Bunu yapmak için, planlama süreci içinde zorunlu olan bilgilerin belirlenmesi sağlanmalı, bu veriler kolay bir şekilde ve süratle kullanılabilecek şekle dönüştürülmelidir. Bu sayede üst yöneticiler zorunlu bilgileri birleştirip, organizasyon için zorunlu planlamaları oluşturabilecektir. Elektronik haberleşme neticesinde, organizasyonlar arası çerçeveler adım adım önemini kaybetmektedir. Çünkü, personel bilgisayar ağları ile organizasyon içi hiyerarşik bünye dahilinde dikey sıçrama ve atlamalarda bulunabilmektedir (Paksoy, 2002). Bunlarla birlikte, değişim periyotlarında da üst yönetim seviyesinde bilgi sistemlerine gereksinim hissedilebilir. Değişim tasarıları önceden belirlenmiş amaçlara erişilmesi için değiştirilecek konu başlıklarından oluştukları için hem bunların saptanmasında hem de değişim tasarısı sürecinde bu hedeflerle önceden belirlenen yöntemlere ne derece uygun düşüldüğünün ortaya çıkarılmasında söz konusu sistemler üst yöneticilere destek sunacaklardır. Bununla birlikte mümkün olduğunca fazla adette verinin dijital biçime dönüştürülmesi, bir yandan bu değişim sürecinin kolay bir şekilde takip edilebilmesi, bir yandan da denetiminin düzgün bir şekilde yapılabilmesi için yararlı olacağından, bilgi sistemlerinden destek alınması gerekmektedir (Völkner ve Werners, 2002: 646). Kurumlar açısından önemli bir hedef de etkinliklerin devam ettirilebilir olmasıdır. Organizasyon etkinliklerinin devamının oluşturulması da üst yönetim seviyesinde verilen kararların bir neticesidir. Bu gibi bir durumda, kararların güvenilir bir biçimde verilebilmesi ve organizasyonun dahili ve harici ortamındaki hiçbir etmenin atlanmaması gerekmektedir. Bu etmenlerden bilgi aktarımının yapılması da güvenilir bir biçimde oluşturulmuş Üst Yönetim Bilgi Sistemleri vasıtası ile olacaktır (Tickner ve Raffensperger, 1998: 81).

3.1.1.5 Karar Destek Sistemleri

Bir hareketin net olarak hangi yollarla yapılacağını kestiremeyen ve bu durum karşısında nasıl hareket edeceğini bilemeyen bireylere karar almalarında yardımcı olan ve fayda sağlayan sistemlerdir. Karar Destek Sistemleri, bilgi teknolojisinin, yazılımın ve insan zekâsının etkileşimli olarak ortaya çıkan problemlerin çözümü için etkin bir şekilde değerlendirilmesidir. Bu sistemler, yöneticilerin problemi anlayarak ve değerlendirerek çözüme yardımcı olacak modellere, verilere ve çeşitli kaynaklara sahiptirler (Yozgat, 1998: 170-171).

Karar verme süreci, karar vericinin, karar vermekle yükümlü olduğu soruna ilişkin geçmiş deneyimleri ve mevcut durumu değerlendirerek seçim yapması gereken durumu ifade eder. Karar verme işlemi ise, karar vericinin farklı seçeneklerle karşı karşıya kaldığı durumlarda, seçenekler arasından kendi amaçlarına ve soruna göre belirlenmiş ölçütlere en uygun olanı seçmesini ifade eder (Tekin, 1996: 22). Değişik olan durumlar içerisinde doğru olanı seçmek, sorunlar karşısında çözüm yolları üretme ve yordama süreçlerinin toplamıdır. Bu sebeple takım çalışması ile grup ortamı içerisinde oluşan karar alma ve verme işlemleri beraberinde Karar Destek Sistemlerinin gelişmesine yol açmıştır. KDS'ler karar vermeyi kolaylaştırmak, daha etkili ve etkili hale getirmek için tasarlanan model, benzetim ve uygulamaları kapsayan sistemleri oluşturur. Karar desteği ifadesi yöneticilerin yönetsel problemlerini modellerle çözüme ulaştırma çabaları sonucu ortaya çıkmış ve ilk olarak J.D. Little'ın çalışmasıyla birlikte literatürde yer almıştır (Marakas, 1999: 72).

Yönetim bilişim sistemleri, statik analizler için faydalanılabilecek örgütsel verinin akışı için kullanılırken, karar destek sistemleri ise, örgüt için faydalı olabilecek bilginin değiştirilmesini engelleyen ve işletme için faydalı olabilecek şekilde işleyen bir sistemdir. Kişisel yargıların önemli olduğu durumlarda da çözüm yollarında önemli bir rol üstlenmektedir (Barnatt, 1996, s.5-6).

4. BÖLÜM

E-BELEDİYE SİSTEMİ

4.1. E-Belediye'nin Tanımı

Dünya’da küreselleşmenin etkisiyle yaşanan çağdaş gelişmeler, devlet ile toplum arasındaki ilişkide karşılıklı etkileşimi zorunlu hale getirmektedir. Yerel hizmetlerde bu etkileşimlerin doğru bir şekilde uygulanmaya başlanması için yerel yönetimlerde hizmet anlayışını ön plana çıkartmaktadır (Aydın, 2019).

Varlık amacı millete hizmet etmek olan kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri verimli, etkin, hızlı ve erişilebilir olmalıdır. Bu anlamda yerel halkın hizmet taleplerini karşılama ve katılımcı demokrasi anlayışının bir tezahürü olan belediyeler anılan kamu kurum ve kuruluşları arasında ön plana çıkmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarının sivillere sunduğu hizmetlerin “yerel e-yönetim” kavramı 2000’de literatüre girmiş ve günlük hayatımızın önemli bir unsuru haline gelmiştir. Yerel e-yönetim kavramında ise öne çıkan e-belediye, oldukça geniş bir kavramdır. Öyle ki e-belediye, sadece elektronik ortamdan yetkililere ulaşma anlamına gelmez. Bu öyle geniş ve etkili bir kavramdır ki yerel liderliğin, toplumsal katılım ve demokratik sorumluluğun bir yansıması olarak değerlendirilebilir (Küçükergüler, 2013).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sağlanmasının sonucu olarak e-devlet ile e-belediye kavramlarından söz edilmeye başlanmıştır. Devlet tarafından sunulan hizmetlerin elektronik ortamda sunulması e-devlet ile ifade edilirken bunun yerel anlamda yapılandırılması e-belediye olarak ifade edilmektedir (Kabakuş, 2014).

E-belediyenin yerel halka hizmet etme amacı olduğundan bunun içeriğinin açık, kapsamlı, toplulukları yönlendirebilecek nitelikte olması gerekir. Ayrıca sunulan hizmetlerin kaliteli, tüm halkın yararlanabileceği ucuz ve erişilebilir olması gerekir.

E-Belediye uygulamaları ile yerel yönetim anlayışındaki hizmet sunumu, yönetim ve istihdam gibi birçok konuda belediyelere yardımcı olmaktadır. E-belediye uygulaması ile şehir ile ilgili bilgi ve verilerin toplanması ve bu verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri temelindeki uygulamalarla yönetilmesi ve bu uygulamalarla elde edilen veriler sonucunda toplumun yararına olacak bilgilerin elde edilmesi sonucunda bilgilerin etkin bir şekilde vatandaşın hizmetine sunulması sağlanmaktadır. Bunun yanı

sıra belediye ile yerel halk arasındaki ilişkiyi güçlendirerek daha kaliteli hizmet sunmak, daha çok vatandaşa ulaşmak ve her türlü belediye hizmetlerinin hem vatandaş hem de belediye yönetiminin yapacağı işlemlerin daha rahat ve hızlı olması sağlanmaktadır (Mecek, 2017).

Sonuç olarak belediyede yapılması gereken birçok işlem, belediyeye gidilmesine gerek kalmadan istenilen yer ve zamanda çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Yapılan bu uygulamalar e-belediyenin yerel düzeydeki hizmet sunumunu e-devlet anlayışıyla sunmasıdır (Subaşı, 2017).

Öğretide e-belediyenin birçok tanımı yapılmıştır. Bunlardan bazıları:

- Belediyelerin sunduğu tüm hizmetlerin kayıt altına alınmasını, alınan kararların, planlamaların, kontrollerin vatandaşlarla paylaşılmasını ve kamu kurum ile kuruluşlarının internet ortamında denetlemesini sağlayan gelişmiş tekniktir (Çoruh, 2009).
- Temel olarak iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılması suretiyle daha etkin, daha şeffaf ve daha verimli vatandaşla daha yakın ve onun katılımına daha çok açık bir yapılanmadır (Tasam, 2006).
- Belediyelerin hızlı verimli ve etkin hizmet sunmak ve idari işleri kolaylaştırmakla birlikte şeffaf ve hesap verilebilir belediyecilik anlayışını göstermek için vatandaşlar ve şirketler arasında 7/24 online hizmet kurulmasıdır (Çobanoğulları, 2013).
- Belediye ile yerel yönetim ve hizmet ile faaliyetlerinde bilgisayar teknolojilerinin kullanımı işletmelere ve vatandaşlara internet üzerinden aktif bir şekilde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu, ilgili dış birimlerle bir ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002).

Öğretideki bu açıklamalar ışığında bize göre e-belediyeyi şöyle tanımlamak mümkündür: belediyelerin hızlı, etkin, verimli, şeffaf, etkileşime açık, sürekli, erişilebilir ve ucuz bir şekilde hizmet sunmak için iletişim ve enformasyon teknolojilerini kullandığı ileri demokrasi anlayışının bir ürünüdür.

4.2. E-Belediyenin Faydaları ve Sorunları

Etkin ve verimli şekilde hizmetlerin sunulmasını sağlamak, şeffaf bir yönetim yapılanmasını oluşturmak, vatandaş odaklı dönüşüm gerçekleştirmek, kamu yönetimi

içerisinde modern bir yapı oluşturmak, vatandaşların katılımını sağlamak, maliyetleri azaltmak ve zamandan tasarruf sağlamak gibi işlevler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti alanında kullanımının başlıca özellikleri arasındadır. Bunun sonucu olarak vatandaşların beklentilerinin artması, iş yükünün giderek ağırlaşması, artan maliyetleri azaltmak için belediyeler bilgi ve iletişim teknolojileri projelerine ağırlık vermektedir (Arıkboğa, 2017: 1623).

Hizmetlerin internet teknolojisine aktarılması ile belediye örgütleri yeniden yapılanma sürecine girmektedir. Hizmetlerin çeşitlenmesini sağlamak, verimli ve kaliteli sunabilmek için yeni birimler oluşturmaktadır. Vatandaşa en yakın yönetim birimi olan belediyelerin, katılımı en üst düzeye çıkarmak, istek şikâyet ve taleplere en iyi şekilde cevap verebilmek için ortaya çıkan karmaşıklığı gidermesi gerekmektedir. Böylece e-belediye uygulamalarının yerel yönetim birimleri ve vatandaş açısından ortaya çıkması muhtemel faydalarının sağlanması kolay gerçekleşecektir (Küçükergüler, 2013: 63).

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

- Belediye yönetiminin hesap verebilme sorumluluğunu üstlenmesi,
- Belediye yönetiminin vatandaşların dilek ve şikâyetlerine en kısa zamanda cevap vermesi,
- Belediye hizmetlerinin hem belediye yönetimi hem vatandaşlar tarafından yakından takip edilebilmesi,
- Belediye yönetiminin vatandaşlara eşitlik ilkesini gözeterek hizmet sağlaması,
- Belediye yönetimi tarafından hizmetlerin vatandaşların tercihlerine uygun olarak belirlenmesi ve sunulması,

- Hizmet maliyetlerinin azaltılması,
- Belediye yönetimince vatandaşların hizmetlere günün her saatinde erişebilmesinin sağlanması,
- Belediye yönetiminin aldığı kararlar ve uygulamalar hakkında vatandaşların daha kolay biçimde bilgi edinebilmesi,
- Vatandaşlara yönelik demokratik uygulamaların daha aktif ve açık olarak sunulması katılımcı bir yapı oluşturulması,
- Farklı yönetim kademeleri arasında sağlıklı bir ağ yapısının kurulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması,
- Bürokratik uygulamaların azaltılması.

E-belediye uygulama araçlarının getirdiği yenilikler sadece belediye hizmetlerinin internet ortamına aktarılması anlamına gelmemektedir. Burada söz konusu olan hizmetlerin daha demokratik, verimli ve etkili sunulmasını hedefleyen ve vatandaşlarının etkin katılımını sağlayarak daha yakın bir ilişki kurmayı amaçlayan bir yönetimin gerçekleştirilmesidir (Polat, 2006: 10). Diğer bir ifadeyle e-belediye teknolojisi vatandaşlarla belediye yönetimini bütünsel bir bakış açısıyla dikkate alan bir uygulamadır.

Tablo 2 :

E-belediyenin işlevleri

Belediyeler için işlevleri	Vatandaş için işlevleri
• Etkili ve verimli hizmet sunumu.	• Şeffaflık.
• Vergilendirmede ölçülü ve adaletli olma.	• Günün her saatinde online işlem yapma.
• Reformlara dayalı modern bir yapı oluşturma.	• Vatandaş merkezli hizmet sunumu.
• Performans esaslı ölçüm yapma.	• Kalite hizmet sunumu.
• Bilgiyi ön plana çıkaran mekanizma oluşturma.	• Demokratik katılımı sağlama.

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

İnternet teknolojilerinin belediyelerin ağırlık noktası olmasının ve yönetimde, hizmetlerde birçok imkân ve faydayı beraberinde getirmesinin yanında belediye

personeli ve yönetimi için birtakım sorunları da bünyesinde barındırmaktadır. Bu konuda belli başlı sorun alanları Pektaş (2011: 74) tarafından 2011 yılında Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan E-devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporu'na dayanılarak aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

- Kurulum aşamasında maliyetlerin yüksek olması,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimlerin birbirlerine ulaştırmak istedikleri bilgileri yeteri düzeyde ulaştıramamaları, iş bölümünün yeterince sağlanamaması,
- Kişisel verilerin, bilgilerin, yurttaşların hak ve özgürlüklerini koruyacak biçimde denetiminin sağlanması konusunda enformasyon teknolojilerine karşı güven duygusunun yeterince oluşturulamaması ve şüphelerin meydana gelmesi,
- Hukuki alt yapının istenilen düzeye getirilememesi, düzenlemelerin yeni gelişmelere uyum sağlayacak şekilde yenilenmemesi ve bu teknolojilerin ihtiyaçları karşılamada güçlük yaşaması,
- Bu teknolojilerin kente yaşayanları katılımcı bir davranış gösterme yönünde yeterince katkı sağlamaması ve iletişim teknolojilerinin sadece tanıtım ve bilgi sağlama şeklinde düşünülmesi,
- Özellikle vatandaşların memnuniyeti, çıktılar, yapılan harcamalar, sağladığı diğer yararlar konusundaki bilgilerin yeterli olmaması,
- Yeterli teknik bilgiye sahip çalışanların işe alınmamaları ve gerekli eğitimin verilmemesi, alt yapının yeterli düzeyde kurulamaması,
- Kent bilgi sistemleri için belirlenmiş bir görev ve sorumluluk alanlarının belirlenmemesi ve ilkelerin oluşturulmaması,
- Değişimin beraberinde getirdiği yeniliklere kurumda yer alan personelin karşı çıkması, plan ve projelere karşı temkinli davranılması, yönetici kadrolarının bu uygulamayla ilgili olarak yeterli eğitiminin olmamasından doğan isteksizlik.

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

“Bilgisayar yazılım ve donanım sistemlerinin alt yapısının oluşturulması ve alt yapı için mali kaynak ayrılması, e-belediyelerin, diğer kurum ve kuruluşlarla arasındaki bilgi paylaşımının sağlıklı olarak yapılması konusunda gerekli adımlar atılması, uygulamaların hukuki çerçevesi belirlenmeli, hukuki mevzuat

yeniliklerin önündeki engelleri kaldıracak şekilde geliştirilmeli ve bilişim sektöründeki değişimi yakından takip edebilir hale getirilmesi, yöneticilerin ve belediye personelinin değişime direnç göstermesini ortadan kaldıracak eğitim ve seminerler verilmesi, belediyelerin bilgilere hızlı şekilde erişimini sağlayacak sistemler kurulması, plan, projeler, ilke ve standartların oluşturulması için işbölümü sağlanması, halka, rehberlik ve bilgilendirme programları düzenlenmesi ve vatandaş memnuniyetiyle ilgili araştırma yaparak onların görüş ve isteklerine başvurulmasıdır.”

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

4.3. E-Belediyenin Kapsamı ve Hukuki Altyapısı

E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte; E-Devleti kapsayacak kuruluşlar, Bakanlıklar, Bakanlıklarla ilişkili kamu idareleri, İl Özel İdareleri ve SGK ile üniversiteler, il özel idareleri ve belediyeler, kamu meslek kuruluşları, kamu şirketleri ve kanunlarla kurulan özel kuruluşlar vb. olarak belirlenmiştir (Arı, 2019).

Bu kapsamda belediyeler, yönetmelik kapsamında bulunduğu gerçekte ve tüzel kişilere yapacakları kanunlarca belirlenerek yapması gereken hizmetlerde e-belediye hizmetlerini kullanacaklardır.

E-devletin bir parçası olan e-belediyenin hukuki altyapısında e-devlet hizmetlerinde genel çerçeveyi belirleyen Elektronik İmza Kanunu, 2009/4 sayılı Başbakanlık Genelgesinde belirtilen Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi, Kişisel 38

Verilerin Korunması Hakkında Kanun, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Evrensel Hizmet Kanunu, Fikri Hakların Dijital Ortamda Korunması gibi mevzuatlarla alt yapı hizmetlerine dair bazı yasal çalışmalar yer almakta ancak sadece e-belediye sistemi ile ilgili geniş bir mevzuat olmamakla birlikte 7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 5393 sayılı belediye kanununa aşağıdaki bazı maddeler eklenmiştir.

7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 16. maddesi ile 5393 sayılı Belediye Kanunu'na Ek Madde 3 eklenmiştir. Böylelikle belediyeler, ilgili mevzuatlarla aracılığı ile belirlenmiş yapılması gereken görev ve hizmetlerini ve halk tarafınca yapılmış müracaatların neticelendirilmesi hedefiyle bütün idari iş ve işlemlerde e-belediye bilgi sistemini kullanacaklardır. Ayrıca elektronik belediye sistem kurulumu, işletilmesi, kayıt altına alınması, araştırma, geliştirmesinde, yapılacak çalışmaların ne şekilde olacağını belirlemeye İçişleri Bakanlığı yetkili kılınmıştır (BK, Ek Madde 3).

Aynı Kanunun 17. maddesi ile 5393 sayılı Belediye Kanunu'na geçici madde 10 eklenmiştir. Söz konusu maddede elektronik belediye sisteminin kurulmasına ilişkin bildirimin İçişleri Bakanlığı'na yapılmasına müteakip belediyelerin 1 yıl içinde çalışmalarını tamamlaması gerektiği belirtilmiştir. Sistem kullanımına başlandıktan sonra ise de benzer e-belediye uygulamalarındaki verilerin İçişleri Bakanlığı'nın sistemine aktarılması gerektiği de açıklanmıştır (BK, Geçici Madde 10).

Yapılan bu düzenleme sonucunda e-belediye bilgi sistemi kanunlaşmış ve tüm belediyelerin e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olmasının zorunlu hale geldiği hüküm altına alınmıştır. Ancak yapılan belediye web site incelemelerinde halen çoğu belediyenin özel sektördeki farklı firmalardan hizmet alım yoluyla gerçekleştirdikleri görülmektedir (Arı, 2019).

4.4. E-Belediye Uygulamalarının Gelişim Süreci

Bu iki dinamik olayın birleşiminden kaynaklanan küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve ağ ekonomisinin sonuçları; bu hayatın hemen hemen tüm alanlarında büyük dönüşümlere yol açtı (Uçkan 2003, 3). Bu ağ yapısının getirdiği dönüşümle birlikte, kalkınma ve rekabet stratejilerini bilgi ekonomisine dayandıran ülkeler, mevcut kurumsal yapılarını teknoloji ve bilim doğrultusunda yeniden

düzenlemektedir. Kamu kurumlarının en fazla kalabalık olması, en fazla istihdama sahip olması, hizmet sunmak ve sosyal ilişkileri düzenlemek için oluşturulmuş önemli yapılar olması bu dönüşümden en çok etkilenen alanlardan biridir (Sarachbashi 2010, 82-83).

Son yıllarda bu dönüşümden en çok idari yapı zarar gördü; bunlar, kamu yönetimi alanında halkla en yakın ilişkisi olan yerel yönetimlerdir. Bu dönüşüm sayesinde, yerel yönetimler çok taraflı hizmetlere olan ihtiyaçlarına yanıt olarak yeni ufuklar açmaktadır. Bunlardan ilki e-belediye uygulamalarıdır (Henden ve Henden 2005, 48-52).

Türkiye'de e-belediye yönetimine geçiş yakın geçmişe dayanmaktadır. TODAİE himayesinde Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi'nin 1989 yılında kurulması ile Yerel Yönetim Kapısı adı verilen Yerelnet oluşturulmuştur. Bu portal oluşturulmuştur; yerel yönetim mevzuatı, belediye hizmetleri rehberi ve ihale duyuruları. Yerel yönetim portalı, Yerelnet.org.tr adıyla 01.01.2001 tarihinde açılmıştır (Demirel 2017, 416). Bu portal, Türkiye'deki ilk yerel bilgi alışverişi çalışmasıdır ve Dünya Bankası tarafından diğer ülkelere örnek olarak gösterilmektedir. Bu portalın hedefleri arasında şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik etmek, yerel demokrasiyi geliştirmek ve yerel yönetimlerin ortak eylemini kolaylaştırmak bulunmaktadır. Sistem, yerel yönetimlerle ilgilenen akademisyenlerin yerel yönetim yöneticilerinin görüşlerini paylaşabileceği ve yerel yönetimlerin onlar hakkında bilgi paylaşabileceği sanal bir ortam sağladı (Yılmaz, 2013).

Yerel Bilgi Projesi (Yerel Yönetim Bilgi Tabanı), sanal ortamda yerel yönetimler hakkında bilgi toplayan, bu bilgileri strateji ve karar almaya yardımcı olmak için hazırlayan ve analiz eden bir veritabanıdır. Bu sistem, merkezi yönetimin veri ihtiyacını karşılamak, ölçülebilir, yorumlanabilir, şeffaf, doğru, güvenilir, güncel veriler elde etmek ve tutarlı ve sürekli veri toplamak için hazırlanmıştır. Proje İçişleri Bakanlığı ile TODAİE arasında imzalandı. Protokol 4 Nisan 2001'de yürürlüğe girmiştir (Sahin 2007, 175–176).

Belsys projesi ise, belediyelerin yürüttüğü tüm hizmet sunum süreçlerinin sanal bir platformda gerçekleştirildiği bir e-devlet projesinin yerel özyönetim aşamasını tam olarak tamamlayan bir araç setidir. Yasaların öngördüğü kısıtlamalar dışında, tüm İnternet kullanıcıları işlerini İnternet üzerinden yapabilirler. Halk, belediye hizmetlerini şeffaf hale getirerek kentle ilgili proje ve politikalar hakkında bilgi alarak ve fikirlerini

dile getirerek katılımı artırmaktadır. Belediyeden bilgi almak veya yükümlülüğünü yerine getirmek için belediyenin bulunduğu yere seyahat etme zorunluluğu kaldırıldı. Belediyeler, hizmetlerini elektronik ortamda kesintisiz olarak 7/24 sürdürebilmektedir (Şahin 2007, 179).

İmar Planı Mahalli İdareler İhtisas Komisyonu'nun 8. raporunda, mahalli idarelerin idari yapılarını ve çalışma yöntemlerini yerel ve merkezi görevlerin ortaklaşa yerine getirilmesini sağlayacak şekilde geliştirmek ve güçlendirmek amacıyla; yerel yönetimler ile yerel merkezi yönetimler arasında bir bilgi ağı oluşturmayı amaçladığı vurgulanmaktadır. İnternet, yerel demokrasiyi güçlendirmede ve iletişimsel demokrasiyi uygulamada önemli bir araç olarak kabul edilir. Bu anlayış içerisinde yerel demokrasiyi geliştirmek için yerel yönetimlerde vatandaşların bilgiye kolayca ulaşabilecekleri ve onlara devlet bilgi ve belgelerine kolay erişim sağlayabilecekleri süreç ve ortamların geliştirilmesi öngörülmektedir. Bu projeksiyonlar, bilgi toplumunu şekillendirme sürecinde belediyelerin yerini belirlemeye yönelik adımlardır (Büyükerşen 2001, 55).

Dokuzuncu Kalkınma Planı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı fırsatların yerel demokrasinin etkin bir şekilde uygulanması için bir ortam yaratacağını belirtmektedir. Aynı zamanda yerel birimler tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda daha verimli bir şekilde sunulması, uygun standartların tanımlanması ve veri alışverişinin sağlanması beklenmektedir (Yılmaz 2013, 62).

E-devletin yerel düzeyde uygulanmasına imkân veren çeşitli portalların oluşturulmasına rağmen aslında yeni paradigma çerçevesinde klasik kamu yönetiminden farklı olarak kamu örgütlenmesi ilkeleri işleyecektir. Geleneksel model hiyerarşik iletişimi vurgularken yeni model çok yönlü ağları, doğrudan iletişimi ve hızlı geri bildirimi vurgulamaktadır. E-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin kamu hizmetlerini sunmaları için önemli girişimler ve fırsatlar sağlar. Bu, yerel birimler ve vatandaşlar arasındaki iletişimi geliştirir, yerel katılımı sağlar ve yerel demokrasiyi teşvik eder. Bu nedenlerden dolayı yerel yönetim hizmet ağları, günümüzde e-belediye uygulamalarının yaygınlaşması ve geliştirilmesinin yolunu açmıştır (Durna ve Özel 2008, 25-29).

4.5. E-Belediyeleşme Aşamaları

Turkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi'ne göre e-belediyeleşme aşamaları üç şekilde ele alınmaktadır: tek yönlü bilgi sağlama, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi işlemler (Polat 2006, 1).

4.5.1. Tek Yönlü Bilgi Verme

Bu aşamada belediyeden vatandaşlara bilgi aktarımına imkân veren portallar devreye alınır (Demirel 2017, 414). Belediyeler internet siteleri aracılığıyla vatandaşlara faaliyet raporları ve basın bültenleri sunabilirler. Kullanıcıların tek taraflı bilgilerin sağlanmasına kişisel katılımları yoktur (Ulusoy ve Çobanoğulları 2011, 477).

Bir hizmetin bir belediyeden bir vatandaşa tek yönlü olarak ulaştırılması, e-belediye sürecinin karmaşıklık düzeyi açısından kolay bir adım gibi görünse de zor bir adımdır. Bu, bilginin nasıl seçileceği ve kullanıcıya nasıl sunulacağı açısından önemli bir adımdır ki kaynak israfına yol açmasın, vatandaşların / müşterilerin ihtiyaçlarından uzak, güncelliğini yitirmiş ve yararsız bilgiler ve kaynak israfına neden olmaz (Polat 2006, 12).

4.5.2. Karşılıklı İletişim

Bu aşamada vatandaşın ihtiyaçları doğrultusunda bilgi sunulur. Örneğin, su faturası borcunu incelemek, e-posta göndermek, anket almak, bir yerden başka bir yere taşınmayı öğrenmek (Ulusoy ve Çobanoğulları 2011, 274). Belediyelerin vatandaşlara genel bilgi vermek yerine, bilgileri vatandaşların ihtiyaç ve ihtiyaçlarına göre kişiselleştirmesi, bireye kendi işlemlerini yapma fırsatı da vermektedir (Yılmaz 2013, 29).

4.5.3. Çevrimiçi İşlem

Bu aşamada kamu hizmetlerini sağlamak ve vatandaş katılımını artırmak için yerel bir sivil ağ oluşturulur (Demirel 2017, 414). Çevre ve sıhhi verginin kredi kartı ile ödenmesi, doğalgaz ve su abonelik sözleşmelerinin yapılması, belediye ihalelerine katılma gibi işlemler belediyenin internet sitesi üzerinden gerçekleştirilmektedir. E-belediyeleşme sürecinde, çevrimiçi işlem aşaması en yüksek karmaşıklık düzeyindedir. Belediyeler, işlemlerin gerçek zamanlı olarak gerçekleştirilebilmesi için kişisel bilgilerin güvenliği ile ilgili önlemler almalı ve arka ofis süreçlerini iyi takip etmelidir.

4.6. E-Belediye'nin Teknik Altyapısı

E-belediye uygulamasının faaliyet gösterebilmesi için çeşitli teknolojiler kullanılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sürekli gelişim halindedir. Belediyelerde bilgi teknolojilerindeki gelişimi dikkate alarak uzun vadede işlevsel olabilecek kararlar almaları gerekmektedir. Belediyeler seçim yapacakları teknolojileri iyi değerlendirmek durumundadırlar. Belediyenin kendi kaynaklarına, ihtiyaçlarına, yerel sorunlarına ve belediyenin hedeflerine en uygun seçimleri yapmalıdırlar (Tasam, 2006). Türkiye’de en çok kullanılan teknolojiler: Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri, İntranet, Elektronik Doküman Yönetimi, Video Konferans ve Webcasting, Kiokslar, Mobil Teknolojileridir.

4.6.1. Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

Vatandaşların belediyeye gitmelerine gerek kalmadan bulundukları ortamda ayrıca internet bağlantısına da ihtiyaç duymadan belediye ile iletişime geçebilmektedirler. Vatandaşlar telefon kullanarak kredi kartı ile borç ödeme, şikâyet takibi yapma, çeşitli konularda bilgi alma ve randevu talebinde bulunma gibi hizmetlerden yararlanabilmektedirler. Sabit telefonlar dışında cep telefonlarıyla da belediye hizmetlerinden yararlanılır. Örneğin, vatandaş belediyenin sahip olduğu bir SMS numarasına sicil numarasını göndererek emlak ve çevre temizlik vergisi ödeyebilir. Gönderilen mesaj belediyenin veri tabanında sorgulanır ve SMS ile geri bildirimi sağlanabilmektedir. SMS teknolojisi ile vatandaş belediyeden borç soğulama yapabilmesinin dışında belediyenin Hizmet Masası’yla iletişime geçebilmektedir. Bu sayede belediyeye yapılmış herhangi bir şikâyetin takibi SMS yoluyla yapılabilmektedir. Ayrıca vatandaşlar belediyeye telefon numaralarını vererek belediye hizmetleri hakkında bilgilendirme talebinde bulunabilmektedirler (Tasam, 2006).

4.6.2. İntranet

İntranet sitesi bir kurumun içinde yer alan tüm bilgisayarların yerel alan ağları (LAN) ile geniş alan ağları (WAN) arasında ilişki kuran ve çoğunlukla TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) internet protokolünde bir ağıdır. İntranetin amacı kurum çalışanları arasındaki iletişimi sağlayıp onların verimlilikleri ve işbirliklerinin artmasına yardımcı olmaktır. İntranet, kurumun bünyesinde barındırdığı bilgileri ve bilgi işlem dâhilindeki verilerin paylaşılmasını sağlamaktadır. Ayrıca şirket içindeki iletişimin telekonferans uygulamaları ile sağlanabildiği ve farklı departmanda çalışanların bir araya gelebildiği iş gruplarının oluşmasını sağlamaktadır. İntranetler

üzerinden birçok internet protokol uygulamaları kullanılabilir. İntranetler arasında günümüzde en yaygın olanı “World wide web” (web) dir. Özel şirketler, internet güvenlik sistemi (Firewall) sistemleri ile tedbir amaçlı intranetlerden çıkış yapabilmektedirler. Böylelikle iki yönde ileti trafiği kontrol altına alınabilmektedir (Subaşı, 2017).

Sonuç olarak, dikkatle planlanarak uygulanmaya konan bir intranet sayesinde belediye'deki verimlilik önemli miktarda artırılabilir bilinmekte ve ayrıca kâğıt, faks, telefon gibi iletişim maliyetlerinde de azalma görülmektedir. İntranet ile rapor, mesaj, prosedürler, çalışmalara dair kuralların listeleri ve toplantı duyuruları gibi birçok belgenin yerini tutabilmektedir. Metin ya da görsellerin birden fazla kişiye aynı anda iletilmesi istenen her şey intranet içine yerleştirilebilir bilinmektedir. Kurum içinde barındırdığı verilerin hızlı ve aynı zamanda birden çok departman ile paylaşılabilmesini intranet sağlayabilmektedir (Tasam, 2006).

4.6.3. Elektronik Doküman Yönetimi

Belediyeye ait bilgilerin kâğıt üzerindeki dokümanlarla iletilmesi, belediye içinde dokümanların paylaşımı ve yönetilmesi fazla işgücü kaybına ve yapılması gereken başka işlerin aksamasına sebebiyet verebilmektedir. Elektronik doküman yönetimi sistemleri ile 34 dokümanların hazır hale gelmesi ve bunların paylaşılıp yönetilebilmesi daha kolay hale gelmiştir. Ayrıca bu sistem dokümanlar arasında ara yapabilme ve kişiler arasındaki yetki seviyelerini belirleyebilme gibi imkânları sunabilmektedir (Tasam, 2006).

Sonuç olarak, belediyelerin kâğıt üzerinde geleneksel yöntemlerle bilgiye erişmeye çalışmasının kurum olarak çalışanların fazla vaktini alabildiğinden bilgiye erişimin kısa süreli ve kolay olması çok önemlidir. Bu sebeple de elektronik doküman yönetim sistemleri sayesinde faks, dilekçe, evrak ve kurumsal formlar gibi birçok belgenin gelen giden trafiğinin sağlanabilmesi ve belgelere daha kısa sürede kolayca erişilebilmesiyle verimlilik artırılabilir ve karar verme süreçleri hızlandırılabilir (Subaşı, 2017).

4.6.4. Video Konferans ve Webcasting

Video konferans, ayrı mekânlarda bulunan kişilerin aynı zamanda sesli ve görüntülü olarak haberleşebilmelerine verilen addır. Belediyelerde bu teknolojinin

kullanılmasıyla toplantılarda belediye çalışanlarının fiziksel olarak bir araya gelme zorunluluğu olmadan toplantıların gerçekleştirilebilmesi mümkün olabilmektedir.

Webcasting (internet yayını) ise mevcut halde bulunan ses kayıtlarının veya videoların internet ortamında bir radyo veya televizyon programı akışı şeklinde yayımlana bilinmesidir. Örneğin, belediye meclis toplantılarının belediye web sitelerinde yayınlanmasıyla vatandaş meclis toplantılarını çevrimiçi olarak izleyebilmesi sağlanabilmektedir. Örnek olarak Britanya’da bu teknoloji den Temsilciler Meclisi (House of Commons) ve bazı yerel yönetimler faydalanabilmektedirler (Tasam, 2006).

4.6.5. Kiosklar

Kiosk sistemleri, dokunmatik ekranı bulunan bilgi ve servis amaçlı elektronik terminallerdir (smart-kiosks.com). Bu terminaller kullanıcıların bazı bilgilere ulaşabilmesi ve dokunmatik ekran üzerinden yapmak istedikleri işlemleri gerçekleştirebilmek için tasarlanmıştır. Kamuya açık alanlara konulan bu terminaller sayesinde vatandaş, kurumla ilgili istediği bilgiye güvenilir bir şekilde ulaşabilmektedir. Vatandaş gitmek istediği yerin adresini bu terminallerden sorgulayabilir ve gitmek istediği yerin krokisini kâğıt çıktısı olarak alabilmektedir. Bu terminallere belediyenin ihtiyacı doğrultusunda kart okuyucu, klavye, telefon ve termal yazıcılar eklendiğinde yapılacak işlemler daha kolay gerçekleştirilebilmektedir. Bu terminallere eklenen kart okuyucuları sayesinde vatandaş fatura borcu veya diğer ödemelerini kredi kartıyla kolaylıkla gerçekleştirebilmektedir (Subaşı, 2017).

Kentin muhtelif yerlerine yerleştirilmiş bu terminaller sayesinde ev veya iş yerlerinde internet bağlantısı bulunmayan vatandaşlar için büyük kolaylık sağlanmıştır. Ayrıca internet erişiminin düşük olduğu dar gelirli mahallelere yerleştirilmesiyle sayısal uçurumun engellenmesi beklenmektedir (Tasam, 2006).

4.6.6. Mobil Teknolojiler

Mobil Teknolojiler, belediye çalışanlarının belediyenin iç birimlerindeki işlerini gerçekleştirebilmeleri için kullanılan bir uygulamadır. Bu uygulama iki bölüm halinde çalışmaktadır. Uygulamanın ilk bölümünde belediye çalışanı belediye sınırları içinde olmasa bile internet bağlantısı ile sisteme bağlanıp belediye ile ilgili tüm işlerini gerçekleştirebilmektedir. Diğer bölüm ise sahada çalışan belediye personelleri için geliştirilmiştir. Sahada bilgi toplayan belediye çalışanları, ölçüm yapan harita

mühendisleri bu uygulamayı kullanabilmektedirler (PDA-Personal Digital Assistance cihazları yardımıyla). Sahada tahsilat ve tahakkuk işlemleri de mobil cihazları ile gerçekleştirilebilmektedir. Sayaç okuma, faturalandırma yapma ve kredi kartıyla belediye hesabına ödeme yapılabilir (Tasam, 2006).

4.7. E-Belediye Uygulamalarının Yerel Yönetimler İçin Önemi

Teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan dijitalleşme yeni bir dönüşüm sürecini başlatmıştır. Klasik kamu hizmeti sunma biçimi değişerek yeni bir uyum sürecine girmiştir. Yerel yönetim hizmetlerinin sunulma biçimi dönüşüme uğrayarak bilgi ve iletişim teknolojisi olan e-belediye uygulamasına aktarılmıştır. Bu uygulama ile zaman sınırlaması olmadan istenilen saatte hizmete erişim sağlanmaktadır. Böylece kalite ön plana çıkarılarak hizmette verimlilik, etkinlik gibi amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır (Çoruh, 2009: 218). E-belediye uygulamaları yerel yönetimlere dinamik bir yapı kazandırarak diğer kamu kurum ve kuruluşları ile vatandaş arasındaki ilişkiyi, bilgi paylaşımını ve beklentileri başka bir boyuta taşımaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile büyük miktarda bilgi ve belgenin güvenli ve hızlı şekilde paylaşılması mümkün hale gelmiş, böylece diğer kurumlarla koordinasyonu sağlamak ve hizmetlerin sunulmasında ortaya çıkan bürokratik engelleri ortadan kaldırmak kolaylaşmıştır. Teknolojinin gelişmesi vatandaşların yerel yönetimlerden beklentilerini arttırmaktadır. Yerel yönetim örgütleri artan beklentileri karşılamak, hizmetleri hızlı ve kolay şekilde sunmak için e-belediye uygulamalarıyla ilgili projelere ağırlık vermekte ve hizmetleri bu teknolojik alan içerisine yerleştirmektedir (Kocaoğlu ve Emni, 2013: 24). Hizmet sunma kapasitesini artıran e-belediye teknolojisinin getirdiği yenilikler ve imkânlar yerel yönetimlerin yeni ilkeler edinmesine öncülük etmektedir. Bu bağlamda hizmetlerin sunulmasına ilişkin olarak yerel yönetimlere kazandırılan ilkeleri şu şekilde sıralayabiliriz (Polat, 2006: 15):

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

Hizmetlerin ağ teknolojileri içerisine aktarılmasının sonuçlarından birisi de vatandaşların belediye ile bürokratik engellere takılmadan iletişim imkânı sağlamasıdır. Bunun sonucunda vatandaş odaklı bir hizmet sunumunun yanında iletişimi hızlandırarak

katılımcı ve demokrasiyi güçlendiren bir yönetim yapısı oluşturulmaktadır (İnam, 2019: 12). E-belediye teknolojisi katılımcı, görüş ve düşünceleri iletme, yönetime katılım, bilgiye kolay erişim, kontrol ve denetim mekanizmalarını harekete geçirme gibi olanakları ortaya koyarak yerel yönetim birimlerini demokratik bir yapıya dönüştürmektedir (Örselli v.dğr., 2019: 113). Klasik yönetim anlayışını dönüştüren bir gelişme olan e-belediye uygulamaları, yerel yönetim birimleri içerisindeki yapıya yeni işlevler kazandırmaktadır. Geleneksel belediye hizmetlerinin yerini bilgi temelli, vatandaşların etkin katılımını sağlayan, hizmet çeşitliliğini ön plana çıkaran kaliteli ve verimli hizmet sunumunu gerçekleştirmeyi hedefleyen bir yerel yönetim birimi almaktadır (Pektaş, 2011: 70). Bu noktada e-belediye uygulamaları yerel yönetim birimleri için son derece önemli bir konuma sahiptir.

Tablo 3 :
Klasik Yerel Yönetim Anlayışı ve Yeni Yerel Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	Yeni Yerel Yönetim Anlayışı
- Yetkili birimlere başvurmada karşılaşılan zorluklar. - Bürokratik süreçlerin uzunluğu. - Halkı ilgilendiren konularda yöneticilerin doğrudan karar vermesi. - Bürokratik denetleme mekanizmasının yavaş işleyişi. - Alınan kararların halk ile paylaşılmaması. - Yetkili birimlere başvurulmada karşılaşılan zorluklar.	- Kurumlar arası koordinasyonun sağlanması. - Katılım ve performans ölçümü. - Hizmetlere sürekli erişilebilirlik ve yenilikçi anlayış. - Hızlı ve kolay hizmet sunumu. - Alınan kararların halka paylaşımı. - Halkın görüş, istek ve şikâyetlerine başvurma ve değerlendirilmesi.

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

Klasik yerel yönetim anlayışının yeni yerel yönetim anlayışı ile karşılaştırılmasında, e-belediye uygulamalarının etkisini göstermek bakımından yukarıdaki tablo açıklayıcıdır.

5. BÖLÜM

METOT

5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini Kırşehir ili, Kaman ilçesinde bulunan çalışmaya katılmayı kabul eden vatandaşlar oluşturmaktadır. Bu bağlamda Kırşehir ili, Kaman ilçesi evreni içerisinde çalışmaya kendi istek ve arzusuyla katılmak isteyen ve tamamen rastgele olarak seçilen 120 katılımcı vatandaş çalışmanın örneklem grubunu oluşturmaktadır.

5.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Oluşturulan anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgilerini tespit edebilmek amacıyla oluşturulmuş 7 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise katılımcıların, Yerel yönetimin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sorunları tespit edebilmek maksadıyla 30 adet likert tipli soru sorulmuştur.

Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknoloji Hizmetleri anketi araştırmacı tarafından hazırlanmış, uzman görüşü alınmış ve anketin geçerlik güvenirliği yapılmıştır. Anket 5’li likert tipinde 3 boyuttan oluşmaktadır (1= Kesinlikle katılıyorum, 2= Katılıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılmıyorum 5=Kesinlikle katılmıyorum).

5.3. Araştırmanın Analizi

Araştırmada toplanan verilerin analizinde IBM SPSS 22 programı kullanılmıştır. Anket analizinde öncelikle katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin bulgular frekans analizi yöntemiyle gösterilmiştir.

Daha sonra her bir demografik değişken ile diğer bölümler arasındaki ilişkiler bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile incelenmiştir.

6. BÖLÜM

BULGULAR

6.1. Kişisel Bilgilere Yönelik Bulgular

Tablo 4 :
Demografik Bilgilere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	24	20
Erkek	96	80
Yaş		
25 yaş ve altı	23	19,2
26-30 yaş arası	39	32,5
31-35 yaş arası	36	30,0
36-40 yaş arası	15	12,5
41 yaş ve üzeri	7	5,8
Eğitim durumu		
İlkokul mezunu	3	2,5
Lise mezunu	56	46,7
Lisans mezunu	57	47,5
Yüksek Lisans mezunu	4	3,3
Medeni durum		
Evli	61	50,8

Bekar	59	49,2
Çalışma durumu		
Ev hanımı	4	3,3
Öğrenci	37	30,8
İşçi	22	18,3
Esnaf	19	15,8
Memur	38	30,8
Emekli	1	0,8
Bilgi teknolojileri erişiminin nasıl yapıldığı		
Evde internet bağlantısı	108	90
İş yeri	48	40
Mobil telefon/tablet/PDA	114	95
Çevrim içi fatura ödeme sistemini hangi yolla öğrendiği		
Sosyal Medya	87	72,5
Basın - Yayın	10	8,3
Yakınım bilgi verdi	61	50,8

Demografik bilgilere ilişkin frekans analizi sonuçları incelendiğinde, katılımcıların %20'sinin kadın, %80'inin ise erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %19,2'si 25 yaş veya altındayken, %32,5'i 26-30 yaş arasında, %30'u 31-35 yaş arasında, %12,5'i ise 36-40 yaş arasındayken, %5,8'i 41 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %2,5'i ilkokul mezunu, %46,7'si lise mezunu, %47,5'i lisans mezunu, %3,3'ü ise yüksek lisans mezunu veya sertifikalıdır.

Katılımcıların %50,8'i evli iken %49,2'si bekdir. Katılımcıların %90'ı evde internet bağlantısı aracılığıyla erişim sağlarken, %40'ı iş yeri bağlantısıyla, %95'i ise mobil telefon, tablet veya PDA aracılığıyla erişim sağlamaktadır. Yine katılımcıların çevrim içi fatura ödeme sistemini hangi yolla öğrendiği kısmına %72,5'i sosyal medya yolu ile, %8,3'ü basın-yayın yolu ile, %50,8'i ise bir yakının bilgi vermesiyle öğrendiğini bildirmiştir.

6.2. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Bulgular

Araştırmada yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlığı şeklinde olup, bağımlı değişkenler olarak ele alınacaktır.

Tablo 5 :

Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetlerine Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma
Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri	120	1	5,00	3,33	,55
1. Şehrinizde Yerel Yönetim,—Bilişim Teknolojilerini aktif olarak kullanmaktadır.		1,00	5,00	4,31	,77
2. Şehrinizde Yerel Yönetim, Bilişim Teknolojileri için yeterince bütçe ayırıyor.		3,00	5,00	4,78	,50
3. Şehrinizde Yerel Yönetim, çevrimiçi fatura ödeme problemleriyle yeterince ilgileniyor.		2,00	5,00	4,66	,58
4. Şehrinizde Yerel Yönetim, çevrim içi fatura ödeme sistemi ile ilgili danışma hattı olmalıdır.		1,00	3,00	1,10	,33
5. Şehrinizde Yerel Yönetimde çevrim içi fatura ödeme sistemi sürekli aktiftir.		2,00	5,00	4,20	,72

6. Şehrinizde Yerel Yönetim,—basın-yayın yolu ile dijital uygulamalar açısından halkı bilinçlendirme çalışmalarından memnunuz.	3,00	5,00	4,81	,42
7. Şehrinizde Yerel Yönetim çevrimiçi fatura ödeme sistemi, tüm internet erişim cihazlarında çalışma özelliğine sahiptir.	1,00	5,00	3,77	1,15
8. Fatura gecikme zammı oranlarını çevrimiçi ödemede yüksek buluyorum.	1,00	2,00	1,01	,12
9. Sistemle ve hizmetlerle ilgili web sitelerinde yeterince yardım bilgisi vardır.	1,00	5,00	3,69	,94
10. Sistemle ve hizmetlerle ilgili bir sorun ile karşı karşıya kaldığımda hemen müşteri hizmetlerinden destek alırım.	1	1	1	,00

Araştırma değişkenlerinden olan yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde, katılımcıların ortalama 3,33 puan aldıkları görülmektedir.

Katılımcıların en çok puan aldıkları madde olarak 6. madde “Şehrinizde Yerel Yönetim,—basın-yayın yolu ile dijital uygulamalar açısından halkı bilinçlendirme çalışmalarından memnunuz.” (Ort: 4,80±0,42) ve 2. madde “Şehrinizde Yerel Yönetim, Bilişim Teknolojileri için yeterince bütçe ayırıyor.” (Ort: 4,78±0,50) olduğu görülürken, en az puan aldıkları maddelerin 10. madde “Sistemle ve hizmetlerle ilgili bir sorun ile karşı karşıya kaldığımda hemen müşteri hizmetlerinden destek alırım.” (Ort: 1,00±0,00) ve 8. madde “Fatura gecikme zammı oranlarını çevrimiçi ödemede yüksek buluyorum.” (Ort: 1,01±0,12) olduğu görülmektedir.

Tablo 6 :
Sistem Kullanımına Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma
Sistem Kullanımı	120	1,00	5,00	1,28	,30
1.Bilgisayar ve mobil cihazları (akıllı telefon, tablet..), internete bağlanırken sorunsuz kullanırım.		1,00	3,00	1,16	,39
2.Çevrim içi fatura ödeme sistemini kullanırken sorun yaşıyorum.		1,00	3,00	1,12	,35
3.Çevrim içi fatura ödeme sistemi zamandan tasarruf sağlar.		1,00	3,00	1,02	,20
4.Faturaları online olarak ödeme yaparken kredi kartı bilgilerim açısından güvenlik sorunu endişesi yaşıyorum.		1,00	3,00	1,11	,37
5.Faturaları ödediğim halde borç çıkabildiği için sisteme güvenmiyorum.		1,00	3,00	1,03	,22
6.İnternet / e-mail ile hizmet almak yerel yönetime olan güvenimi artırdı.		1,00	5,00	3,12	,78
7.E-devlet sistemini kullanıyorum.		1,00	1,00	1,00	,00
8.Fatura ödeme gibi dijital hizmetlerin E-devlete entegrasyonu gerekir.		1,00	1,00	1,00	,00
9.Sistemle ve hizmetlere erişimde akıllı telefonumu kullanırım.		1,00	2,00	1,04	,20
10.Sistemle ve hizmetlere erişimde masaüstü bilgisayar veya dizüstü bilgisayar kullanırım.		1,00	4,00	1,18	,51

Araştırma değişkenlerinden olan Sistem Kullanımı boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde, katılımcıların Sistem Kullanımı boyutundan ortalama $1,28 \pm 0,30$ puan aldıkları görülmektedir.

Katılımcıların en çok puan aldıkları madde olarak 6. madde “İnternet / e-mail ile hizmet almak yerel yönetime olan güvenimi artırdı.” (Ort: $3,12 \pm 0,78$) olduğu görülürken, en az puan aldıkları maddelerin 7. madde “E-devlet sistemini kullanıyorum.” (Ort: $1,00 \pm 0,00$) ve 8. madde “Fatura ödeme gibi dijital hizmetlerin E-devlete entegrasyonu gerekir.” (Ort: $1,00 \pm 0,00$) olduğu görülmektedir.

Tablo 7 :

Bilgisayar Okuryazarlığı Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma
Bilgisayar Okuryazarlığı	120	1,00	5,00	1,62	,52
1.Bilgisayarın parçalarının isimleri ve işlevleri hakkında bilgi sahibiyim.		1,00	3,00	1,34	,49
2.Bilgisayarın nasıl açılıp kapanacağı konusunda bilgi sahibiyim.		1,00	2,00	1,07	,26
3.Yazıcıdan çıktı alabilmek için hangi adımları izleyeceğimi bilirim.		1,00	2,00	1,03	,18
4.Bilgisayara kolaylıkla bir yazılım programı yükleyebilirim.		1,00	3,00	1,39	,53
5.Tarayıcıdan online ödeme yaparken sitenin güvenlik ayarlarını yapabilirim.		1,00	5,00	3,18	1,00
6.Online ödeme yaparken bilgilerimi paylaşmama ve internet güvenliği konusunda bilgi sahibiyim.		1,00	5,00	2,97	,93
7.Bilgisayar donanımlarını söküp		1,00	4,00	1,76	,86

takabilirim.					
8.Arama motorların ihtiyaçlarım doğrultusunda kullanabilirim.	1,00	3,00	1,40	,60	
9.İnternet kullanırken kesinti yaşadığımda hesap bilgilerimin çalındığı endişesine kapılırim.	1,00	2,00	1,03	,18	
10.İnternet yoluyla bir dosyayı e-posta ile gönderebilecek bilgiye sahibim.	1,00	3,00	1,04	,23	

Araştırma değişkenlerinden olan bilgisayar okuryazarlığı boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde, katılımcıların bilgisayar okuryazarlığı boyutundan ortalama $1,62 \pm 0,52$ puan aldıkları görülmektedir.

Katılımcıların en çok puan aldıkları madde olarak 5. madde “Tarayıcıdan online ödeme yaparken sitenin güvenlik ayarlarını yapabilirim.” (Ort: $3,18 \pm 1,00$) ve 6. madde “Online ödeme yaparken bilgilerimi paylaşmama ve internet güvenliği konusunda bilgi sahibiyim.” (Ort: $2,97 \pm 0,93$) olduğu görülürken, en az puan aldıkları maddelerin 9. madde “İnternet kullanırken kesinti yaşadığımda hesap bilgilerimin çalındığı endişesine kapılırim.” (Ort: $1,03 \pm 0,18$) ve 10. madde “İnternet yoluyla bir dosyayı e-posta ile gönderebilecek bilgiye sahibim.” (Ort: $1,04 \pm 0,23$) olduğu görülmektedir.

Tablo 8 :

Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	A	B	C
A- Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri	1		
B- Sistem Kullanımı	,246*	1	
C- Bilgisayar Okuryazarlığı	,025*	,459*	1

* $p < ,05$

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinin, sistem kullanımı boyutları ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar tespit edilmiştir, $r = ,246$, $p < ,05$. Buna göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri artış gösterdiğinde sistem kullanımına yönelik artış gösterdiği söylenebilir. Diğer taraftan yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri boyutu ile bilgisayar okuryazarlığı arasında anlamlı bir korelasyon bulunamamıştır, $r = ,025$, $p > ,05$.

Sistem kullanımının, bilgisayar okuryazarlığı ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir, $r = ,459$, $p < ,05$. Buna göre sistem kullanımı artış gösterdiğinde bilgisayar okuryazarlığı artış gösterdiği söylenebilir.

6.3. Demografik Değişkenler ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 9 :

Cinsiyet ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p
Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknoloji Hizmetleri	Kadın	24	3,37	,27	,667	,506
	Erkek	96	3,32	,27		
Sistem Kullanımı	Kadın	24	1,32	,16	1,558	,122
	Erkek	96	1,26	,16		
Bilgisayar Okuryazarlığı	Kadın	24	1,70	,27	1,163	,247
	Erkek	96	1,60	,36		

Yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlığının katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur, sırasıyla, $t = ,667$, $1,558$, $1,163$, $p > ,05$.

Tablo 10 :
Medeni Durum ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p
Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknoloji Hizmetleri	Evli	61	3,29	,29	-	1,744 ,084
	Bekar	59	3,38	,24		
Sistem Kullanımı	Evli	61	1,30	,18	1,439	,153
	Bekar	59	1,25	,14		
Bilgisayar Okuryazarlığı	Evli	61	1,70	,37	2,465	,015
	Bekar	59	1,54	,31		

Yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sistem kullanımının katılımcıların medeni duruma göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur, sırasıyla, $t = -1,744$, $1,439$, $p > ,05$. Diğer taraftan bilgisayar okuryazarlığının katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşma olduğu bulunmuştur, $t = 2,465$, $p < ,05$.

Tablo 11 :
Yaş ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş	N	Ort.	SS	F	p
Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri	25 yaş ve altı	23	3,41	,26	3,233	,006
	26-30 yaş arası	39	3,35	,28		
	31-35 yaş arası	36	3,29	,24		
	36-40 yaş arası	15	3,36	,21		
	41-45 yaş arası	3	3,10	,17		

	46 yaş ve üzeri	4	2,91	,15		
	25 yaş ve altı	23	1,27	,15		
Sistem Kullanımı	26-30 yaş arası	39	1,26	,16	,995	,432
	31-35 yaş arası	36	1,30	,19		
	36-40 yaş arası	15	1,30	,14		
	41-45 yaş arası	3	1,20	,00		
	46 yaş ve üzeri	4	1,20	,10		
	25 yaş ve altı	23	1,62	,38		
Bilgisayar Okuryazarlığı	26-30 yaş arası	39	1,50	,33	2,381	,033
	31-35 yaş arası	36	1,69	,33		
	36-40 yaş arası	15	1,72	,32		
	41-45 yaş arası	3	1,96	,28		
	46 yaş ve üzeri	4	1,38	,15		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda sistem analizi boyutunda katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur, $F = 0,995$, $p > ,05$. Yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri boyutunda katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulunmuştur, $F = 3,233$, $p < ,05$. Diğer taraftan bilgisayar okuryazarlığı boyutunda katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulunmuştur, $F = 2,381$, $p < ,05$. Bulunan anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni Post-hoc analizi yapılmıştır. Buna göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinde 25 yaş ve altı katılımcıların 46 yaş ve üzeri katılımcılardan anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu bulunmuştur, yine bilgisayar okuryazarlığında 41-45 yaş arası olan katılımcıların 46 yaş üzeri olan katılımcılardan anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu bulunmuştur.

Tablo 12 :
Eğitim Durumu ile Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Örneklem Anova Testi Sonuçları

	Eğitim durumu	N	Ort.	SS	F	p
Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri	İlkokul mezunu	3	3,43	,20	0,502	,682
	Lise mezunu	56	3,33	,32		
	Lisans mezunu	57	3,34	,23		
	Yüksek Lisans mezunu	4	3,2	,14		
Sistem Kullanımı	İlkokul mezunu	3	1,46	,05	2,083	,106
	Lise mezunu	56	1,30	,19		
	Lisans mezunu	57	1,25	,13		
	Yüksek Lisans mezunu	4	1,25	,10		
Bilgisayar Okuryazarlığı	İlkokul mezunu	3	1,76	,28	11,331	,000
	Lise mezunu	56	1,79	,38		
	Lisans mezunu	57	1,47	,22		
	Yüksek Lisans mezunu	4	1,27	,22		

Yapılan bağımsız örneklem Anova testi sonucunda yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sistem kullanımı boyutlarında katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur, sırasıyla, $F = 0,502$, $p > ,05$, $F = 2,083$, $p > ,05$. Diğer taraftan bilgisayar okuryazarlığı boyutundan katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulunmuştur. $F = 11,331$, $p < ,05$. Bulunan anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu tespit edebilmek için Bonferroni Post-hoc analizi yapılmıştır. Buna göre bilgisayar okuryazarlığında lise mezunu katılımcıların yüksek lisans mezunu katılımcılardan anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu bulunmuştur.

7. BÖLÜM

TARTIŞMA

Araştırmada yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem analizi ve bilgisayar okuryazarlığı olarak 3 farklı boyutta incelenmiştir. Bu boyutlar arasındaki ilişkilere bakıldığında yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ile sistem kullanımı arasında pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri artış gösterdiğinde sistem kullanımını da artış göstermektedir. Sistem kullanımının bilgisayar okuryazarlığı ile arasında pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların sistem kullanımı artış gösterdiğinde bilgisayar okuryazarlığı da artış göstermektedir. Son olarak yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri boyutu ile bilgisayar okuryazarlığı boyutu arasında anlamlı bir korelasyon bulunamamıştır.

Araştırmadaki bunların yanı sıra katılımcıların demografik bilgileri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bulunan sonuçlara bakıldığında katılımcıların yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlığının cinsiyetlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir.

Araştırma değişkenleri ile demografik bilgilerden medeni durum bilgileri arasındaki ilişkiler incelendiğinde, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sistem kullanımının katılımcıların medeni durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir. Diğer taraftan bilgisayar okuryazarlığı değişkeninde katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşma olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmada katılımcıların %80’lik büyük bir kısmı erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcılardan en fazla temsil edilen yaş grubu ise %32,5 ile 26-30 yaş arasındır. Katılımcılardaki eğitim durumuna bakıldığında ise ilkokul mezunu %2,5 lise mezunu %46,7 lisans mezunu %47,5 ve son olarak yüksek lisans veya doktora mezunu ise %3,3 olarak bulunmuştur.

Katılımcıların internete nasıl erişim sağladığı incelendiğinde %95’inin internet erişimlerini kişisel mobil cihazları aracılığıyla sağladıkları görülmektedir. Bu durum ise çalışanların veya evde bilgisayar başında fatura ödeme noktasında vakit kaybı

yaşamamaları açısından önem arz etmektedir. Katılımcıların %90'ı evlerindeki internet bağlantısını kullandıklarını, %40'ının ise iş yerinin sağladığı bağlantıyı kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu durumda katılımcıların internet erişimleri değerlendirildiğinde çoğunluk olarak mobil telefon ile işlem yaptıkları görülmektedir.

Yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri konusunda yapılan analizde katılımcıların ortalamalarının $4,80 \pm 0,42$ olarak ölçülmüştür. Bu puan katılımcıların yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri konusunda yeterli hizmet alamadıklarını ortaya koymuştur. Katılımcıların en çok puan aldıkları madde olarak, 6. madde “Şehrinizde Yerel Yönetim, –basın-yayın yolu ile dijital uygulamalar açısından halkı bilinçlendirme çalışmalarından memnunuz.” (Ort: $4,80 \pm 0,42$) ve 2. madde “Şehrinizde Yerel Yönetim, Bilişim Teknolojileri için yeterince bütçe ayırıyor.” (Ort: $4,78 \pm 0,50$) olduğu görülürken, bu sonuçlara bakıldığında yerel yönetimin katılımcıları bilinçlendirme konusunda yetersiz kaldığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların en az puan aldıkları maddelerin 10. madde “Sistemle ve hizmetlerle ilgili bir sorun ile karşı karşıya kaldığımda hemen müşteri hizmetlerinden destek alırım.” (Ort: $1,00 \pm 0,00$) ve 8. madde “Fatura gecikme zammı oranlarını çevrimiçi ödemede yüksek buluyorum.” (Ort: $1,01 \pm 0,12$) olduğu görülmektedir. Bu iki durum ise katılımcıların çevrim içi fatura ödeme sisteminde bir sorun ile karşı karşıya kaldıkların destek olarak müşteri hizmetleri yoluna başvurdıkları anlaşılmaktadır. Diğer taraftan katılımcıların çevrim içi fatura ödeme sisteminde fatura ödemelerinin gecikmesi durumunda yerel yönetimin uygulamış olduğu faiz değerlerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bugün birçok kamu kurumunun web sitesi olsa da e-devlet alanındaki çalışmaların kamu bilgi ve hizmetlerinin istenilen düzeyde etkileşim, katılım, şeffaflık ve erişilebilirlik sağladığını söylemek mümkün değildir (Yıldız, 2003:311-314).

Sistem kullanımı konusunda yapılan analizde katılımcıların ortalama Ort: $1,28 \pm 0,30$ 'dur. Katılımcıların en çok puan aldıkları madde olarak, 6. madde “İnternet / e-mail ile hizmet almak yerel yönetime olan güvenimi artırdı.” (Ort: $3,12 \pm 0,78$) olduğu görülmüştür. Bu durumda yerel yönetimin internet / e-mail ile hizmet alma konusunda katılımcılarda olumsuz bir etki ortaya koymuştur. Katılımcılar bu durumda yerel yönetime olan güveninin düşük olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların en az puan aldıkları maddelerin 7. madde “E-devlet sistemini kullanıyorum.” (Ort: $1,00 \pm 0,00$) ve 8. madde “Fatura ödeme gibi dijital hizmetlerin E-devlete entegrasyonu gerekir.” (Ort: $1,00 \pm 0,00$) olduğu görülmektedir. Bu durumda ise araştırmaya katılanların büyük

çoğunluğunun E-devlet sistemini kullandıkları ve çevrim içi fatura ödeme sistemlerini yerel yönetimlerin E-devlet sistemine entegre etmesi gerektiği anlaşılmıştır. Bundan sebeplerde katılımcıların E-devlet sistemine güveninin yerel yönetime olan güvenlerine göre oranla daha fazla olduğu yorumu yapılabilir.

E-belediye uygulamaları hem belediye örgütü hem yerel halk ve hem de diğer özel/kamu kurum ve kuruluşları için önemli işlevler görmektedir. Yerel halk gerek katılım yönüyle ve gerekse işlemlerini kolay, hızlı ve zahmetsiz gerçekleştirme yönüyle büyük olanaklara sahip olmaktadır. E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler sadece yerel halka hizmet etmekle kalmamakta, daha büyük halk kitlelerine ulaşmakta, ayrıca hizmetler daha hızlı ve kolay sunulabilmektedir. Aynı zamanda belediye örgütüne ve çalışmalarına ilişkin birçok bilgiye rahatlıkla ulaşılabilir. Bu açıdan E-belediye uygulamaları anayasal bir hak olan bilgi edinme hakkının kullanılmasına da yardımcı olmaktadır. Özellikle çevrimiçi/online olarak gerçekleştirilen fatura tahsilatı sayesinde, ilgililer belediyeye gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte, böylece zamandan tasarruf sağlamaktadırlar (Hazman, 2005:66-67).

Bilgisayar okuryazarlığı konusunda yapılan analizde katılımcıların ortalama Ort: $1,62 \pm 0,52$ 'dir. Katılımcıların en çok puan aldıkları maddelerin, 5. madde "Tarayıcıdan online ödeme yaparken sitenin güvenlik ayarlarını yapabilirim." (Ort: $3,18 \pm 1,00$) ve 6. madde "Online ödeme yaparken bilgilerimi paylaşmama ve internet güvenliği konusunda bilgi sahibiyim." (Ort: $2,97 \pm 0,93$) olduğu görülmektedir. Bu durumda katılımcıların bilgisayar kullanımında tarayıcıların güvenlik ayarları ve internet güvenliği konusunda bilgi sahibi olmadıkları anlaşılmaktadır. Katılımcıların en az puan aldıkları maddelerin 9. madde "İnternet kullanırken kesinti yaşadığımda hesap bilgilerimin çalındığı endişesine kapılırım." (Ort: $1,03 \pm 0,18$) ve 10. madde "İnternet yoluyla bir dosyayı e-posta ile gönderebilecek bilgiye sahibim." (Ort: $1,04 \pm 0,23$) olduğu görülmektedir. Bu durumda ise katılımcıların internet kaybı yaşamaları durumunda hesap bilgilerinin çalındığı şüphesine kapılmaları anlaşılmaktadır. Yine katılımcıların e-posta sistemlerini kullanabildikleri görülmektedir.

Değerlendirilen bu üç değişken arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analiziyle incelenmiştir. Bu incelemeye göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinin, sistem kullanımı boyutları ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri artış

gösterdiğinde sistem kullanımına yönelik artış gösterdiği söylenebilir ve katılımcılar, yerel yönetimin bilişim teknolojileri hizmetlerini artırmasıyla çevrim içi fatura ödeme sistemini daha etkin kullanabileceklerini göstermektedir. Sistem kullanımının, bilgisayar okuryazarlığı ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre bilgisayar okuryazarlığı artış gösterdiğinde sistem kullanımının da artış göstereceği söylenebilir.

Bu değişkenlerde pozitif yönde korelasyon olması, katılımcıların teknolojik bilgisinin artması durumunda yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ile yerel yönetimin uygulamış olduğu çevrim içi fatura ödeme sisteminde katılımcıların daha etkin bir şekilde kullanmaya başlayacağı nitekim aşıkardır.

Demografik özellikler açısından bu çalışma incelendiğinde, sonuçlara göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri, sistem kullanımı ve bilgisayar okuryazarlığı değişkenlerinin katılımcıların cinsiyetleri ile arasında herhangi bir bağlantı bulunamamıştır. Dolayısıyla katılımcıların cinsiyetlerinin araştırma değişkenlerine etkisi söz konusu değildir.

Araştırmanın demografik özelliklerinden medeni durum açısından incelendiğinde, yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sistem kullanımının katılımcıların medeni duruma göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur. Diğer taraftan bilgisayar okuryazarlığının katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşma olduğu bulunmuştur. Bu durumda katılımcılardan evli olanların bilgisayar okuryazarlığı bilgisi ve ilgili konusunda daha önem gösterdikleri açıklaması yapılabilir.

Katılımcıların eğitim durumları ile araştırma değişkenlerindeki arasındaki ilişkiye yönelik bağımsız örneklem Anova testi sonuçları incelendiğinde, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve sistem kullanımını etkilemediği görülmüştür. Ancak bilgisayar okuryazarlığı boyutundan incelendiğinde katılımcıların eğitim durumu hakkında etkilediği görülmüştür. Bu bağlamda katılımcıların eğitim durumlarının artması ile bilgisayar okuryazarlıklarının artacağı öngörü anlaşılmaktadır.

Değerlendirilen demografik özelliklerinden katılımcıların yaşı ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik yapılan tek yönlü varyans analizi incelemesi sonucunda, sistem kullanımının katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde

farklılaşmadığı görülmüştür. Ancak yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ve bilgisayar okuryazarlığı katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Bu durumda yapılan analiz sonucunda Bonferroni Post-hoc analizi ile bu farklılığın hangi yaş grupları ile ilişkilendirildiği incelenmiştir. Buna göre, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinde 25 yaş ve altı katılımcıların 46 yaş ve üzeri katılımcılardan anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu bulunmuştur, yine bilgisayar okuryazarlığında 41-45 yaş arası olan katılımcıların 46 yaş üzeri olan katılımcılardan anlamlı bir şekilde daha fazla olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmanın sonucunda, araştırma değişkenlerinden yola çıkarak katılımcıların en yüksek puan aldığı boyut, yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleridir (ortalama=3,33±,55). Bunun ardından bilgisayar okuryazarlığı (ortalama=1,62±,52) ve sistem kullanımının ortalaması (ortalama=1,28±,30) gelmektedir. Bu değişkenlerden elde edilen verilere dayanarak katılımcıların yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetlerinde, yerel yönetimin hizmet sunmada biraz eksiklik olduğunu göstermektedir. Sistem kullanımı araştırma değişkenine bakıldığında katılımcıların yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetlerin verimli olmamasına bağlı olarak sistem kullanımının da düşük olduğu anlaşılabilmektedir. Yani yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri hizmetlerinin artması ile sistem kullanımının da artması beklenmektedir. Araştırma değişkenlerine bakıldığında yerel yönetimlerin bilişim teknolojileri hizmetleri ile bilgisayar okuryazarlığı arasında pozitif yönlü bir bağ olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple katılımcıların bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin yüksek olması durumu ile yerel yönetimlerin sunmuş olduğu bilişim teknolojilerinin kullanımının da artacağı öngörülmüştür.

8. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetlere bakıldığında yerel halkın ihtiyacını gidermesiyle vatandaşın mağduriyet yaşamaması beklenir. Bu durumlar izlendiğinde, yerel halkın çevrim içi fatura ödemede bireysel olarak kuruma gitmeleri gerekmektedir. Bu durum ise yerel halkın zaman kaybına yol açmaktadır. Ayrıca yerel halkın yazlık veya kışlık olarak Kaman ilçesinde bulunmaması durumunda vatandaşın fatura ödemesi için illa o kuruma gitmesi gerekecektir. Çevrim içi fatura sisteminin aktif olmaması durumunda vatandaşların mekân sorunu yaşaması veya faturaların geç ödenmesi durumunda oluşacak faiz tutarına maruz kalmaları gibi sorunlar belirmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları bilgilere istinaden demografik özelliklerde katılımcılara yöneltilen “yerel yönetimlerde çevrim içi fatura ödeme sisteminin olduğunu hangi yolla öğrendiniz” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde yerel halkı bilgilendirme açısından yerel yönetimin zayıf kaldığı anlaşılmaktadır. Yerel yönetimin çevrim içi fatura ödeme sistemini işler hale getirdikten sonra yerel halkı bilgilendirmek adına çalışmalar yapması önerilebilir.

Araştırma değişkenleri incelendiğinde, yerel yönetimin bilişim sistemleri hizmetlerinde yeterince kaynak ayırmadığı görülmektedir. Yerel yönetimin öncelikle çevrim içi fatura ödeme sistemini aktif hale getirerek sonrasında vatandaşları bilgilendirerek hizmetlerin aksanması sorununa çözüm üretilebilir.

Yerel yönetimin personele belirli aralıklarla hizmet içi eğitim verilmesi gerekmektedir. Şöyle ki; yerel yönetimde karşılaşılan çevrim içi fatura sisteminde oluşabilecek herhangi bir arıza durumunda personelin sorunu çözmemesi ve her seferinde alanında uzman kişilerin sorunu çözmesi beklenmektedir. Bu durum ise yerel halkı mağdur etmektedir. Bundan sebeplerle personele verilecek hizmet içi eğitiminin fayda sağlayacağı öngörülebilir. Yerel yönetimin alt tapı hizmetleri ile bilgi teknolojileri gereçlerini sürekli takip ederek ivedi şekilde revize ederek uyum sağlamalı ve ihtiyaç halinde olan teknolojiye anında müdahale edebilmesi, bu teknolojileri kullanabilecek donanımlı personelin istihdam edilmesi ve hali hazırdaki personele eğitimler verilerek süreci hızlandırması, güvenlik aşamasında sorun yaşanmaması adına önlem alınması kamu adına yapılacak olan hizmetlerde gerekli olmaktadır. Bu gibi sorunların giderilmesi için yerel yönetimin öncelikle bu durumları tespit etmesi ve gerekse anında

müdahil olmasıyla demokrasinin vermiş olduğu gücün karşılığını verebilmelidir. Bu durumlar yerel yönetimlerin gelişmesine katkıda bulunabilecek önemli faydalar olarak gösterilebilir.

Sonuçlara bakıldığında, ülkemizde kamusal alanda teknolojiye uyum süreci çalışmalarını yerine getirebilmek için gereğinden fazla harcamalar yapıldığı ve bu çalışmalar sonucunda verimli sonuçlar elde edilemediği belirtilmektedir. Yine ülkemizde gereksiz yapılan giderlerin azaltılması için yönetimin amaçlarının öncelikle teknoloji için yeterli kaynak ayırmaları, teknolojik gelişmelere adapte olmaları ve bu yenilikleri halkın kullanımına sunulmalıdır. Yerel yönetim bu teknolojiye sahip olmayla yetinmeyip, bu teknolojiyi kullanabilen ve sorunlara anında müdahale edebilen personel temin edip, personele gerekli eğitimler verilerek alanında uzman personeller ile yerel halkın mağdur olma sorununa çözüm getirilebilir.

Yerel yönetimlerde kullanılan e-belediye sistemi, e-devlet hizmetinin tamamlayıcı bir ögesi olarak bilinmekte ve ülkemizde birçok il ve ilçelerdeki yerel yönetimlerde kullanılmaktadır. Özellikle teknolojik alanda yapılan yenilikler sayesinde kamusal alanda faaliyet gösteren hizmetlerin, yerel halkın yerine getirmekle yükümlü olduğu vergi, fatura ödeme gibi işlemlerinin hizmet noktasında fiili olmadan belediyenin sunmuş olduğu çevrim içi fatura ödeme sistemi ile yükümlülüklerini yerine getirebilirler.

Yerel yönetimlerin halkı bilgilendirme konusunda çalışmalar yapması gerekmektedir. Bu çalışmalar: eğitsel faaliyetler, basın-yayın yolu ile bilgilendirmeler gibi yollarla çoğaltılarak yerel halkın yönetime katılmasını ve çevrim içi fatura ödeme sistemini daha etkin kullanabilmelerini sağlamaktır. Bu amaçla, yerel yönetimler ile vatandaşlar arasında güven ortamı oluşturmak, e-belediye sistemlerine aktif katılım sağlamak gibi hizmetler ile yerel yönetimlerinin temel hedeflerinden olan hizmet faaliyetlerinin kalitesini artırmak hedeflenebilir.

Yerel yönetim, hem çevrim içi fatura ödeme sistemine olan katılımı sağlamak hem de yerel halka hizmet amaçlı olarak kioskları belirli aralıklarla caddeler üzerine yerleştirmelidir. Bunun sonucunda vatandaşın online olarak bağlantı sorunu yaşamaması neticesinde fazla yol katetmeden belirli aralıklarla yerleştirilen kiosklar yardımıyla vergi ve fatura ödemelerini gerçekleştirebilirler.

KAYNAKLAR

- Adıgüzel, Ş. (2014). 6360 Sayılı Yasa'nın Türkiye'nin Yerel Yönetim Dizgesi Üzerine Etkileri: Eleştirel Bir Değerlendirme. Toplum ve Demokrasi Dergisi, 6(13-14).
- Alter, S. (1991). Information Systems: A Management Perspective. Addison-Wesley Publishing Company, U.S.A.
- Anadolu Üniversitesi, 2013, 1. Baskı, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Yayın NO : 1885, Yerel Yönetimler, syf 177, Son erişim tarihi Ekim 06, 2020 <https://www.ufuk.edu.tr/yonetim-bilisim-sistemleri-bolumu-5cf216f05e185>
- Ankara Üniversitesi, Modül 1, Bilgi ve İletişim Teknolojisi Kavramları 2, https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/72909/mod_resource/content/1/BIT_101_Modul1_Ders_Notu1_2.pdf
- Arı, S., (2014), " Üniversitelerde Çalışan Yöneticilerin ve Diğer Personellerin Yönetim Bilişim Sistemleri Hakkındaki Algı ve Dirençlerinin Karşılaştırılması: Selçuk Üniversitesi Örneği", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Arı, F., (2019) Türkiye'deki Belediyelerde E-Belediye Uygulamaları Kütahya Belediyesi Örneği Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Arıkboğa, Ülkü (2017).” Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi”. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22, 1619-1644.
- Arıkboğa, Ü. (2016). Türkiye’de Belediyelerin Gelir Yapısı: Sorunlar ve Çözüm Önerileri/Revenue Structure of Municipalities in Turkey: Problems and Solution Proposals. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,13(33).
- Aydın, E., 2019. E-belediye ve Belediye Mali Yönetimine Etkisi: Canik Belediyesi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Aydın, H. (2008), “Kentlinin Yaşadığı Kent Yönetiminin Özerkliğinin Güçlenmesini İsteme Hakkı” Yerel Siyaset Dergisi, 3(29), 21.
- Barnatt, C., Management Strategy and Information Technology: Text and Readings, International Thompson Business Press, London, 1996, s. 5.
- Batırcı, B., (2019) 6360 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun Etkileri Üzerine Bir İnceleme, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Birgören, T. (2004). Türk Sivil Havacılık Mevzuatı Kapsamında Ticari Hava Taşımacılığı İşletme Faaliyetleri ve Bu Sektörde Yönetim Bilişim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Bir Uygulama ve Değerlendirilmesi (Düzeltilmiş Tez). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Burrough, P.A., McDonnell, R., McDonnell, R.A. ve Lloyd, C.D. (2015). Principles of Geographical Information Systems. London: Oxford University Press.
- Büyükerşen, Y., Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, DPT yayını, Ankara, 2001, s.55.
- Can, H. (2005). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Christopher Martin ve Philip Powell, Information Systems a Management Perspective McGraw Hill Press, England, 1992, s. 8.
- Çakır, Canan (2015). “E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 7(1), 1-15.
- Dixon, R. and Collier, P. (1995) ‘The Evaluation and Audit of Management Information Systems’, Managerial Auditing Journal. Emerald, 10(7), pp. 25–32.
- Çobanoğulları, G., 2013. Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Çoruh, Mustafa (2009). “Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye”. XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri (11-13 Şubat 2009). Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.

- Demirel, D., Vatandaşların E-belediyecilik Hizmetlerinden Yararlanma Düzeyi: İzmit belediyesi örneği, Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi ve Eğitim Araştırmaları, C.3, S.2, 2017, s.416.
- Durna, U., Özel, M., Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı:E-(Yerel) Yönetim, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.5,S.10, 2008, s.3.
- Düzce Üniversitesi. (2020), *Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü*. Son erişim tarihi 10.10.2020, <https://duzce.edu.tr/yonetim-bilisim-sistemleri/Sayfa/ec9a/yonetim-bilisim-sistemleri-nedir>.
- Eke, A. E. (1982), *Anakent Yönetimi ve Yönetimler Arası İlişkiler*, Ankara.
- Elibol, H. (2005). Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri. Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, Konya, 155-162.
- EMME- IULA, (2005). *Yerel Yönetimlerin Avrupa Birliği İçindeki Yeri ve İşlevleri*, İstanbul: UCLG-MEWA (IULA-EMME) Yayınları. Özgür, H. ve Parlak, B. (2006).*Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler*, Bursa: Alfa Yayınları.
- Erdal, M., 15 Ekim 2003. Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, İstanbul, s. 23-27.
- Erkul, H. (2013), *Türkiye’de Yerel Yönetimler*, 2. Baskı, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Ertan, K. (2004), 20. Yüzyıl Kent Ütopyaları, *Çağdaş Yerel Yönetimler (Todaie)*, (13)3, 5-21.
- Eryılmaz, B. (2004). *Kamu Yönetimi*, İstanbul, Erkam Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2011). *Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar ve Politikalar* (Dördüncü Baskı). Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Genco, Mehmet İlker (2010). *Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Gözler, K. (2008). İdare Hukukuna Giriş, Bursa: Ekin Yayınları.
- Gözlükaya, T. (2007), “Yerel Yönetimler ve Stratejik Planlama: Modeller Ve Uygulama Örnekleri”, (Dumlupınar Üniversitesi Yüksek lisans Tezi), Denizli.
- Gözübüyük, Ş.A. (2015), Türkiye’nin Yönetim Yapısı, Ankara: Turhan Kitapevi, 13. Baskı.
- Güleş, H. K. (2000). Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 1(1), 103-113.
- Güleş, H. K, ve Özata M. (2005) Sağlık Bilişim Sistemleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- GÜRLER HAZMAN, Gülsüm. (2005), “Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C.VII, S.2.
- Henden, Rıfki ve Henden, Burçin (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumundaki Değişim ve E-belediyecilik”. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14(4), 84-100.
- Hicks, J.O. (1993). Management Information Systems (Third Edition). USA: West Publ. Comp.
- Hodgetts, R. M. (1999). Yönetim-Teori, Süreç ve Uygulama (2.bs. Çev. Prof. Dr.Canar Çetin, Doç.Dr.Esin Can Mutlu). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- İnam, Serkan (2019). “Vatandaşların E-Katılım Potansiyelinin Araştırılması: Bursa Örneği”. Bilim ve Yenilikçi Teknoloji Dergisi, 7, 7-37.
- Kabakuş, A. K., 2014. Türkiye’deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18 (3): 307-324.
- Kaçar, Ümit, Kamu İç Kontrol Sisteminde Yönetim Bilgi Sisteminin Önemi, son erişim tarihi 10.10.2020, <https://www.mevzuatinyeri.com/maliye-mevzuati/kamu-ic-kontrol-sisteminde-yonetim-bilgi-sisteminin-onemi-h21785.html>

- Kale, N., (2019) 6331 Sayılı Kanun Sonrasında Yerel Yönetimlerde İş Sağlığı Güvenliği Uygulamaları: Erdemli Belediyesi Örneği, Tarsus Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Tarsus.
- Kalko, Ü. (2010), Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinin Türkiye'de Yerel Yönetimlere Yansımaları, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karalar R., ve Özkul A. E. (1996). Yönetim Ekonomisi. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kayan, K. (2015). Türkiye'nin Avrupa Birliği Adaylık Sürecinde Mevzuat Uyumu Ve Yerel Yönetimlere Yansımaları. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Keleş, R. (2000), Yerinden Yönetim ve Siyaset, 4. Basım, İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, R., (2012) Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi İstanbul, 2012.
- Keleş, Ruşen (2009). Yerel Seçimler Yaklaşırken Türkiye'de Sosyal Belediyecilik. Özel Kalem Dergisi Yıl, 2 Sayı, 21, 30-32.
- Kocaoğlu, Mustafa ve Emni, Filiz Tufan (2013). "Yerel Hizmet Sunumunda Bilgi Teknolojisi Kullanımı: Kayseri İl Özel İdaresi". Kuramdan Uygulama Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar. Ed. Yakup Bulut, Veysel Eren, Sedat Karakaya, Abdullah Aydın. Ankara: Pegem Akademi. 23-35.
- Koçak, O., ve Kavi, E. (2014). Sosyal politika aktörü olarak sosyal girişimci belediyecilik. Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 3(6), 26-49. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/84800>
- Küçükergüler, K., 2013. Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin EBelediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Laudon, K. C., ve Laudon, J. P. (2014). Management Information Systems: Managing The Digital Firm. Kendalville: Pearson.
- Marakas, G.M., "Decision Support Systems", Prentice Hall, New Jersey,(1999).

- Mecek, M., 2017. E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye WEB Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 22, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1815-1851.
- O’Brien, J., (1999), Management Information Systems-Managing Information Technology in the Internetworked Enterprise, Boston: Irwin McGrawHill,
- Öğüt A. (2001), Bilgi Çağında Yönetim (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Örselli, Erhan, Bayrakçı, Erdal, Karabulut, Niyazi (2019). “E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz”. Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi, 14(6), 108-126.
- Parlak, B. ve Ökmen, M., (2010), Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler Yaklaşımlar ve Mevzuatlar, 2. Basım, Bursa: Alfa Akademi.
- Paksoy, M. (2002). Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Pektaş, Ethem Kadri (2011). “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1), 65-88.
- Polat, Rabia Karakaya (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu. İstanbul: Türkasya Stratejik Araştırma Merkezi Yayınları.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye’de e-belediyecilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi örneği* (Doctoral dissertation, Sosyal Bilimler).
- Sönmez, M, B, (2009). Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Ümraniye Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Subaşı, M., 2017. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muş.

- Şahin, A., Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.29, 2007, ss.175- 176.
- Şat, N., (2008). Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tasam, E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, 2006.
- Tekin, M., (1996), "Üretim Yönetimi", Arı Ofset, Konya.
- Tickner, J. A. ve Raffensperger, C. (1998). A Framework for Sustainable Business Decision-Making. Corporate Environmental Strategy, 5(4): 75-82.
- Tortop, N, Aykaç, B, Yayman, H, Özer, M. A. (2006). Mahalli İdareler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tortop, N., (1994) Mahalli İdareler, 5. Baskı, Yargı Yayınları, Ankara, 1994.
- Uçaktürk, T, Uçaktürk, A, Özkan, M, (2011). Yerel Yönetimlerde Sosyal Sorumluluk Bağlamında Sosyal Belediyecilik: Biga Belediyesi Örneği, www.akademik.personel.kocaeli.edu.tr/ahmet.ucakturk/bildiri/ahmet.ucakturk.bildiri.pdf, (Erişim Tarihi: 21.04.2019).
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması. *İçin Strateji ve Politikalar-I, İstanbul: Literatür: Yayıncılık.*
- Ufuk Üniversitesi. (1999). Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü. Son erişim tarihi Ekim 06, 2020 <https://www.ufuk.edu.tr/yonetim-bilisim-sistemleri-bolumu-5cf216f05e185>
- Ulusoy A., Çobanoğulları, G., Trabzon Belediyesi Örneğinde E-belediyecilik Uygulamaları, S.477, s.273.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2001), Mahalli İdareler, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ulusoy, A. Ve Akdemir, T., Mahalli İdareler, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2017, s.57-58.

- Urhan, F.V. (2008). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması”, Sayıştay Dergisi, (70): 85-102.
- Ünal, F. (2011). Tanzimattan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal Ve Yapısal Dönüşümü. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (30), 241-248.
- Völkner, P. ve Werners, B. (2002). A Decision Suport System for Business Process Planning. European Journal of Operational Research, 125(3): 633-647.
- Yıldız, Mete (2003), “Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Çağdaş Kamu Yönetimi I: Konular Kuramlar Kavramlar, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 305-327.
- Yılmaz A. Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: “Trabzon İli E-Belediye Örneği” Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul-2013.
- Yozgat, U., (1998), "Yönetim Bilişim Sistemleri", Beta Kitabevi, İstanbul.

EKLER

EK – 1. Anket Formu

YEREL YÖNETİMLERDE KULLANILAN ÇEVİRİM İÇİ FATURA ÖDEME SİSTEMİNİN ETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ANKETİ

Sayın katılımcı;

Vatandaşlarımızın Yerel Yönetimlerde Çevrim içi Fatura Ödeme Sistemindeki Etkinliğinin Değerlendirilmesi durumunu ortaya çıkarmak maksadıyla anket yapılacaktır. Lütfen anketi doldurunuz. Cevaplar ve sonuçlar, kişi bilgileri dikkate alınmadan kaydedilecek ve elde edilen sonuçlar sadece genel değerlendirmeler için kullanılacaktır. Şimdiden ayırdığınız zaman ve destek için teşekkür ederiz. Anket soruları ile ilgili herhangi bir sorunuz olursa, Samet AKAT ile iletişime geçebilirsiniz sametakat@gmail.com veya 0544 725 35 74’ten ulaşabilirsiniz.

Demografik özellikler

1. Cinsiyetiniz:

☐ Bayan ☐ Erkek

2. Yaşınız:

☐ ≤25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36-40

☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 51-55 ☐ >55

3. Eğitim durumunuz. (Lütfen son mezuniyetinizi işaretleyiniz)

☐ İlkokul ☐ Lise ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

4. Şu anki çalışma durumunuz nedir ?

☐ Ev Hanımı ☐ Öğrenci ☐ İşçi ☐ Esnaf ☐ Memur ☐ Emekli

☐ Diğer (belirtiniz:.....)

5. Evli misiniz ?

☐Evet ☐Hayır

6. Bilgi Teknolojileri erişimimi aşağıdaki gibi yaparım. (birden fazla işaretleyebilirsiniz)

☐ Evde internet bağlantısı ☐ İş yeri ☐ Mobil telefon/Tablet/PDA

☐ Wi-Fi Hot Spots ☐ İnternet Kafe ☐ Okul/Üniversite

☐ Diğer-Belirtiniz:.....

7. Yerel Yönetimlerde Çevrim içi fatura ödeme sisteminin olduğunu nasıl öğrendiniz ?

☐ Sosyal Medya ☐ Basın-Yayın ☐ bir yakınım bilgi verdi

8. Değerlendirme Soruları

No:		Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
A	Yerel Yönetimlerin Bilişim Teknolojileri Hizmetleri					
A1	Şehrinizde Yerel yönetim, Bilişim teknolojilerini aktif olarak kullanmaktadır					
A2	Şehrinizde Yerel Yönetim, Bilişim Teknolojileri için yeterince bütçe ayırıyor.					

A3	Şehrinizde Yerel Yönetim, çevrimiçi fatura ödeme problemleriyle yeterince ilgileniyor.					
A4	Şehrinizde Yerel Yönetim, çevrim içi fatura ödeme sistemi ile ilgili danışma hattı olmalıdır.					
A5	Şehrinizde Yerel yönetimde çevrim içi fatura ödeme sistemi sürekli aktiftir.					
A6	Şehrinizde Yerel Yönetim, basın-yayın yolu ile dijital uygulamalar açısından halkı bilinçlendirme çalışmalarından memnunum.					
A7	Şehrinizde Yerel Yönetim çevrimiçi fatura ödeme sistemi, tüm internet erişim cihazlarında çalışma özelliğine sahiptir.					
A8	Fatura gecikme zammı oranlarını çevrimiçi ödemede yüksek buluyorum.					
A9	Sistemle ve hizmetlerle ilgili web sitelerinde					

	yeterince yardım bilgisi vardır.					
A10	Sistemle ve hizmetlerle ilgili bir sorun ile karşı karşıya kaldığımda hemen müşteri hizmetlerinden destek alırım.					
B	Sistem kullanımı	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
B1	Bilgisayar ve mobil cihazları (akıllı telefon, tablet..), internete bağlanırken sorunsuz kullanırım.					
B2	Çevrim içi fatura ödeme sistemini kullanırken sorun yaşıyorum.					
B3	Çevrim içi fatura ödeme sistemi zamandan tasarruf sağlar.					
B4	Faturaları online olarak ödeme yaparken kredi kartı bilgilerim açısından güvenlik sorunu endişesi yaşamıyorum.					
B5	Faturaları ödediğim halde borç çıkabildiği için sisteme					

	güvenmiyorum.					
B6	İnternet / e-mail ile hizmet almak yerel yönetime olan güvenimi artırdı.					
B7	E-devlet sistemini kullanıyorum.					
B8	Fatura ödeme gibi dijital hizmetlerin E-devlete entegrasyonu gerekir.					
B9	Sistemle ve hizmetlere erişimde akıllı telefonumu kullanırım.					
B10	Sistemle ve hizmetlere erişimde masaüstü bilgisayar veya dizüstü bilgisayar kullanırım.					
C	Bilgisayar okuryazarlığı	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
C1	Bilgisayarın parçalarının isimleri ve işlevleri hakkında bilgi sahibiyim.					
C2	Bilgisayarın nasıl açılıp kapanacağı konusunda bilgi sahibiyim.					

C3	Yazıcıdan çıktı alabilmek için hangi adımları izleyeceğimi bilirim.					
C4	Bilgisayara kolaylıkla bir yazılım programı yükleyebilirim.					
C5	Tarayıcıdan online ödeme yaparken sitenin güvenlik ayarlarını yapabilirim.					
C6	Online ödeme yaparken bilgilerimi paylaşmama ve internet güvenliği konusunda bilgi sahibiyim.					
C7	Bilgisayar donanımlarını söküp takabilirim.					
C8	Arama motorların ihtiyaçlarım doğrultusunda kullanabilirim.					
C9	İnternet kullanırken kesinti yaşadığımda hesap bilgilerimin çalındığı endişesine kapılırım.					
C10	İnternet yoluyla bir dosyayı e-posta ile gönderebilecek bilgiye sahibim.					

Ekleme istediğiniz var ise aşağıya yazabilirsiniz:	
1-	
2-	
3-	
4-	
5-	



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı ve Soyadı : Samet AKAT
Doğum Yeri ve Tarihi: : Ankara – 27.06.1993

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Ankara Üniversitesi – Bilgisayar ve Öğretim
Teknolojileri Öğretmenliği
Yüksek Lisans Öğrenimi : Ufuk Üniversitesi – Yönetim Bilişim Sistemleri
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar : M.E.B. Ankara 29 Ekim İlköğretim Okulu
Çalıştığı Kurumlar : Adalet Bakanlığı

İletişim

E-posta Adresi : sametakat@gmail.com

Tarih : 19.11.2020