



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TÜRKİYE' DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI EKSENİNDE  
BELEDİYE VATANDAŞ İLİŞKİSİ: ADANA BÜYÜKŞEHİR  
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Hazırlayan

Melisa DUT

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Hakan CANDAN

KARAMAN – 2021



## ENSTİTÜ TEZ ONAY FORMU

Doküman No	FR-285
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	27.10.2020
Revizyon No	01
Sayfa No	1/1

### TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI EKSENİNDE BELEDİYE VATANDAŞ İLİŞKİSİ: ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 05.05.2021

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 22.04.2021 tarih ve 16/338 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.



Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

## ÖNSÖZ

Dünyada yaşanan bilgi ve teknoloji alanındaki gelişmeler devletleri ve yönetim yapısını her zaman etkileyen önemli bir faktör olmuştur. Bu çalışma ile son zamanlarda ortaya çıkan e-devlet kavramı, uygulamaları ve söz konusu yapılanmanın yerel yönetim boyutu olarak e-belediye kavramları araştırılarak bu yeni yapılanmanın nasıl var olduğunu inceleyip amacına uygun olarak halka hizmet sunumunu gerçekleştirip gerçekleştirmediğini tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu konu ile ilgili Adana Büyükşehir Belediyesi hizmeti özelinde Adana’da yaşayan vatandaşların interneti, e-devlet ve e-belediye hizmetlerini kullanım sıklıkları ve e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet ve tutum algıları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu bağlamda tezin oluşum sürecinde yoğun akademik çalışmalarına rağmen her zaman engin bilgileri ile bana destek olan ve çalışmayı zenginleştiren değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Hakan CANDAN’ a katkılarından dolayı çok teşekkür ederim. Ayrıca tez savunmamda bulunan kıymetli hocalarım Doç. Dr. Sefa USTA ve Prof. Dr. Muhammet Fatih Bilal ALODALI’ ya değerli bilgilerini benimle paylaşarak desteklerini esirgemedikleri ve çalışmama katkı sağladıkları için minnetle teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak hayatım boyunca yanımda olan ve bu zamana kadar emeğini, sevgisini ve desteğini benden esirgemeyen sevgili anneme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Melisa DUT

## ÖZET

Günümüzde bilişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler gerek bireylerin hayatında gerekse devletlerin var olan yönetim yapılarında köklü değişikliklere sahne olmuştur. Bilginin kapsamı ve anlamı gelişerek bilginin üretimi, işlenmesi ve dağıtımının önem kazandığı bilgi toplumu yapısı içinde bilişim teknolojileri her geçen gün değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte birçok alanda dönüşüm yaşanmasını da zorunlu hale getirmiştir. Zamanla bireylerin ihtiyaçları ve istekleri artmış ve devletten beklentilerde farklılaşmıştır. Bu bağlamda kamu yönetimi yapısı yeniden yapılanma sürecine giderek vatandaşların isteklerine karşılık veren, bilişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelere ayak uyduran, geleneksel yapının hantallığını geride bırakıp daha açık, şeffaf, hesap verebilir, yönetim ilkelerini benimseyen, kırtasiyeciliğin ve maliyetin azaldığı yeni kamu yönetim anlayışı benimsenmiştir.

Söz konusu yeni yönetim yapısının en iyi örneklerinden biri “e-devlet (elektronik devlet)” yapısıdır. E-devlet kavramı, vatandaş ile devlet arasındaki ilişkiyi ve kamu kurumlarının birbirleriyle veya özel kurumlarla olan ilişkisini elektronik ortama taşımaktadır.

E-devlet yapılanması elbette yerel yönetimler yapısında da bir dönüşüm meydana getirmiştir. Nitekim halka en yakın yerel yönetim birimi olan belediyeler sunduğu hizmetleri elektronik ortama taşınması ile “e-belediye” kavramı oluşmuştur. E-belediye uygulamaları e-devlet yapılanmasının önemli bir parçasıdır. Bilişim teknolojilerinden yararlanarak halkın yerel ihtiyaçlarını daha hızlı ve kolay karşılamayı ve yerel halkın yönetime katılmasını hedeflenmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın ilk bölümünde yerel yönetimlerin günümüze kadar gelişim süreci ele alınmıştır. İkinci bölümde e-devlet ve e-belediye kavramlarının tanımı, amacı ve özellikleri anlatılarak Türkiye’de önemli e-devlet uygulamalarından bahsedilmiştir. Son bölümde ise Adana Büyükşehir Belediyesi örneğinde e-belediye uygulamaları hakkında belediye ve vatandaş ilişkisini sorgulamak amacıyla yapılan anket çalışması yer almaktadır. Vatandaşlara e-belediye ile ilgili sorular yöneltilerek e-belediye hizmetlerini kullanıp kullanmadıkları, memnuniyet düzeyleri ve tutumları ölçülmüştür. Elde edilen veriler SPSS programına aktarılarak analiz edilmiş ve çalışmanın hipotezleri sorgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetim, E-devlet, E-belediye, Adana

## ABSTRACT

Today, developments in the field of informatics and technology have witnessed radical changes in both the lives of individuals and the existing administrative structures of states. Within the structure of the information society, where the scope and meaning of information has improved and the production, processing and distribution of information gains importance, information technologies have made it necessary to experience transformation in many areas with the technology that changes and develops day by day. Over time, the needs and desires of individuals have increased and expectations from the state have changed. In this context, by going through the process of restructuring the public administration structure, the new public administration approach has been adopted, which responds to the wishes of the citizens, keeps up with the developments in the field of informatics and technology, leaves the traditional structure behind and adopts more open, transparent, accountable governance principles, paperwork and cost reduction. One of the best examples of this new management structure is the "e-government (electronic government)" structure. The concept of e-government transfers the relationship between the citizen and the state and the relationship of public institutions with each other or with private institutions to the electronic environment. Of course, the e-government structuring has also brought about a transformation in the structure of local governments. As a matter of fact, the concept of "e-municipality" has been formed when the municipalities, which are the closest local government units to the public, transfer their services to the electronic environment. E-municipality applications are an important part of e-government structuring. By using information technologies, it is aimed to meet the local needs of the people more quickly and easily and to involve the local people in the administration. In this context, the development process of local governments until today is discussed in the first part of the study. In the second part, the definition, purpose and characteristics of the concepts of e-government and e-municipality are explained and important e-government applications in Turkey are mentioned. In the last part, there is a questionnaire about e-municipality applications in the example of Adana Metropolitan Municipality in order to question the relationship between the municipality and the citizen. Citizens were asked questions about e-municipality and whether they used e-municipality services, their satisfaction levels and attitudes were

measured. The obtained data were analyzed by transferring to the SPSS program and the hypotheses of the study were questioned.

**Keywords:** Local Government, E-government, E-municipality, Adana

## İçindekiler

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>i</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLOLAR LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>I. BÖLÜM</b> .....	<b>7</b>
<b>TÜRK KAMU YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL YAPISI İÇERİSİNDE YEREL YÖNETİMLER</b> .....	<b>7</b>
<b>I.1. Merkezden Yönetim</b> .....	<b>7</b>
<b>I.2. Yerinden Yönetim</b> .....	<b>11</b>
<b>I.2.1. Siyasi Yerinden Yönetim</b> .....	<b>14</b>
<b>I.2.2. İdari Yerinden Yönetim</b> .....	<b>15</b>
<b>I.3. Yerel Yönetimlerin Tarihçesi</b> .....	<b>18</b>
<b>I.3.1. Tanzimat Öncesi</b> .....	<b>18</b>
<b>I.3.2. Tanzimat Sonrası</b> .....	<b>21</b>
<b>I.4. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yönetimi</b> .....	<b>24</b>
<b>I.4.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu</b> .....	<b>25</b>
<b>I.4.2. 5393 Sayılı Kanun</b> .....	<b>26</b>
<b>I.4.3. 3030 Sayılı Kanun</b> .....	<b>31</b>
<b>I.4.4. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu</b> .....	<b>32</b>
<b>I.5. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin Yerel Yönetime Etkisi</b> .....	<b>39</b>
<b>I.5.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nda Değişiklikler</b> .....	<b>39</b>
<b>I.5.2. Politika Kurulları ve Ofisler</b> .....	<b>41</b>
<b>II. BÖLÜM</b> .....	<b>47</b>
<b>E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMI</b> .....	<b>47</b>
<b>II.1. Bilgi Toplumu</b> .....	<b>47</b>
<b>II.2. Küreselleşme</b> .....	<b>51</b>
<b>II.3. E-devlet</b> .....	<b>52</b>
<b>II.3.1. E-devlet Kavramı</b> .....	<b>52</b>
<b>II.3.2. E-Devletin Tarihsel Gelişimi</b> .....	<b>55</b>
<b>II.3.3. E-Devletin Amaçları ve Yararları</b> .....	<b>58</b>
<b>II.3.4. E-Devletin Özellikleri</b> .....	<b>60</b>

II.3.5. E-Devlet Altyapısı .....	62
II.3.6. Türkiye’de E-Devlete Geçiş Aşamaları .....	65
II.4. Türkiye’de Bazı Önemli E-Devlet Projeleri .....	74
II.4.1. Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS) .....	74
II.4.2. Polis Bilgi Ağı (POLNET) .....	78
II.4.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) .....	80
II.4.4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP).....	82
II.4.5. Millî Eğitim Bakanlığı Projeleri .....	85
II.4.6. Sağlık Bakanlığı Projeleri .....	86
II.4.7. E-Devlet Kapısı.....	89
II.5. E-Belediye Kavramı.....	90
II.5.1. E-Belediyenin Yeri ve Önemi .....	92
II.5.2. E-Belediyenin Sağladığı Yararlar .....	93
II.5.3. E-belediyenin Aşamaları .....	94
II.5.4. E-Belediyenin Araçları .....	96
II.5.5. E-belediyenin Karşılaştığı Sorunlar ve Çözüm Önerileri .....	100
<b>III. BÖLÜM .....</b>	<b>103</b>
<b>ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ’NİN E-BELEDİYE UYGULAMALARINDA VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>103</b>
III.1. Araştırmanın Alan Seçimi .....	104
III.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	104
III.3. Araştırmanın Hipotezleri .....	105
III.4. Araştırmanın Kısıtlıkları ve Sınırlıkları .....	106
III.5. Araştırmanın Yöntemi, Evren ve Örneklemi .....	106
III.6. Verilerin Analizi ve Bulgular .....	107
III.6.1. Faktör Analizleri ve Ölçeklerin Güvenirlik Testi.....	111
III.6.2. Fark Testleri.....	114
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>124</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>130</b>
<b>EK ANKET FORMU .....</b>	<b>142</b>



## **KISALTMALAR LİSTESİ**

**MERNİS** : Merkezi Nüfus İdari Sistemi

**POLNET** : Polis Bilgi Ağı

**UYAP** : Ulusal Yargı Ağı Projesi

**VEDOP** : Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

**TL** : Türk Lirası

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1. 1. Geleneksel Devlet ve E-devlet Kamu Yönetiminin Vatandaş ile İlişkisi....</b>	<b>57</b>
<b>Tablo 2. 1. Klasik Yerel Yönetim ve E-belediyeçilik Anlayışı Karşılaştırması.....</b>	<b>91</b>
<b>Tablo 3. 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....</b>	<b>107</b>
<b>Tablo 3. 2. Katılımcıların İnternete Erişim İmkkanı .....</b>	<b>109</b>
<b>Tablo 3. 3. Katılımcıların E-devlet Kullanımı .....</b>	<b>110</b>
<b>Tablo 3. 4. Katılımcıların E-belediye Kullanımı.....</b>	<b>111</b>
<b>Tablo 3. 5. Memnuniyet Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi.....</b>	<b>112</b>
<b>Tablo 3. 6. Tutum Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi.....</b>	<b>113</b>
<b>Tablo 3. 7. Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyi .....</b>	<b>115</b>
<b>Tablo 3. 8. Medeni Duruma Göre Memnuniyet Düzeyi.....</b>	<b>115</b>
<b>Tablo 3. 9. Yaş Aralığına Göre Memnuniyet Düzeyi .....</b>	<b>115</b>
<b>Tablo 3. 10. Eğitim Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyi.....</b>	<b>116</b>
<b>Tablo 3. 11. Gelir Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyi .....</b>	<b>117</b>
<b>Tablo 3. 12. Oturdukları Semte Göre Memnuniyet Düzeyi .....</b>	<b>118</b>
<b>Tablo 3. 13. Cinsiyete Göre Tutum Düzeyi .....</b>	<b>118</b>
<b>Tablo 3. 14. Medeni Duruma Göre Tutum Düzeyi.....</b>	<b>118</b>
<b>Tablo 3. 15. Yaş Aralığına Göre Tutum Düzeyi .....</b>	<b>119</b>
<b>Tablo 3. 16. Eğitim Durumuna Göre Tutum Düzeyi .....</b>	<b>119</b>
<b>Tablo 3. 17. Gelir Durumuna Göre Tutum Düzeyi .....</b>	<b>120</b>
<b>Tablo 3. 18. Oturdukları Semte Göre Tutum Düzeyi .....</b>	<b>121</b>
<b>Tablo 3. 19. Korelasyon Analizi .....</b>	<b>121</b>
<b>Tablo 3. 20. Doğrusal Regresyon Analizi .....</b>	<b>122</b>

## GİRİŞ

Avcılık ve toplayıcılık ile bağlayan insan toplulukları zamanla tarım toplumu, sanayi toplumu ve en son yaşamakta olduğumuz bilgi toplumu olarak süregelmiştir. Birbirinden farklı toplum yapısının oluşmasında asıl neden ise bulunduğu dönemde ağırlıklı ve belirleyici olan üretim faaliyetidir. Bilgi çağı olarak adlandırılan ve içinde yaşadığımız bilgi toplumunda, bilginin kullanımı ile zaman ve mekân algısı ortadan kalkmıştır. Dolayısıyla bilginin işlenmesi, üretilmesi ve dağıtımı oldukça büyük önem taşımaktadır. Gerek bireylerin özel yaşamı, çalışma hayatları gerekse devletlerin hizmet işleyişini ve yapısını derinden etkileyen bilim ve teknoloji kendini her alanda hissettirmeye başlamıştır. Bilgisayar kullanımının artması, internetin ortaya çıkması ve yaygınlaşması ile zaman ve mekân kısıtlaması olmadan bilgiye erişim mümkün hale gelmiştir.

Hiç kuşkusuz bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler devletleri çok daha büyük oranda etkilemiştir. Bu kapsamda teknoloji ve bilim politikaları oluşturmak, söz konusu politikaları uygulayabilecek altyapıyı hazırlamak ve bilgi dağıtımını gerçekleştirebilecek örgütlenmelere doğru yeniden yapılanma ihtiyacı kaçınılmaz olmuştur.

Bir devletin içinde bulunduğu çağa ayak uydurması kısacası o çağın devleti olabilmesi gerekmektedir. Elbette bilgi ve teknolojideki gelişmeler yönetimlerin yapısını değiştirmesiyle birlikte geleneksel kamu yönetimi anlayışının etkisini ve gücünü azaltmıştır. Bu çerçevede devletlerin yönetim yapısında değişikliğe gitmesini zorunlu hale getirmiştir. Yaşanan tüm gelişmeler kapsamında yönetimler, geleneksel yönetim anlayışından ayrılarak yeni kamu yönetimi anlayışına doğru yönelmiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışı ise devletin sunduğu hizmetlerin daha açık, şeffaf, anlaşılabilir, hızlı cevap verebilen bir yapıda olmasını sağlayarak bilgi ve teknoloji kullanımı yaygınlaştırmaktadır. Öncelikle gelişmiş ülkelerde

uygulamaya geçilen yeni kamu yönetimi anlayışı daha sonra tüm ülkelerde uygulanmaya başlanmıştır.

Yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde bütçe, performans ve hizmet sunumlarında daha etkin, etkili ve verimli bir yönetim sağlayabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak “e-devlet (elektronik devlet)” uygulamalarının kamu yönetimi reform çalışmalarının bir parçası olması gerektiği görüşü savunulmuştur. Vatandaş ve devlet ilişkisini bambaşka bir boyuta taşıyan, hizmetleri elektronik ortamda sunabilme imkânı vererek hizmetlerin hızlı ve güvenilir şekilde aktarılmasını sağlayan “e-devlet (elektronik devlet)” uygulamaları ile yeni bir döneme adım atılmıştır. E-devlet uygulamaları aynı zamanda kurumların birbiriyle, vatandaşlarla ve özel sektörlerle de iletişimini kolaylaştırmış ve hızlandırmıştır. Genel çerçevede baktığımızda e-devletin, vatandaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini arttıran, maliyetleri ve bürokrasiyi azaltan, etkin, etkili ve verimli bir yönetim yapısını oluşturan uygulama olduğunu söyleyebiliriz. E-devlet uygulamaları gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de bir dönüşüm içine girmiştir. 1990’lı yıllarda bilgi topluma dönük olarak başlayan alt yapı planlamaları ile hazırlanan ve uygulanan raporlar doğrultusunda kurum içi ağ sistemleri oluşturulmuştur. Vatandaşın yönetime katılabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler doğrultusunda ağ sistemlerinin kullanımı halka açık hale getirilmiştir. Önceleri yalnızca her bir bakanlığın bünyesi altında kurulan hizmetler daha sonra e-devlet kapısı altında toplanarak tek bir portal üzerinden tüm kamu hizmetleri vermeye başlanmıştır. Bu bağlamda vatandaşın yönetime katılması sağlanarak daha şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim yapısı oluşturulmuştur.

Yerel yönetimler içerisinde halka en yakın olan ve en sık hizmet veren belediyeler, e-devlet uygulamalarının yerel boyutu haline gelmiştir. Nitekim vatandaşların temel ve öncelikli

ihtiyaçlarını karşılayan belediyeler kendi bünyesinde oluşturdukları “e-belediye” uygulamaları ile hizmetleri elektronik ortama taşımıştır. Elbette ülkemizde anayasal çerçevede merkezi yönetim ve yerinden yönetim ilkelerine dayalı bir yapılanma mevcuttur. Söz konusu e-devlet ve e-belediye yapılanmaları birbirinden bağımsız olarak düşünülmemelidir. Aksine “e” yapılanma kapsamında bir bütün olarak değerlendirilmelidir. E-belediye uygulamaları kapsamında belediyeler elektronik ortamda borç sorgulama ve ödeme işlemleri, dilekçe verme, istek şikâyet bildirimini gibi hizmetleri vermektedir. Aynı zamanda belediye web sitesi içinde kentin tanıtılması, otobüs saatleri ve güzergahı, altyapı ve koordinasyon hizmetleri, iş yeri ruhsat işlemleri vb. gibi birçok hizmeti bünyesinde barındırmaktadır. Nitekim halka en yakın olan yerel birimlerin günümüz teknolojisine ayak uydurması ve yerelliğin içeriğini yeniden tanımlayarak kente yeni işlevler kazandırması önemlidir.

Bu kapsamda araştırmanın amacı; e-devlet kavramının yerel yönetimlerde yansıması olan e-belediye kavramını araştırmak, vatandaşların yönetim sürecine katılımlarını ölçmek, e-belediye hizmetlerinden ne ölçüde faydalandıklarını tespit etmek, e-devlet ve e-belediye uygulamaları içerisinde ülkemizin nasıl var olduğunu incelemektir. Araştırma e-belediye hizmetleri belediye vatandaş ilişkisini güçlendirmektedir varsayımından yola çıkarak e-belediye uygulamaları gerçek amacına uygun olarak vatandaşa hizmet götürebilecek boyutta mıdır? sorusuna yanıt aranmaktadır. Bu bağlamda halkın belediye yönetimine katılımını belirlemeye yönelik Adana Büyükşehir Belediyesi e-belediye hizmeti özelinde Adana'nın merkez ilçelerinde (Seyhan, Çukurova, Sarıçam ve Yüreğir) yaşayan vatandaşların e-belediye farkındalığını ölçmek planlanmıştır. Bu kapsamda tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yerel yönetimler kavramı ve yerel yönetimlerin anayasal çerçevede gelişimi ele alınmıştır. İkinci bölümde e-devlet kavramı, Türkiye’de ki e-devlet

uygulamaları ve e-belediye kavramı incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise Adana Büyükşehir Belediyesi e-belediye hizmetlerine yönelik merkez ilçelerde yaşayan vatandaşlar üzerinde belediye-vatandaş ilişkisini ölçmek için anket çalışması yapılmış ve analiz edilmiştir.

Konuyla ilgili kapsamlı literatür taraması ile çalışmanın varsayımı desteklenmeye çalışılarak konuyla alakalı doğrudan veya dolaylı çalışmalardan yararlanılmıştır. Söz konusu çalışmaya yön veren başlıca kaynaklar ise şunlardır:

Henden ve Henden (2005) “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik” başlıklı çalışmasında bilgi çağı ile yönetim yapısında farklılaşmaya başlayan yerel yönetimler yapısını inceleyerek ülkemizde e-belediye uygulamaları adına atılan adımları araştırılmış ve eTr ödülü alan başarılı bir e-belediye uygulaması olarak Osmangazi Belediyesinden bahsedilmiştir. Sonuç olarak teknolojik gelişmelerin belediye bünyesine yansıtılması ve e-belediye uygulamalarının yaygınlaşması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Şahin (2007), “Türkiye’ de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği” adlı çalışmasında dünyada ve Türkiye’ de e-belediye uygulamalarından örnekler vererek Konya’ daki ilçe ve belde belediyelerinde yetkili amirler ve belediye başkanlarına yönelik anket çalışması yapılmıştır. Çalışma ile Konya genelinde e-belediye altyapısını, web sitesi sorunlarını tespit ederek yeterlilik düzeylerini ölçmek, e-belediye uygulaması ile ilgili beklentileri tespit etmek amacıyla yapılan anket çalışması ile Türkiye’ deki e-belediye uygulamaları bir bütün olarak değerlendirilmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak, vatandaşların e-belediye hizmetlerine tek bir portal üzerinden erişemediği bu sebeple ilçe ve belde belediye web sitelerinin güncellenmesi gerektiği, araştırma kapsamında bulunan personellerin bilgi ve uyum eksikliğinin olduğu bu yüzden personellerin e-belediye konusunda bilinçlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Hazman (2005) “Afyonkarahisar Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık” başlıklı çalışmasında Afyonkarahisar il merkezinde yaşayan vatandaşların e-belediye ile ilgili bilgi düzeylerini ölçerek farkındalıklarını tespit etmek için anket çalışması yapılmıştır. Anket sonucunda ise vatandaşların e-belediye hakkındaki bilgilerinin ve farkındalıklarının düşük olduğu saptanmıştır. Bu durumun değişmesi için belediyenin e-belediye hizmetlerine yönelik tanıtım faaliyetlerinin artırılması ve konu ile ilgili seminerler düzenlenmesi gerektiği önerilmiştir.

Özkara (2010) “E-belediye Tarsus Örneği” isimli çalışmasında Türkiye’ de e-belediye uygulamaları ile ilgili çalışmaların Tarsus Belediyesindeki yansıması ele alınarak Tarsus belediyesinin e-belediye uygulamaları incelenerek bir belediye web sitesinde olması gereken hususlara değinilmiştir. Sonuç olarak Tarsus belediyesinin e-belediye hizmet kalitesinin yüksek olduğu ve başarılı bir web sitesine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çakır (2017), “İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı” başlıklı çalışmasında İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları dahilinde yaşayan vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik bilgi düzeyleri ölçülmüştür. 480 katılımcıdan oluşan anket analiz sonuçlarına göre katılımcıların internet ve bilgisayar kullanma düzeyleri yüksekken e-belediye hizmetlerinden haberdar olma oranları düşük olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak vatandaşların e-belediye uygulamalarına yönelik farkındalıklarının artırılması ve belediyenin bu konuda gereken faaliyetleri göstermesi gerektiği vurgulanmıştır.

Ulusoy ve Çobanoğulları (2017), “Trabzon Belediyesi Örneğinde E-belediyecilik Uygulamaları” adlı çalışmalarında Trabzon merkez ilçesinde ikamet eden vatandaşların e-belediye hizmetlerinden haberdar olma düzeyleri ve sağladıkları faydalar sorgulanmıştır. 300 katılımcıya yapılan anket çalışması sonucunda katılımcıların çoğunun interneti kullanmasına rağmen e-belediye hakkında bilinç düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Bu durumun değişmesi için belediyelere birtakım görevler düştüğünü belirterek önemli önerilerde bulunmuşlardır.

Literatüre kazandırılan araştırmaların çoğunda e-devlet yapılanmasının yerel yönetimlerde yansıması olan e-belediye uygulamalarının e-devlet anlayışına uygun olarak hizmet vermesi gerektiği hususu ön planda tutularak sunulan e-belediye hizmetlerinin gerek halk tarafından gerekse belediye çalışanları tarafından algısı ölçülmüştür ve bu konuda değerlendirmeler yapılmıştır. Bu çalışmada vatandaş algısının e-belediye hizmetlerine doğrudan yöneltilmesi sebebiyle çalışmanın önemini arttırmaktadır. Bu yönüyle gerçekleştirilen çalışma literatüre katkı sağlamayı hedeflemektedir.



## I. BÖLÜM

### TÜRK KAMU YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL YAPISI

#### İÇERİSİNDE YEREL YÖNETİMLER

Bu bölümde merkezden yönetim ve yerel yönetimler ile e-devlet ve e-belediye kavramları bir bütün olarak ele alındığı için yerel yönetimler yapısının günümüze kadar gelişim süreci irdelenecek ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin yerel yönetime etkisi hakkında bilgi verilecektir.

##### I.1. Merkezden Yönetim

Kamu yönetimi ile ilgili kararların alınması ve uygulamasının tek merkezden yapılmasını ifade eden merkezden yönetim ilkesi kaynakların kullanılmasında, hizmetlerin sunumunda ve karar verme yetkisinde tekliği esas almaktadır. Bu merkezileşmeyi sağlayan en önemli aktör ise devlettir. Hiyerarşik olarak en üst yapıda yer alan devlet hem kamu yönetimi örgütü hem de toplum içerisinde ki ilişkileri belirli kurallar çerçevesinde düzenleyen, anlaşmazlıkları çözen, kamusal mal ve hizmet üreten veya üretimini sağlayan bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Alan, 2019: 4).

Yetki alanı tüm ülkeyi kapsayan merkezi yönetim de kararlar devlet adına alınarak uygulanacak politikalar yine merkez tarafından belirlenmektedir. Merkezi yönetim, kamu hizmetlerinin tüm ülkede sunulmasını sağlamak adına taşrada örgütlenmeye gidebilmektedir. Merkezin taşra teşkilatında çalışan kamu görevlileri merkezi yönetimin denetimi altındadır ve kendilerine ait yetkileri bulunmamakla birlikte merkeze ait yetkileri kullanmaktadır. Bu bağlamda taşra örgütünde ki kamu hizmetlerinin görülme şekli ise merkezi yönetim tarafından belirlenmektedir (Alan, 2019: 4).

Merkezden yönetimin birtakım özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler ise şu şekilde sıralanabilir (Gözler ve Kaplan, 2018: 76; Erkan, 2014: 4-5):

- Merkezden yönetimde yalnız bir tüzel kişilik bulunmaktadır. Söz konusu tüzel kişilik ise devlet tüzel kişiliğidir.
- Kamu hizmetleri içeriklerine göre belirli alanlara ayrılarak bakanlıklar biçiminde örgütlenmektedir. Fakat bakanlıklar tüzel kişiliğe sahip değildir. Bakanlıklar görev ve yetkilerini yerine getirirken devlet tüzel kişiliğini temsil etmektedir.
- Kamu hizmetleri merkezi idare yani devlet eliyle yürütülmektedir. Bu bağlamda söz konusu hizmetlerin bütçesi merkezde toplanmaktadır.
- Merkezi idare tarafından yürütülen kamu hizmetlerinin plan ve programı veya düzenlemeleri yine merkezde ki kişiler tarafından yapılmaktadır. Dolayısıyla bu kişiler oluşabilecek sonuçlardan da sorumludur.
- Vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin tek bir elden yürütülmesi gerçekçi bir yaklaşım olmadığı için, ülke geneline yayılan bir taşra teşkilatı bulunmaktadır. Söz konusu taşra teşkilatında görevli olanlar merkez tarafından atanmaktadır ve yine merkez tarafından görevden alınmaktadır. Kendilerine ait yetkileri bulunmayan bu görevliler merkezi idarenin verdiği talimatlar doğrultusunda görevlerini yerine getirmektedir.
- Merkezi idare içerisinde bulunan taşra teşkilatı ve bakanlıklara rağmen merkezi yönetim ayrılmaz bir bütündür. Bunun yanı sıra merkezi yönetimde ki tüm görevliler arasında hiyerarşik bir düzen bulunmaktadır.

Merkezden yönetim ilkesinin tanımı ve özelliklerinden de anlaşılacağı üzere oldukça katı ve sert bir yapılanmaya sahiptir. Nitekim devlet haricinde bir başka kamu tüzel kişiliği

tanımamaktadır. Bu nedenle hiçbir zaman bu katı, sert ve aşırı merkeziyetçi hali ile uygulamaya konmaz. Merkezi yönetim ancak yumuşatılmış haliyle uygulanabilmektedir (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 4). Merkezi yönetimin yumuşatılmış şekli olan ve merkezi yönetimin en sert ve katı halini azaltan uygulama ise yetki genişliği ilkesidir. Yetki genişliği; merkezi idarenin kendine ait olan birtakım yetkilerini alt kademelere devretmesidir. Taşra teşkilatında bulunan kuruluşlar belli konular ile ilgili kararlarını merkeze sormadan alabilmektedir. Yetki genişliği ilkesi ile merkezi yönetimin sakıncalarını önlemek, bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmak ve işlemlere hız kazandırabilmek amaçları arasındadır (Kara, 2019: 7).

Yetki genişliği ilkesinde yetkileri elinde bulunduran makam bu yetkilerini merkez adına kullanılmakta ve merkezi temsil etmektedir. Dolayısıyla yetki genişliği bulunan yönetici tarafından yapılan işlemler ulusal düzeyde olup merkezi idare tarafından yapılan işlemler ile arasında bir fark bulunmamaktadır (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 6).

Merkezi yönetimin yararları şu şekilde sıralanabilir (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 5; Erkan, 2014: 5):

- Kararların merkez tarafından alınması ile devlet otoritesi sağlanmakta, idari ve siyasi açıdan devletin gücü artmaktadır
- Taşrada görev alanların kamu hizmetinin gerçekleştirilmesinde merkezden aldığı emir ve yetkileri kullanması ile yerel baskı altında kalmamakta ve tarafsız olabilmektedir
- Kamu hizmetlerinin tek bir merkezden yürütülmesi sayesinde mevcut bir bölgeler arası eşitsizlik var ise bunu ortadan kaldırmaktadır

- Kamu hizmetlerine ait gelir ve giderler merkezde toplanarak tek bir bütçe oluşturulması mali denetimi kolaylaştırmaktadır.
- Kamu hizmetlerinin merkezi yönetim tarafından yerine getirilmesi ile söz konusu hizmetler daha az harcama ile görülebilmektedir.

Merkezi yönetimin sakıncaları ise şu şekildedir (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 5; Kara, 2019: 10):

- Taşrada kamu hizmetlerini gerçekleştirilmesinde yetki sahibi olmayan ve merkeze bağlı olan görevliler bir sorunla karşılaştıklarında merkeze danışmaktadır. Bu durum, merkezde birtakım hizmetlerin birikmesine veya gecikmesine sebep olabilmektedir. Dolayısıyla bürokrasi ve kırtasiyecilik artmaktadır.
- Her bölgenin ihtiyacı değişiklik gösterebilmektedir. Bu durum ise kamu hizmetlerinin bölgesel ihtiyaçlar dikkate alınarak yürütülmesini zorlaştırmaktadır.
- Kararların merkez tarafından alınması vatandaşların kendileri ile ilgili alınan kararlarda pasif kalmasına neden olmaktadır. Böylelikle vatandaşlar her şeyi merkezden beklemekte ve demokrasi kültürü zarar görmektedir.
- Merkezi yönetim tarafından gerçekleştirilen memur atamaları ve kadro değişikliklerinde siyasi etkiler görülebilmektedir. Bu durum ise merkezi idarenin tarafsızlığına zarar vermektedir.

Elbette merkezi yönetim ülkenin ulusal bütünlüğünü sağlayan bir yapılanmadır. Ancak milyonlarca vatandaşın yaşadığı devletlerde kamu hizmetlerinin yalnızca tek bir merkezden sağlanması pek mümkün görülmemektedir. Nitekim hizmetlerin tek elden yürütülmesi oldukça güçtür. Hizmetlerin etkin ve etkili sunulabilmesi, halkın yönetimde söz sahibi olabilmesi, ihtiyaçlara ve sorunlara hızlı cevap verilmesi açısından yerinden yönetim bir

tamamlayıcı olarak görülmekte ve kamu yönetiminde yer edinmektedir (Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 612).

## **I.2. Yerinden Yönetim**

Âdem-i merkeziyetçilik olarak da bilinen yerinden yönetim, kamu hizmetlerinin bir kısmının merkezden ayrı bir özerkliğe ve ayrı bütçeye sahip kamu tüzel kişileri tarafından yerine getirilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Alan, 2019: 11). Burada bahsedilen özerklik bağımsızlık anlamına gelmemekle birlikte yerel yönetim kuruluşlarının mali ve yönetim ile ilgili alanlarda merkeze bağlı olmadan hareket ettiklerini ifade etmektedir (Sula, 2017: 9).

Bir başka tanıma göre, yerel özelliklere sahip kamu hizmetlerinin merkezden farklı yönetim birimlerinde sunulması şeklinde açıklanabilmektedir. Genel itibariyle yerinden yönetim; merkezi idareden farklı olarak yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulan ve organlarını yerel halkın seçtiği özerk kuruluşlardır. Yine başka bir tanımda ise; belli bir coğrafi alanda yaşayan halkın ortak gereksinimlerini karşılayan, karar organlarını seçen, görev ve yetkileri yasalarla belirlenen, ayrı bütçeye ve gelire sahip birimlerdir (Cinni, 2019: 4).

Yukarıda ki tanımlamalardan anlaşılacağı üzere, merkezi idare haricinde ayrı idareler bulunmaktadır. Bu idarelerin devlet tüzel kişiliğinden ayrı tüzel kişilikleri vardır. Bu bağlamda tüzel kişiliğe sahip olan bu kuruluşların merkezi idareden ayrı olarak hareket etmelerini engellemek, yönetimde birlik ve bütünlüğü sağlamak adına yerel yönetim birimleri merkezi yönetimin denetimine tabi tutulmaktadır (Gözler ve Kaplan, 2018: 120). Bu denetime ise idari vesayet adı verilmektedir. Merkezi otoritenin yapacağı denetim yasalarla açıkça belirlenmiştir. Bu bağlamda denetim belirli işlem ve kararları kapsamaktadır (Sula, 2017: 10). Söz konusu denetim ile devlet bütünlüğüne tehdit oluşturabilecek ya da

ülkenin uyum düzenini bozabilecek eylem ve davranışlar engellenmek istenmektedir (Gözler ve Kaplan, 2018: 120).

Halka en yakın birim olan ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan yerinden yönetim kuruluşlarını merkezi idareden ayıran birtakım özellikler bulunmaktadır.

Bu özellikleri şu şekilde sıralamamız mümkündür (Kara, 2019: 14-15):

- Sınırları yasalarla belirlenen belli bir coğrafya üzerinde kurulmakta ve burada faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Belirli alan çerçevesinde yerel ihtiyaçları karşılamak üzere görev ve yetkisi bulunmaktadır.
- Yerel yönetimlerin devlet tüzel kişiliğinden ayrı tüzel kişiliği vardır. Buna bağlı olarak kendilerine özgü gelir ve gideri, bütçesi, çalışanları, borçları ve alacaklarının yanı sıra hakları ve yükümlülükleri de vardır.
- Karar ve yürütme organları yerel halk tarafından seçilmektedir. Bu yönü hem demokrasi hem de halkın yönetime katılması bakımından oldukça önemlidir.
- Görev ve yetkileri kanunlarda belirlenmekte ve kanunda yer verilmeyen bir görevi ya da yetkiyi kullanamamaktadır.
- Yerel yönetimlerin belli bir özerkliği bulunmaktadır. Merkezi idarenin eli olmadan kendi istekleri doğrultusunda karar alabilmekle, kendi kendilerini yönetebilmektedir. Fakat söz konusu özerklik kamu yararını geçmemesi, ülke bütünlüğünü zedelememesi ve kanun sınırlarını aşmaması amacıyla hukuk kapsamında belirlenmektedir.
- Vesayet denetimine tabidir. Bu denetim hiyerarşiden farklı olmakla birlikte ülke birliğinin ve bütünlüğünün bozulmaması için merkezi yönetimin yerel yönetimler

üzerinde sağladığı bir denetimdir. Bu denetim ulusal menfaat ve devletin üstünlüğü ilkesi açısından gerekli görülmektedir.

Yerel yönetimlerin özelliklerine baktığımızda merkezi yönetimin yükünü hafifleterek hizmetlerdeki hantallığı en aza indiren, demokratik ilkelere uygun olan, yönetimde halkın katılımını ön planda tutan, halka en yakın birim olarak hizmetleri ihtiyaca uygun karşılayan birimler olduğunu söyleyebiliriz. Bu çerçevede yerel yönetimlerin yararlarını şu şekilde sıralayabiliriz (Erkan, 2014: 7; Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 8; Sula, 2017: 10):

- Kırtasiyecilik ve bürokrasi azalmaktadır. Bu sayede hizmetler hız kazanarak daha etkin ve etkili biçimde yerine getirilmektedir.
- Yerel yönetimler ile halkın yönetime katılımı artmaktadır. Bu durum yönetim ile vatandaş ilişkilerini iyileştirmektedir. Aynı zamanda halkın yönetimde söz sahibi olması demokratik esaslara elverişli olduğunu göstermektedir.
- Halka en yakın birimler olarak hizmetlerin ihtiyaçlara uygun olarak verilmesini sağlamaktadır. Bu sayede kamu hizmetleri hızlı, verimli ve etkin yürütülmektedir.
- Yerel halkın yönetime ulaşabilmesi kolaylaşmaktadır. Böylece yönetimden hesap sorabilmekte, soru yöneltebilmekte ve bilgi alabilmektedir.
- Yönetimde söz sahibi olabilen ve kendi sorunlarına çözüm üretebilen halkın yerelde iş birliğini ve girişimciliği güçlendirmektedir.

Nitekim yerinden yönetimin yararlarının yanında sakıncaları da bulunmaktadır. Sakıncaları ise şu şekildedir (Akyılmaz, Sezginer ve Kaya, 2016: 9; Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 614):

- Yerel yönetimlerin özerkliğe sahip olması sebebiyle bu durum ülke birliği, beraberliği ve bütünlüğü açısından tehdit oluşturabilir.

- Özellikleri itibariyle siyasi etkilere karşı açık birimlerdir. Bu durum ise partizanca uygulamalara neden olabilir ve siyasi seçimler doğrultusunda şekil alabilir.
- Yerel yönetimler mali açıdan yetersiz kalabilmektedir. Özellikle gelirleri fazla olan yerel yönetimlere göre gelirleri daha az olan yerel yönetimlerin hizmet sunumunda farklılık olabilmektedir. Bu durum ise bölgeler arası eşitsizliğe ve adaletsizliğe neden olmaktadır.
- Yeteri kadar teknik ve mali olanaklara sahip olmayan yerel yönetimler olabilmektedir. Böyle bir durumda kamu hizmet sunumunda aksaklıklar meydana gelebilmektedir.
- Yerel yönetimlerin mali denetimlerinde ise zorluk yaşanabilmektedir.

Görüldüğü gibi yerinden yönetim kuruluşları merkezi yönetimin sakıncalarını gidermekte ve yükünü hafifletmektedir. Bu sayede kamu hizmetlerinin hızlı ve verimli yürütülmesi sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra sahip oldukları yetkiler açısından merkezi idarenin ekonomi üzerinde ki gücünü yitirmesine ve bölgeler arası farklılıkları arttırarak ülke düzeyinde bir dengesizliğe sebep olabilecek faktörleri de içinde barındırmaktadır (Bozatay ve Kızılkaya, 2016: 614).

Yerinden yönetim kendi içerisinde siyasi yerinden yönetim ve idari yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

### **I.2.1. Siyasi Yerinden Yönetim**

Siyasi gücün merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında paylaşımını ifade eden siyasal yerinden yönetim türü daha çok federal devletlerde görülmektedir (Cinni, 2019: 10). Federal devlet yönetim yapısı federal devlet, federe devlet ve federe devlete bağlı olan yerel yönetim birimlerinden oluşmaktadır. Üçlü bir yönetim yapısı bulunan federal devletlerde yerel



yönetimlerin egemenlik hakları bulunmamakla birlikte kendi sınırları dahilinde yaşayan halka hizmet sunmakta olan coğrafi alt birimleridir (Şengül, 2011: 8). Burada yerel yönetimlerin yasama, yürütme ve bir dereceye kadar yargı konularında birtakım hakları bulunmaktadır (Cinni, 2019: 10). Ancak yerel yönetimler federal veya federe devlete bağlı kalarak faaliyetlerde bulunabilen alt kademe birimleridir (Sula, 2017: 11).

Federal devlet sistemi ve üniter devlet sistemi birbirinden çok farklıdır. Federal devlette halkın iradesi yalnızca yetkinin kullanılacağı alanla sınırlıyken üniter devlette tüm halkın iradesi önemlidir. Yine federe devletlerde hukuki açıdan ulusal ve ulusaltı yönetim birimleri eşit sayılmakta ve yetkiler aktarılmamaktadır. Kısacası ulusaltı yönetim birimleri kendinden daha üstte bulunan ulusal yönetim birimlerinin yetki vermesiyle oluşan birimler değildir. Üniter devlette ise merkezi yönetimle birlikte özerkliği bulunan yerel yönetimler vardır. Yürütme ile ilgili paylaşımların yapıldığı söz konusu sistem de yasama ve yargı alanlarında paylaşım bulunmamaktadır (Şengül, 2014: 7).

Siyasi yerinden yönetim federal anlayışa sahip olan devletlerde görülmektedir. Kanunlar tarafından ulusal kimliği olmayan yerel yönetim birimlerine tanınan özerk veya yarı özerk statüye denk olan yapılanmadır. Burada yerel yönetim birimlerinin egemenliği söz konusu olmamakla birlikte yalnızca egemen veya yarı egemen olan devletin sunduğu kamusal hizmeti sağlayan konumunda yer almaktadır (Cinni, 2019: 10).

### **1.2.2. İdari Yerinden Yönetim**

İdari yerinden yönetim yönetsel alan ile ilgilidir. Devlet ve yerel yönetimler arasında ki görev ve yetkilerin paylaşımı kanun aracılığıyla yapılmaktadır. Bu bağlamda yönetimler arası ilişkinin içeriğinin ve sınırlarının belirlenmesinde asıl yetkili devlettir. Burada egemenlik yalnızca devlete aittir. Kanunlar ile yerel yönetimlerin yürütme alanında ki görev

ve yetkileri genişletip daraltılabilmesinden dolayı yerel yönetimlerin hareket serbestliği kanunların belirlediği çerçevededir (Şengül, 2011: 8). İdari yerinden yönetim, merkezden yönetimin sakıncalarını gidermeye çalışarak yerel yönetimler ile halkın yönetimine katılımı sağlamayı, yerel hizmetlerin yerel halkın ihtiyaçları ile dengeli olmasını ve daha etkin bir yönetimi amaçlamaktadır (Cinni, 2019: 11). İdari yerinden yönetim, coğrafi yerinden yönetim ve hizmet yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Coğrafi yerinden yönetim; sınırları belli bir yerleşim yerinde oturanların ortak ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan il, belediye ve köy gibi mahalli idarelere karar alma ve yürütme sorumluluğunun verilmesini ifade etmektedir. Yerel hizmetler yerel demokrasi ile göreve gelen organlarca yerel yönetim adına gerçekleştirilmektedir (Şahin, 2011: 35). Burada yerel özerklik yerel topluluğa verilmiştir diyebiliriz (Şengül, 2011: 13).

Coğrafi yerinden yönetim şekli belli bir coğrafi alan dahilinde bulunan bir yapıya sahiptir. Bu yapı ise yerel yönetimler veya mahalli idareler olarak karşımıza çıkmaktadır. Karar organları seçimle belirlense bile merkezi idare tarafından denetime bağlıdır (Cinni, 2019: 14). Yerel yönetimler aracılığıyla verilen kamu hizmetleri yerel niteliğe sahip olmakla birlikte yerel halkın ihtiyaçları doğrultusunda yerine getirilmektedir. Bu bakımdan ülke genelinde halkı ilgilendiren kamu hizmetleri merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında paylaştırılarak ulusal düzeydeki hizmetler merkezi yönetim tarafından yerel düzeydeki hizmetler ise yerel yönetim tarafından gerçekleştirilmektedir. Gerek teknik gerekse ekonomik açıdan bakıldığında sadece o bölgede yaşayan insanların yararlandığı hizmetlerdir (Sula, 2017: 14).

Genel itibariyle birlik ve beraberlik duygularını ilerleterek yerel halkın karşılıklı yardımlaşmasını sağlayan bir yönetim şeklidir. Nitekim iç yönetimde iş birliği, uzlaşma ve barışın bulunduğu devletler de coğrafi yerinden yönetim yapısının da geliştiği

görülmektedir. Bunun yanı sıra olumsuz yanları da bulunabilir. Fazlaca yerinden yönetim devletin üstünlüğü ilkesine zarar verebilir veya ülke bütünlüğünü zedeleyebilir. Ayrıca fazla gelir elde eden yerel yönetimler hizmetleri en iyi şekilde verirken daha az gelir elde eden yerel yönetimler hizmetlerini yürütürken zorluk çekebilmektedir (Cinni, 2019: 14).

Hizmet yerinden yönetim, devlet dışında oluşturulan kamu tüzel kişisi tarafından belirli bir hizmetin görülmesini ifade etmektedir. Hizmet yerinden yönetim kuruluşları ile halka sunulan hizmetin daha etkili olması amaçlanması sebebiyle etkin hizmet anlayışını benimsemektedir. Nitekim birtakım hizmetlerin teknik bilgi ve uzmanlık gerektirmesi, verimli ve etkin olması istenmesi bu hizmetlerin merkezi yönetim tarafından yerine getirilmesinin uygun olmayacağını düşündürmüştür. Bu bağlamda söz konusu hizmetlerin yürütülmesi için kamu tüzel kişiliğine sahip idari ve mali özerkliği bulunan kuruluşlar oluşturulmuş ve bu kuruluşlara amaçladıkları hizmetleri yerine getirebilmeleri için inisiyatif tanınmıştır (Şengül, 2011: 10). Hizmet yerinden yönetim yapısının özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Cinni, 2019: 13):

- Merkezi yönetim içerisinde ki hiyerarşik sistemin dışındadır.
- Kanun tarafından verilen özerklikleri bulunmaktadır.
- Ayrı kamu tüzel kişiliğine sahiptir
- Mal varlığı ve gelir kaynağı kendine aittir.
- Kuruluşları kanunun verdiği yetki ile gerçekleşir.
- Kamu yararı gözetilerek çalışırlar.

Türkiye’de hizmet yerinden yönetim kuruluşlarına örnek olarak; ticaret ve sanayi odaları, üniversiteler, barolar, TRT, KİT, haber ajansları sayılabilir (Sula, 2017: 14).

### **I.3. Yerel Yönetimlerin Tarihçesi**

Türkiye' nin yerel yönetimler tarihine baktığımızda köklü bir geçmişinin ve geleneğinin olduğunu söylemek mümkün değildir. Osmanlı Döneminde yerel hizmetler daha çok kadı, vakıflar ve lonca teşkilatı gibi bir takım hizmet birimleri tarafından yürütülmektedir. Söz konusu hizmet birimlerinin mali ve idari özerklikleri olmaksızın bu hizmetleri gönüllülük esasına dayanarak yerine getirmişlerdir. Her alanda olduğu gibi modern anlamda yerel yönetimler de Tanzimat'ın ilanı ile birlikte ortaya çıkmıştır (Es, 2008: 29). Bu bağlamda ülkemizde ki yerel yönetim yapısını Tanzimat'tan önce, Tanzimat'tan sonra, Cumhuriyet dönemi ve günümüzde ki yeni hükümet sisteminin yerel yönetimlere etkisi olarak 4 başlık altında ele alınması gerekmektedir.

#### **I.3.1. Tanzimat Öncesi**

Çalışmanın bu kısmında Tanzimat öncesi Osmanlı Döneminde yürütülen yerel hizmetlerin hangi hizmet birimleri tarafından yürütüldüğü irdelenecek ve Osmanlı İmparatorluğu döneminde yerel yönetim yapısının varlığı incelenecektir.

##### **I.3.1.1. Kadı**

Tanzimat öncesi Osmanlı şehir yönetiminin temel özelliği merkezi otoritenin iktidar alanında yer alarak kamusal bir iş niteliği taşıması ve merkezi atama ile görevlerini yerine getirmeleridir. Dolayısıyla vali, muhtesip ve kadı gibi görevliler merkezi otoriteyi temsil etmekte ve merkez adına çalışmaktadır (Ünal, 2011: 242). Merkezi atama usulüyle göreve gelen kadı hem mali hem idari hem de belediye hizmetlerinden sorumlu memurdur. Kısacası kadı şehrin hâkimi, mülkü amiri ve aynı zamanda belediye başkanıdır (Es, 2008: 31). Bu sebeple Klasik Osmanlı döneminde kadılık kurumunun yeri oldukça önemli ve büyüktür.

Osmanlı şehir yönetiminde adli, mülki ve beledi fonksiyonlar birbirinden ayrılmamıştır. Birden fazla görev üstlenen kadının bu görevleri yerine getirmesinde yardımcı olan görevliler bulunmaktadır. Bu yardımcılar naip, imam, subaşı ve muhtesiptir. Naip, davalara bakmak ve keşfe çıkmak gibi önemli görevlere sahip olması ile birlikte kadının yargıdaki yardımcısıdır. İmam, mahalle yönetiminde kadının görevlerini yerine getiren ve kadının mahallede ki temsilcisi rolünde bulunan önemli yardımcılardandır. Subaşı, şehrin güvenliğinden sorumlu olan, suçluları yakalayan, kadının hükümlerini yerine getiren emniyet amiridir. Muhtesip ise şehrin belediye hizmetlerinin yerine getirilmesinden sorumlu yardımcısıdır (Ortaylı, 2010: 283-286). Muhtesibin başlıca görevleri bazı temel tüketim maddelerine narh koymak, pazarlarda fiyat tespiti yapmak, ölçü tartı aletlerinin kontrolünü yapmak, gıda üretimi ve tüketiminin yapıldığı yerleri denetlemek gibi yerel hizmetlerin gerçekleşmesi bağlamında önemli bir yere sahiptir (Şengül, 2011: 26).

Osmanlı şehir yönetiminde yerel hizmetlerin karşılanması için bir bütçe ayrılmamıştır. Beledi görevler halk ve resmi görevliler tarafından yürütülmektedir. Örneğin; su ve kanalizasyon hizmetleri vakıflar tarafından yönetilirken temizlik hizmeti halk tarafından karşılanmaktadır. Bu faaliyetler ise kadı tarafından denetlenmektedir. Bu bağlamda Osmanlı şehir idaresinde mahallenin öneminin büyük ve önemli olduğunu söylememiz mümkündür (Ortaylı, 2010: 289).

### **1.3.1.2. Vakıflar ve Lonca Teşkilatı**

Osmanlı şehir yönetiminden sorumlu olan bir diğer kuruluş da vakıflardır. Beledi hizmetler açısından önemli yere sahip olan vakıflar cami, mescit, okul, kütüphane, hastane, aşevi, misafirhane gibi vakıf eserleri yapmışlardır (Çiçek, 2014: 57). Osmanlı toplumunda zenginin malı yalnızca kendisinin değil aynı zamanda toplumun da malıdır anlayışının hâkim olması sebebiyle varlıklı kişiler belediye hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunu üstlenmişlerdir.

Yapılan yapılar çevre ve geleneksel kent düzeni ile uyum içerisindedir. Nitekim Osmanlı Döneminde fethedilen yerlerin birer Türk kenti halini almasında vakıfların önemli rolü bulunmaktadır (Eryılmaz, 2013: 232).

Esnaf birliklerinden oluşan ve hiyerarşik şekilde örgütlenen lonca teşkilatı Osmanlı şehir yönetiminde büyük öneme sahip kuruluşlardır. Loncaların çarşı pazarın düzenini ve temizliğini sağlamak gibi görevlerinin yanı sıra kendi üyelerinin mesleki faaliyetlerini düzene sokmak, esnaflar arasında veya esnaf ve müşteri arasında çıkan uyuşmazlıkları çözmek gibi görevleri de bulunmaktadır. Lonca teşkilatları aynı zamanda merkezi yönetimin taşra temsilcisidir. Merkezi idarenin hükümlerini halka aktararak bu hükümlere uyulup uyulmadığının da kontrolünü yapmıştır. Lonca teşkilatları idare ve halk arasında aracı rolünü üstlenen kuruluşlardır (Es, 2008: 32).

Osmanlı imparatorluğunda II. Mahmut'un reformlarıyla birlikte kadının yetki alanı daralmaya başlamıştır. Özellikle 1826 yılında yeniçeri ocağının kaldırılması ile kadının şehrin güvenlik hizmetinden sorumluluğu elinden alınmıştır. Şehirde etkin bir denetim ve yönetimin sağlanması için İhtisap Nezareti kurulmuştur. Bu nezaretin görevi ise taşrada esnafı denetlemek, fiyat ve kalite kontrolü yapmak, narh koymak, vergileri toplamak ve merkezi hükümlerin uygulanıp uygulanmadığını kontrol ederek taşrada ki güvenliği ve kontrolü sağlayan oldukça geniş yetkilere sahip olan bir kuruluştur. Kısacası hem yeniçeriliğin kaldırılması hem de İhtisap Nezaretinin kurulması kadının güvenlik, idari ve beledi görevlerinin elinden alınmasına ve yalnızca şeri hâkim haline gelmesine neden olmuştur. İhtisap Nezaretleri ise Şehremanetinin kurulması ile birlikte kaldırılmıştır (Doru, 2015: 71-72).

### **I.3.2. Tanzimat Sonrası**

Tanzimat'la birlikte birçok alanda yaşanan modernleşme ve batılılaşma yerel yönetimler yapısında da önemli değişiklikler meydana getirmiştir. Çalışmanın bu kısmında Tanzimat sonrası yerel yönetim yapısındaki değişiklikler incelenecek ve yapılan yeniliklere değinilecektir.

#### **I.3.2.1. Şehremaneti**

İstanbul'da modern anlamda ilk belediye kuruluşu Tanzimat döneminde özellikle Kırım Savaşı sırasında batı ile artan ilişkiler etkisiyle olmuştur. 1854 yılında İstanbul'da Şehremaneti adıyla ilk belediye kurulmuştur. Şehremanetin başında ise merkezi idare tarafından atanan Şehremini bulunmaktadır. Şehreminin görev ve yetkileri eski ihtisap nazırı ile benzerlik taşımaktadır. Ayrıca Şehremininin yanında atama ile gelen üyelerden oluşan bir Şehremini meclisi bulunmaktadır. Meclis esnaf ve memurlardan oluşmaktadır. Burada meclis daha çok istişare organıdır (Ortaylı, 2010: 436).

Şehremanetin başlıca görevleri zorunlu ihtiyaçları temin etmek, narh koymak ve esnafı denetlemek, şehrin temizliğini ve altyapı hizmetlerini sağlamaktır. Bu görevler ile Şehremanetin kadının beledi hizmetlerini üstlendiğini söyleyebiliriz (Eryılmaz, 2017: 209). Şehreminin görevleri ise günümüz belediye başkanının görevlerine benzemektedir. Meclise başkanlık etmek, meclis kararlarını uygulamak, şehrin beledi hizmetlerini yerine getirmek ve iyi yönetmek başlıca görevleri arasındadır (Şengül, 2011: 30).

Şehremaneti her ne kadar Tanzimat'ın getirdiği yeniliklerin bir parçası olsa da bekleneni karşılayamamıştır. Özellikle üyelerinin bilgi ve beceri eksikliği sebebiyle modern belediye adına başarı sağlanamamıştır (Ortaylı, 2010: 436-437).

### I.3.2.2. Altıncı Daire

Şehremaneti ile ilk belediye deneyiminden istenen sonuç alınmadığı için merkezi idare duruma müdahale etmek istemiştir. Genellikle Avrupa görmüş Müslim ve gayrimüslimlerden oluşan “İntizamı Şehir Komisyonu” kurulmuştur. Komisyonun görevi, Şehremanetinin başarısız olmasının nedenlerini araştırmak, incelemek ve yeni kurulacak belediye yönetimi için önerilerde bulunmak, taslak hazırlamaktır (Ortaylı, 2011: 140). Komisyon bir takım beledi hizmetlerin iyileştirilmesi gerektiğini belirtmekle birlikte yeni belediye yapısı ile ilgili önerilerini sunmuştur. Sonuç olarak İstanbul 14 belediye dairesine ayrılması teklif edilmiş ve 1857 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Ortaylı, 2011: 140-141). Fakat daha sonra yayınlanan bir tebliğ ile 14 belediye dairesinin hepsinin aynı anda kurulması masraflı olacağı için ilk dairenin gayrimüslimlerin yoğunlukta olduğu Beyoğlu ve Galata semtlerinde olmasına karar verilmiştir. Bunun nedeni ise bu semtlerdeki binaların daha itinalı yapılmış olması ve bu binalarda yaşayanların Avrupa görmüş, beledi hizmetleri bilen kişiler olması olarak açıklanmaktadır. Tüm bunların sonucunda 1858 yılında örnek daire olarak Beyoğlu ve Galata semtlerini kapsayan “Altıncı Daireyi Belediye” kurulmuştur (Ortaylı, 1974: 127).

Altıncı Belediye Dairesi modelini İstanbul’da yaygınlaştırmak amacıyla 1869’da “Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi” yayınlanmıştır. Nizamnameye göre İstanbul 14 belediye dairesine ayrılacaktır (Keleş, 2009: 137). Altıncı Daire doğrudan hükümete bağlı iken, yeni kurulan daireler Şehremanetine bağlanarak bir şube niteliğinde olacaktır. Bu dairelerin her birinde bir meclis ve başkanın yanı sıra meclis kâtibi, tahrirat kâtibi, muhasebeci ve yardımcılardan oluşacağı belirtilmiştir. Fakat 14 belediye dairesinin hepsi kurulamamış ve yeterli memur tayin edilememiştir (Ortaylı, 1974: 127).



1876 Teşkilatı Esasiye Kanunu ile belediyelerin özel bir kanunla düzenlenmesi gerektiği ileri sürülerek söz konusu kanunun 122.maddesinde belediyenin kuruluşu, görevleri ve Dersaadet ve taşralarda seçimle iş başına gelen belediye meclislerinin beledi hizmetleri yerine getireceği ve bu meclis üyelerinin seçimlerine ilişkin hükümler içermektedir (Yörükoğlu, 2009: 5). Nitekim Belediye örgüt yapısının İstanbul'un geneline yaygınlaştırılmaması ve dolayısıyla etkinlik gösterememesi sebebiyle 1877 yılında Osmanlı Parlamentosunun ilk kabul ettiği kanun "Dersaadet ve Vilayetler Belediye Kanunları" olmuştur. İstanbul belediye yönetimi için Dersaadet Belediye Kanunu, taşrada ki belediye yönetimi için ise Vilayetler Belediye Kanunu olmak üzere iki yasa kabul edilmiştir (Demirel, 2011: 103).

Dersaadet Belediye Kanunu ile belediye daireleri 14 daireye değil 20 daireye ayrılmaktadır ve burada Paris örnek alınmaktadır. Diğer dairelerde olduğu gibi Altıncı Dairenin ayrıcalığı da kaldırılarak Şehremanetine bağlanmıştır (Eryılmaz, 2017: 217). Taşrada hukuki olarak belediye teşkilatının ilk adımını İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi oluşturmaktadır. Modern belediye örgütünü yansıtan Nizamname hükümlerine göre vilayet, sancak ve kazaların merkezinde beledi hizmetleri yerine getiren belediye meclislerinin kurulması öngörülmüştür (Göksoy ve Sağol, 2017: 14).

Belediyelerin ortaya çıkması, kuruluşu, gelişimi ve belediyelerin tüzel kişilik kazanması açısından Dersaadet Belediye Kanunu önemli bir yere sahiptir. Söz konusu kanun ile demokratik sistemin önemli ilkelerinden olan tek dereceli seçim, gizli oy ve açık tasnif ilk defa bu kanun ile benimsenmiştir ( <https://www.altayli.net/turk-belediyeciliginde-demokrasi-gelenegi.html> ). Her ne kadar modern belediye örgütü kurulmaya çalışılmış olsa da uygulamada karşılaşılan zorluklar sebebiyle 20 belediye dairesi İstanbul'da tam anlamıyla kurulamamıştır. Son olarak İstanbul 10 belediye dairesine ayrılmış ve bu

belediyelerin sınırları genişletilerek bu örgüt modeline II. Meşrutiyete kadar devam edilmiştir (Eryılmaz, 2017: 217).

II. Meşrutiyet döneminde belediye yapısı yeniden düzenlenerek 1912 yılında “Dersaadet Teşkilatı Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkati” ile İstanbul’da ki belediye meclislerinin yerini encümen, belediye dairelerinin yerini ise belediye şubeleri almıştır. Bu kapsamda 9 belediye şubesi kurulmuştur. Cumhuriyetin ilanından sonra 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı kanuna kadar bu yapı uygulamada kalmıştır (Keleş, 2009: 136-137).

#### **I.4. Cumhuriyet Dönemi Belediye Yönetimi**

Cumhuriyet dönemi yerel yönetim anlayışı Osmanlı yönetiminde ki yerel yönetim geleneğini sürdürmeye devam etmiştir. Ankara’nın başkent olmasından sonra tıpkı İstanbul’da olduğu gibi Ankara belediyesine özel ve farklı bir statü kazandırmak için 417 sayılı kanun ile Ankara Şehremaneti kanunu çıkarılmıştır. Bu kanun ile İçişleri Bakanlığı tarafından atanan bir şehremini ve 24 üyeli Cemiyeti Umumiye Belediye’den oluşacaktır. Böylelikle Cumhuriyet yönetiminde de başkent diğer belediyelerden ayrı tutulması, ayrıcalıklı haklar tanınması esas alınmıştır. Bir takım kentsel politikalara ve yeniliklere öncülük eden Ankara deneyimi kentleşmeye önemli katkı sağlamıştır. Fakat başarılı olamamış ve bir süre sonra yürürlükten kaldırılmıştır (Yörükoğlu, 2009: 8).

Cumhuriyet yönetimi ilk düzenlemesini köyler konusunda yapmıştır. 1924 yılında 442 sayılı köy kanunu kabul edilmiştir. Daha sonra ki düzenlemesi ise belediyelerle ilgili olmuştur ve 1580 sayılı belediye kanunu yürürlüğe girmiştir. Genel olarak yerel yönetim sistemimizde Fransa’nın komün idarelerinden esinlendiğini söylemek mümkündür (Çiçek, 2014: 59).

#### **I.4.1. 1580 Sayılı Belediye Kanunu**

Belediyeler açısından önemli düzenlemeler getiren ve belediyeler arası eşitliği benimseyen 1580 sayılı kanun ile nüfusu 2.000'i aşan yerlerde belediye kurulmasına karar verilmiştir (1580 Sayılı Kanun, 1930). Kanuna göre belediyelerin görevleri 15.madde de 81 bent halinde sıralanmıştır. Belediyelerin gelir durumuna bağlı olarak bazı görevlerinin zorunlu olduğu bazı görevlerinin isteğe bağlı olabileceği belirtilirken gelir durumuna göre değişmeyen ve her belediyenin yapmasının zorunlu olduğu birtakım görevlerde bulunmaktadır. Bu görevlere örnek olarak yol ve cadde bakımı, imar planları, çöplerin toplanması ve bulaşıcı hastalıklarla mücadele şeklinde sıralanmaktadır (Şengül, 2011: 78).

1580 sayılı kanun belediyeler üzerine güçlü bir merkezi denetim getirmesi sebebiyle katı ve merkeziyetçi bir yapıya sahiptir. Bunun yanı sıra belediye teşkilatının temellerini oluşturan, yalnızca Ankara ve İstanbul'u değil bütün belediyeleri eşit nitelikte gören, uzun yıllar yürürlükte kalan önemli kanunlarımızdandır. Nitekim farklı yıllarda yapılan düzenlemeler ile belediye sınırları genişletilmiştir. Önemli düzenlemelerinden biri olan 1930 tarihli Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile belediyelere sağlık ve sosyal yardım alanlarında yeni görevler verilerek yerel hizmetlerin fonksiyonu genişletilmiştir (Yaylı, 2008: 71-72). Bir diğer önemli düzenlemeleri ise 1931 tarihli Belediye Bankası Kanunu, 1933 tarihli Belediye Yapı ve Yollar Kanunu, 1934 İstimlak Kanunu'dur. Bu kanunlarla birlikte imar planı yapma zorunluluğu, belediye yatırımlarına destek ve kamulaştırma ile ilgili birtakım hususlar getirilerek belediye hizmetlerinin belirlenmesine ve genişlemesine katkı sağlamıştır (Topçu, 2015: 50).

1580 sayılı Kanuna göre belediye başkanı vilayet merkezlerinde İçişleri Bakanının önerisi ve Cumhurbaşkanı onayı ile iş başına gelirken diğer belediyelerde seçimle iş başına gelecek fakat valinin onayı ile kesinlik kazanacaktır. Bu durum katı bir merkeziyetçi yapısını

benimsemekte ve demokratik nitelik taşımamaktadır. Bu sebeple 1963 yılında çıkarılan 307 sayılı kanun ile belediye başkanlarının halk tarafından seçilerek göreve gelmesi kabul edilerek yerel demokrasi adına büyük bir adım atılmıştır (<https://www.altayli.net/turk-belediyeciliginde-demokrasi-gelenegi.html> ).

#### **I.4.2. 5393 Sayılı Kanun**

Teknolojinin ilerlemesi ile tüm dünyada bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Nitekim geleneksel yöntemlerin artık yetersiz kalması sonucu kamu yönetimi de bu değişim ve dönüşümden etkilenmektedir. Kamu yönetiminin yapısında ve işleyişinde meydana gelen değişimle artık daha şeffaf, demokratik, sorunlara acil çözümler getiren, hizmette ve yönetimde açık, hesap verebilir, etkin ve etkili bir yapıya sahip olmak zorundadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı mahalli idarelerde de yankı bulmaktadır. Mahalli idareler ağır bürokrasiden, hantallıktan ve kırtasiyecilikten kurtularak çalışma yöntemleri ve amaçları değişmektedir. Daha küçük birimlere ayrılarak daha esnek ve halka hizmet konusunda daha etkili, sorunlara ve ihtiyaçlara karşı hızlı karar alabilen etkin bir yapıya sahip olmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda bakıldığında belediyeler hakkında çıkarılan 1580 sayılı kanun her ne kadar ülkemizde belediye yapısını oluşturmuş olsa da değişen zamanla birlikte artık yeterli olmadığı anlaşılmıştır. Kamu yönetiminde olduğu gibi mahalli idarelerde de bu değişim ve dönüşüme ayak uydurmak için belediye yapısında yeniliğe gidilerek 2005 yılında 5393 sayılı belediye kanunu çıkarılmış ve yürürlüğe girmiştir (5393 Sayılı Belediye Kanun Genel Gerekçesi, 2005).

5393 sayılı kanun ile nüfusu 5.000 ve üzeri olan yerlerde belediye kurulabilmektedir. 1580 sayılı kanunda 2000 olan nüfus ölçeğinin 5000'e çıkarılması ile belediye kurulması zorlaşarak yerel hizmetlerin verimli, etkin ve etkili sunulmasını sağlamaktadır (5393 Sayılı Belediye Kanun Genel Gerekçesi, 2005).

Belediyenin kuruluş yapısı ile ilgili bir diğer önemli husus ise yeni kurulan belediye merkez kabul edilerek yeni kurulan bir diğer belediyenin meskûn sahasına 5.000 metreden daha yakın olmaması ve nüfusunun 5.000'den fazla olması gerekir (Şengül, 2011: 78). Bu sayede iç içe olan belediye yapılarına son verilerek halkın doğrudan hesap sorabileceği ve hizmet talebinde bulunabileceği yetkilileri tanıyabilmesine olanak sağlanmıştır. Ayrıca sunulan hizmetlerin daha verimli, etkin ve etkili bir şekilde yürütülmesi amaçlanmıştır (5393 Sayılı Kanun Genel Gereği, 2005).

Her ülkede değişiklik gösterebilen merkezi yönetimin yerel yönetimler üzerinde ki vesayet yetkisi 5393 sayılı yasa ile hafifletilmiştir. Daha önce 1580 sayılı kanunda belediye meclisinin kararları en büyük mülki amirinin onayı ile kesinlik kazanırken 5393 sayılı yasa ile mülki amirin onay yetkisi kaldırılmıştır. Belediye meclisinin yalnızca kararları hukuka aykırı gördüğü durumlarda idari yargıya başvurabilme yetkisi bulunmaktadır. Ayrıca belediye meclis kararları kesinleştiği andan itibaren yürürlüğe girmemekle birlikte kararların kesinlik kazanabilmesi için en geç yedi gün içinde mülki amire gönderilmesi gerekmektedir. Belediye kanununda ki bir diğer önemli husus ise belediyelerin sunduğu birtakım hizmetler için belirlenen ücret ve payları belirleme yetkisinin belediye meclisine verilmesi ve bu konuda alınan kararlarda herhangi bir onay makamı belirtilmemesidir (Kavruk ve Yaylı, 2008: 8-9).

Sonuç olarak belediye ile ilgili alınacak birçok karar ve uygulamada belediye organlarına sorumluluk yüklenmesi yerel özerklik adına atılan önemli bir adımdır. Nitekim Avrupa Özerklik Şartının temel ilkeleri olarak yerel özerklik ve yerel demokrasi benimsenmektedir (Şengül, 2011: 92)

Yeni kamu yönetiminde daha etkin, etkili ve şeffaf bir yapı ile birlikte halkın yönetime katılması da önem kazanmıştır. Dolayısıyla mahalli idarelerde meclislerin toplanma ve

çalışma usullerinde de değişiklikler söz konusu olmuştur. Daha önce yılda üç kez toplanan belediye meclisi toplantıları 5393 sayılı yasa ile her ayın ilk haftası meclisin kararlaştırdığı bir günde toplanması şeklinde değiştirilmiştir (5393 Sayılı Kanun, 2005). Toplantıların ve kararların halka açık yapılacağı sadece bazı durumlarda kapalı oturumların gerçekleşeceği belirtilmektedir. Kapalı oturumların hangi durumlarda olacağı belirtilmemekle birlikte meclis başkanı veya meclis üyelerinin gerekçeli önerileri ile toplantıya katılanların üçte iki çoğunluğunun kabulü ile gerçekleşmektedir (Şengül, 2011: 90). Mahallî idarenin sunduğu hizmetler için aldığı kararların halkın ihtiyaçlarına yönelik ve halka açık şekilde olması Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartına uygunluk bakımından oldukça önemlidir. Bu sebeple meclis toplantılarının daha sık yapılması ve kendi bünyesinde çözüm üretmesi yerel yönetimler adına fayda sağlamaktadır (5393 Sayılı Kanun Genel Gerekçesi, 2005).

Avrupa Yerel Yönetimler Özerlik Şartlarının temel ilkelerinden biri de hizmette halka yakınlıktır. AYYÖŞ' ün öngördüğü ilkelerin ülkemizde de benimsenmesi ile belediyeler halka en yakın birim olarak yerelde halkın gerekli ihtiyaçlarını en hızlı ve en etkili şekilde karşılayan kamu tüzel kişilikleridir şeklinde tanımlanmaktadır (Urhan, 2008: 96). Bu kapsamda 5393 sayılı kanunda belediyelere geniş yetki ve görevler verilmiştir. Kanununun 14.maddesinde belediyelerin görevleri şu şekilde sıralanmaktadır;

Belediye, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla (5393 Sayılı Belediye Kanunu, 2005):

- İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı,
- Coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık,
- Zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans, şehir içi trafik,
- Defin ve mezarlıklar,
- Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar,
- Konut, kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor,

- Sosyal hizmet ve yardım, nikâh,
- Meslek ve beceri kazandırma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır.
- Nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.
- Kanunun 14.maddesinin (b) bendinde ise yetki ve görevleri şu şekilde sıralanmaktadır:
- Okul öncesi eğitim kurumları açabilir.
- Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir,
- Sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasını sağlayabilir; bu amaçla bakım ve onarımını yapabilir, korunması mümkün olmayanları aslına uygun olarak yeniden inşa edebilir.
- Gerekğinde öğrencilere, amatör spor kulüplerine malzeme verir ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclisi kararıyla ödül verebilir.
- Gıda bankacılığı yapabilir.
- Belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahalli müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır.
- Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir.

- Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürlü, yaşlı, düşük ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.
- Belediyenin görev, sorumluluk ve yetki alanı belediye sınırlarını kapsar.
- Belediye meclisinin kararı ile mücavir alanlara da belediye hizmetleri götürülebilir.
- 4562 sayılı Organize Sanayi Bölgeleri Kanunu hükümleri saklıdır.

5393 sayılı kanununun 14.maddesinin 1.fıkrasının(b) bendinde yer alan “okul öncesi eğitim kurumu açabilir” ibaresi Anayasa Mahkemesi tarafından bu görevin milli eğitim hizmetinde yer aldığı ve ulusal nitelik taşıdığı gerekçesi ile iptal edilmiştir (Şengül, 2011: 83).

5393 sayılı kanunun getirdiklerine baktığımızda hemşeriliğin anlamında değişiklik yapıldığını görmekteyiz. 1580 sayılı kanununun 13.maddesinde hemşerilik “Her Türk nüfus kütüğüne yerli olarak yazıldığı beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin belediye işlerinde reye, intihaba, belediye idaresine iştirake ve belde idaresine iştirake ve belde idaresinin devamlı yardımlarından istifadeye hakları vardır” şeklinde ifade edilirken 5393 sayılı kanunda “herkes ikamet ettiği beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin, belediyenin karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları vardır. Belediye, hemşeriler arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konusunda gerekli çalışmaları yapar. Bu çalışmalarda, üniversitelerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, sivil toplum kuruluşlarının ve uzman kişilerin katılımını sağlayacak önlemler alınır” şeklinde tanımlanmaktadır (Çatal, 2018: 39). Bu kapsamda bir önceki kanunda vatandaşlar nüfusa kayıtlı oldukları yerin hemşerisi kabul edilirken, yeni kanunla vatandaşlar ikamet ettikleri yerin hemşerisi kabul edilmektedir. Buna ilaveten eski kanuna



kıyasla hemşerilerin hakları ve yükümlülüklerinin boyutu yeni kanunla birlikte genişletilmiş ve hemşerilik kavramına daha katılımcı bir özellik yüklenmiştir (Şahin, 2011: 68-69).

### **I.4.3. 3030 Sayılı Kanun**

1982 Anayasasının 127.maddesinde “büyük yerleşim yerleri için özel yönetim biçimleri getirilebilir” şeklinde bir ifade yer almaktadır. Bu ifade yıllardır büyük kentlerin yönetiminde ki düzenleme ihtiyacının karşılığı niteliğinde olmuştur. 25 Mart 1984 yılında ki yerel seçimlerden itibaren uygulanacak olan 2972 sayılı Yerel Seçimler Yasası ile belediye sınırları içinde birden fazla ilçe bulunan illerde birer büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyeleri oluşturulması öngörülmüştür. Yine bu yasa ile birlikte büyükşehir başkanları ve ilçe belediye başkanlarının ayrı ayrı seçileceği ilkesi de yer almaktadır. O dönemde bu şartları sağlayan üç büyük şehir olarak İstanbul, Ankara ve İzmir bulunmaktadır. Daha sonra 195 sayılı kanun hükmünde kararname ile yerel seçimlerle ilgili yasa da düzenlemeye gidilmiş ve ardından büyükşehir belediyelerinin yönetimine ilişkin 1984 yılında 3030 sayılı kanun yürürlüğe girmiştir (Keleş, 2009: 313-314).

İstanbul, Ankara ve İzmir büyük kentlerine 1986 yılında çıkarılan 3306 sayılı kanunla Adana, 1987 yılında 3391 sayılı kanunla Bursa, 3398 sayılı kanunla Gaziantep ve 3399 sayılı kanunla Konya, daha sonra 3508 sayılı kanunla Kayseri’de büyükşehir belediyeleri kurulmuştur (Akıllı, 2010: 18).

3030 sayılı yasa ile yerel demokrasiyi sağlamaya, yerel yönetimlerin yetkilerini arttırarak yerel yönetimleri güçlendirmeye yönelik önemli adımlar atılmıştır. Örnek vermek gerekirse 3194 sayılı İmar Yasası ile merkezi yönetimden kent planı hazırlama ve onaylama yetkileri alınarak belediyeye verilmiştir. Yine aynı kanunun 9.maddesinde Bakanlığın imar planları üzerinde ki birtakım yetkilerden bahsedilmektedir. Aynı dönem çıkarılan Çevre Yasası ve

Toplu Konut Yasaları da merkezi yönetimin sorumluluğunda bulunmaktadır. Bu dönemde tek istisna olarak 775 sayılı Gecekondu Yasasında bir değişikliğe gidilerek 250 sayılı kanun hükmünde kararname ile Bayındırlık ve İskân Bakanlığına ait olan yetkiler belediyeye devredilmiştir. Sonuç olarak her ne kadar yerel demokrasi adına ilerleme kaydedilse de merkeziyetçi yapının korunduğuna işaret edilmektedir (Görmez, 2018: 144-148).

3030 sayılı kanunun uygulandığı 1984 yıllarında belediyelerin gelirlerinde de bir artış gözlenmektedir. Bunun nedenleri ise o dönemde bazı hizmetlerin özelleştirilmesine izin verilmesi, belediyelere verilen bütçe payının artırılması, Emlak vergilerinin belediyelere devredilmesi ile belediyelerin kalem gelirlerinin artırılması sebebiyle belediyeler görevlerini daha etkin ve etkili bir şekilde yerine getirmişlerdir. Bunun sonucunda yerel yönetimlere karşı bakış açısı olumlu yönde değişmiştir diyebiliriz (Görmez, 2018: 149-150).

#### **I.4.4. 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu**

Ülkemizde sanayileşmenin ilerlemesi ile kırdan kente göç artmıştır. Buna bağlı olarak yaşanan nüfus yoğunluğu, konut talebinin artması, gecekondulaşma gibi sorunlara çözüm bulmada var olan kent ölçeği yetersiz kalmıştır. Nitekim tüm dünyada teknolojinin gelişmesiyle kamu yönetiminin kapsamı ve ölçeği değişmiştir. Artık yapılan hizmetlerin verimli, etkili, etkin, hesap verebilir ve saydam bir yapıda olması gerekmektedir. Tüm bu gelişmeler sebebiyle yeni bir düzenlemeye gidilmesi kaçınılmaz olmuştur. 3030 sayılı kanunun uygulamasında yaşanan birtakım eksikliklerin giderilerek sorunları ortadan kaldırmak, büyükşehir belediyesinin hukuki statüsünü yapılandırmak, yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde halkın değişen ihtiyaçlarına karşı hizmetlerin sunumunu belirlemek amacıyla 2004 yılında 5216 sayılı Büyükşehir belediye kanunu çıkarılmıştır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanun Genel Gerekçesi, 2004)

5216 sayılı kanuna göre Büyükşehir belediyesi; en az üç ilçe veya ilk kademe belediyesinin bulunduğu, sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içinde kalan ilçe belediyeleri arasında iş birliğini sağlayan, karar organı seçmenler tarafından seçilen, idari ve mali özerkliğe sahip ve kanunlarla verilen görevleri yerine getiren kamu tüzel kişisini ifade eder (5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2004). Söz konusu tanımdan yola çıkıldığında büyükşehir belediyeleri ilk kez yasal bir temele dayandırılarak hem idari hem de mali özerkliğe kavuşturulmuştur (Usta, Akman ve Kocaoğlu, 2018: 221).

Büyük kentlerde (metropolitan) sunulan hizmetlerin daha etkin ve etkili olabilmesi için uygun bir belediye büyüklüğü olması gerekmektedir. 3030 sayılı kanunda bu husustan bahsedilmemesi sebebiyle uygulamada eksik ve yetersiz kalmıştır. 5216 sayılı kanun ile bu husus düzenlenerek bir yerde büyükşehir kurulabilmesi için belirli şartların gerçekleşmesi gerektiği belirtilmiştir (Topçu, 2015: 74). 5216 sayılı büyükşehir belediye kanununun 4.maddesine göre bir yerde büyükşehir belediyesi kurulabilmesi için son nüfus sayımında toplam nüfusu 750.000'den fazla olması gerekmektedir (5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, 2004). Aynı zamanda fiziki yerleşim ve ekonomik gelişmişlik durumları da değerlendirilecektir (Şengül, 2011: 118).

Söz konusu kanuna göre büyükşehir belediyelerinin sınırları nüfusları ile ilişkili olarak tespit edilmektedir. İlde valilik binası merkez kabul edilmek ve il mülki sınırları içinde kalmak şartı ile (Akıllı, 2010: 20):

- Nüfusu 1.000.000'a kadar olan büyükşehirlerde yarı çapı 20 km
- Nüfusu 1.000.000-2.000.000 arası olan büyükşehirlerde yarı çapı 30 km,
- Nüfusu 2.000.000'dan fazla olan büyükşehirlerde yarı çapı 50 km olan dairenin sınırı büyükşehir belediye sınırı olarak kabul edilmektedir.

Yasa ile büyükşehir belediyeleri sınırları genişletilerek büyükşehir belediye sınırları içinde olan ilçe belediyeleri ve ilk kademe belediyeleri büyükşehir belediyesinin içine dahil edilmiştir. Böylelikle büyük kentsel alanların hem yönetsel bütünlüğü hem de imar bütünlüğü sağlanmak istenmiştir. Büyükşehir belediye sınırları içinde ki köylerin tüzel kişilikleri kaldırılarak mahalleye dönüştürülmüştür. Orman köylerinin ise tüzel kişilikleri devam ettirilmiştir (Arıkboğa, 2013: 60).

Büyükşehir Belediye sınırlarının genişlemesi ile belediyelerin hizmet alanları da genişlemiştir. Bu doğrultuda büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkileri arttırılmıştır. Söz konusu kanun ile büyükşehir belediyeleri, ilçe belediyeleri ve ilk kademe belediyelerinin görevleri ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bunun nedeni ise belediyeler arasında çıkan görev ve yetki uyuşmazlıklarını önlemektir. 3030 sayılı kanunda ki görevlere ilave olarak büyükşehir belediyelerinin yeni görevleri ise şu şekilde sıralanmaktadır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanun Genel Gerekçesi, 2004):

- İlçe ve ilk kademe belediyelerinin nazım imar planlarının yürürlüğe girmesiyle birlikte iki yıl içinde uygulama imar planı ve parselasyon planlarını yapmamaları durumunda ilgili belediyelerin yerine bu planları yapmalı ve yaptırmalıdır.
- Kanunlarla büyükşehir belediyesine verilmiş görev ve hizmetlerin gerektirdiği her türlü imar planlarını ve uygulamalarını yapmalı ve ruhsatlandırmalıdır.
- Coğrafi ve kent bilgi sistemini kurmalıdır.
- Sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için gerektiğinde binalar yapmalı ve bu hizmetler ile ilişkili kamu kurum ve kuruluşlarının binalarının bakımını ve onarımını yapmalı, gerektiğinde malzeme desteği sağlamalıdır.

- Kent tarihi açısından önem taşıyan kültür ve tabiat varlıklarını korumalı, bu amaç doğrultusunda bakımını ve onarımını yapmalı, onarımı mümkün olmayan yapıtları aslını bozmadan yeniden inşa etmelidir.
- Özel hal ve mezbaha açılmasına izin vermelidir.
- Merkezî ısıtma sistemleri kurmalı veya işletimini sağlamalıdır şeklinde yeni görevler eklenerek görev alanları genişletilmiştir.

Ülkelerin çoğunda merkezi idarelerin yerel yönetimleri denetleme yetkisi bulunmaktadır. Bu yetkinin genel ismi ise idari vesayettir. Ülkemizde bu vesayet yetkisi, kararların onaylanması, ertelenmesi veya veto edilmesi şeklinde kendini göstermektedir. 5216 sayılı kanun ile valinin denetim yetkisi sınırlandırılarak yalnızca hukuki denetimi tanınmıştır. Ayrıca seçimle iş başına gelen karar organları ile yürütme organlarının görevlerine son verebilecek merciinin yargı kararları olduğu hükme bağlanmıştır. Buna ek olarak yine aynı kanunda yazışmaların direkt belediyeler eliyle yürütülmesine karar verilmiştir. Bu bağlamda büyükşehir belediyelerinin üzerinde bulunan idari vesayet yetkisi 5216 sayılı kanun ile hafifletilmiştir (Urhan, 2008: 92).

#### **I.4.5. 6360 Sayılı Kanun**

6360 sayılı kanunun genel gerekçesine göre; küreselleşme beraberinde tüm dünyada değişim ve dönüşüm kaçınılmaz olmuştur. Bu değişim ise yeni değerler ortaya çıkarmıştır. Kamu yönetiminde etkinliği ve etkililiği arttırmak, daha şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı ve vatandaşların yönetime katılması gibi ilkeler önem arz etmektedir. Bu bağlamda ülkemizde halka en yakın birim olarak adlandırılan yerel yönetimlerin bu ilkeler doğrultusunda yapılanması gerekmektedir. Nitekim artan sanayileşme ile kentsel büyüme yaşanmakta ve kentsel alanlarda çevre, ulaşım gibi yerel hizmetlerde aksamalar meydana gelmesi sebebiyle

kentsel büyümenin doğru bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Sınırları dahilinde birden fazla yönetim birimi ve yerleşim merkezi bulunduran büyükşehirlerin içinde yer alan yerel yönetimler küçük ölçekli planlar yapabilmekte ve bu durum kentsel sorunlara çözüm bulmakta yetersiz kalmaktadır. Bu bağlamda büyükşehirlerin parçalı ve küçük planlar yerine bütüncül ve bölgesel planlar yapması gerekmektedir. Aynı zamanda bir coğrafi alan içinde birden fazla yerel yönetimlerin bulunması kendi aralarında plan ve koordinasyon eksikliği yaşamalarına ölçek ekonomisinden yeterince yarar sağlayamadıkları için kaynak israfına yol açmaktadırlar (6360 Sayılı Büyükşehir Belediyesi ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Genel Gerekçesi, 2012).

Bu çerçevede değerlendirildiğinde yerel yönetimlerde yeni yönetim modeli ortaya çıkararak 12 Kasım 2012 tarihinde 6360 sayılı kanun kabul edilmiştir ve 2014 Yerel Seçimlerinden sonra uygulanmaya başlanmıştır. Ülkemizde farklı bir yerel yönetim modeli getiren kanun ile birlikte birçok değişiklik ve yeniliklerde beraberinde gelmiştir (Çelikyay ve Arıkboğa, 2016: 57).

6360 sayılı kanunun getirdiklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Tekin, 2018: 88-89; Zengin, 2014: 102-103; Biricikoğlu ve Yalınzoğlu, 2018:262-263; 6360 Sayılı Büyükşehir Belediyesi ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 2012).

- Büyükşehir Belediyesi olabilme koşulu, belediye nüfusunun 750.000'i aşması yerine il nüfusunun 750.000'i aşması şeklinde değiştirilmiştir.
- Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van olmak üzere 14 il belediyesi büyükşehir belediyesine dönüştürülmüştür. 5216 sayılı yasa ile sınırları genişletilen İstanbul ve

Kocaeli'ne ilaveten Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kayseri, Konya, Mersin, Sakarya ve Samsun büyükşehir belediyelerinin sınırları il mülki sınırı olmuştur.

- Yeni kurulan büyükşehir belediyelerine bağlı toplam 27 yeni ilçe kurulmuştur. İlçe kurulabilmesi için gereken nüfus şartı 50.000 yerine 20.000 olmuştur. Mahalle için ise nüfus şartı 500 olarak belirlenmiştir.
- Büyükşehir belediyesi olmayan illerde nüfusu 2.000'in altında olan belde belediyelerinin tüzel kişiliğine son verilerek köye dönüştürülmüştür.
- Büyükşehir ve ilçe belediyesi olmak üzere iki kademeli olarak oluşturulan Büyükşehir Belediye sisteminde 2.000 nüfus şartına bakılmaksızın mevcut durumda olan bu ikili modelden dolayı yeni Büyükşehir belediye sınırları içinde kalan 16.500 köy ve 1.076 belde belediyesinin tüzel kişilikleri kaldırılmış ve mahalleye dönüşmüştür.
- Büyükşehir belediyesine sahip illerde bucak ve bucak teşkilatları kaldırılmıştır. Daha sonra 2014 yılında çıkarılan 6552 sayılı kanun ile tüm illerde bucak yönetimine son verilmiştir.
- Eski kanunda (5216 sayılı kanun) yer alan ilk kademe belediyeleri ibaresi kaldırılmıştır. Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görevleri kısmi olarak yeniden düzenlenmiştir.
- Toplam 30 büyükşehir belediyesinde il özel idareleri kaldırılmıştır. Bu illerde il özel idareleri yerine hizmette aksamaları engellemek, verimliliği arttırarak kaynakların yerinde kullanımını sağlamak, denetim alanında oluşabilecek boşluğu gidermek aynı zamanda afet ve acil yardım hizmetlerini yürütmek amacıyla valiliklere bağlı Yatırım

İzleme ve Koordinasyon Merkezleri kurulmuştur. Valinin başkanlığında olan bu merkezlere nüfusları göz önünde bulundurularak genel bütçe gelirlerinin %25'lik kısmı aktarılacaktır

- Söz konusu kanun ile yerel yönetimlerin genel bütçe vergi gelirlerinden ayrılan paylar büyükşehir belediyelerinde %5 iken %6'ya, büyükşehir ilçe belediyelerinde ise %2,5 iken %4,5'e çıkarılarak yeniden düzenlenmiştir.

6360 sayılı kanun ile yerel yönetim sistemimizde yeni bir model ve yönetim anlayışının benimsendiğini söylememiz mümkündür. Elbette söz konusu kanun ile ilgili olumlu ve olumsuz birtakım görüşlerde bulunmaktadır. Kanunun olumlu görüşlerinde; büyükşehir belediye sınırlarının il mülki sınırları haline getirilmesiyle büyükşehir başkanlarının görev ve yetkileri artarak halka hizmet konusunda daha etkin ve etkili bir yönetim sağlanmaktadır. Hizmetlerin geniş ölçüde planlaması sayesinde merkezden gelen kaynaklarda adil paylaşım sağlanarak kaynak ve sunulan hizmet arasında verimlilik artmaktadır. Geniş ölçekli planlamalar sayesinde yerelde bütünlük sağlanması gereken ulaşım, imar, planlama ve itfaiye gibi hizmetlerin sunumunda bütünlük oluşmaktadır. Küçük belediyelerin kaldırılması ile merkezle yerel yönetimler arasında kaynak tasarrufu yaşanmaktadır. Yerel yönetimlerin merkeze olan bağlılıkları idari ve mali yönden azaltılarak halka en yakın birim olarak sunulan hizmetler yerelleşmekte ve yerel demokrasi anlayışı güçlenmektedir (Kalağan, 2018: 596).

Bu görüşlerin yanı sıra olumsuz görüşler ise genel olarak büyükşehir belediyesinin hizmet alanlarının il mülki sınırına kadar genişlemesinden dolayı dağınık olan yerleşim yerlerine sunulan hizmetlerde aksamaların meydana gelebileceği savunulmaktadır (Biricikoğlu ve Yalınzoğlu, 2018: 263). Özellikle köylerin mahalleye dönüştürülmesiyle şehir merkezinden uzakta bulunan halkın ihtiyaçlarını karşılamak konusunda zorluk yaşanacağı veya



hizmetlerin sunumu bakımından öncelik sırasının şehirlerde olacağı ve bu durumun halka yakınlık ilkesi ile uyuşmadığı düşünülmektedir. Söz konusu kanunun etkinlik ve verimlilik gerekçesiyle belde belediyelerini mahalleye dönüştürerek yerel halkın seçtiği karar organları kapatılmıştır. Bu durumun yerel siyaset, yerel demokrasi ve yerel katılımı olumsuz yönde etkilediği ileri sürülmektedir (Alataş, 2019: 494-495).

## **I.5. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin Yerel Yönetime Etkisi**

Türkiye’ de 2018 Cumhurbaşkanlığı seçimleri ile birlikte uygulanmaya başlayan Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi ülkemizde yeni bir yönetim yapısı oluşturmuştur. Nitekim yerel yönetim yapısında birtakım değişiklikler ve yenilikler de yaşanmıştır. Bu çerçevede Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ nin yerel yönetimlere etkisini, 5393 Sayılı Belediye Kanunun’ da değişiklikler, Politika Kurulları ve Ofisler şeklinde iki başlık halinde sıralamak mümkündür (Akman, 2019: 2511).

### **I.5.1. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda Değişiklikler**

Belediyenin kuruluş yapısı ile ilgili hükümler içeren 4.madde de bir yerde belediye kurulabilmesi için köy veya köy kısımlarının yaptıkları oylama sonucunun valiye bildirilmesi veya mahallin en büyük idare amirinin kendiliğinden karar vermesi sonucu işlem dosyası İçişleri Bakanlığına gönderilir ve Danıştay’ın görüşü alınarak müşterek kararname ile o yerde belediye kurulabileceği ifade edilmektedir (Öner, 2019: 311). Yeni sistemle işlem dosyası valinin görüşü ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığına gönderilir ve Cumhurbaşkanı kararı ile o yerde belediye kurulur şeklinde değiştirilmiştir. Aynı madde içinde yer alan “yeni iskân nedeniyle oluşturulan ve nüfusu 5.000 ve üzerinde olan herhangi bir yerleşim yerinde İçişleri Bakanlığının önerisi üzerine müşterek kararnameyle belediye kurulur” ibaresi

Cumhurbaşkanının kararı ile kurulabilir şeklinde güncellenmiştir (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018).

Belediye tüzel kişiliğinin sona erdirilmesi ile ilgili olarak iki süreç bulunmaktadır. Bu süreçlerin her ikisinde de Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile değişikliğe gidilmiştir. Bunlardan ilki meskûn sahası bağlı olduğu il veya ilçe belediyesi ile nüfusu 50.000 ve üzerinde olan bir belediyenin sınırına, 5.000 metreden daha yakın duruma gelen belediyelerin Danıştay'ın görüşü ve İçişleri Bakanlığının teklifi üzerine müşterek kararname ile tüzel kişiliklerine son verilirken yeni sistemle Cumhurbaşkanı kararı ile son verilmektedir (Öner, 2019: 311). Diğerleri ise nüfusu 2.000'in altına düşen belediyeler, Cumhurbaşkanı kararı ile köye dönüştürülür şeklinde düzenlenmiştir (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018).

Kararların uygulanması ve nüfus ile ilgili olarak 12.madde de “Birleşme, katılma veya tüzel kişiliğin kaldırılması sonucu tüzel kişiliği ilk mahallî idare seçimlerine kadar devam edecek olan belediye ve köylerde, birleşme ve katılma işleminin gerçekleşmesi veya Cumhurbaşkanı kararının yayımlandığı tarihten itibaren yeni nazım ve uygulama planı yapılmaz” ibaresinde Cumhurbaşkanı kararı güncellemesi yapılmıştır (Akman, 2019: 2515). Ayrıca madde içeriğinde Çevre ve Şehircilik Bakanlığı güncellemelerine de yer verilmiştir. Borçlanma ile ilgili olarak 68.maddenin (f) bendinde “Belediyelerin ileri teknoloji ve büyük tutarda maddî kaynak gerektiren alt yapı yatırımlarında Devlet Plânlama Teşkilatı Müsteşarlığının teklifi üzerine Bakanlar Kurulunca kabul edilen projeler için yapılacak borçlanmalar (d) bendindeki miktarın hesaplanmasında dikkate alınmaz” ibaresinde “Cumhurbaşkanınca kabul edilen projeler için” şeklinde güncellemeye gidilmiştir (Akman, 2019: 2515-2516).

Kentsel dönüşüm ve gelişim alanı ile ilgili olarak 73.madde de Kamunun mülkiyetinde veya kullanımında olan yerlerde kentsel dönüşüm ve gelişim proje alanı ilan edilebilmesi ve uygulanma yetkisi belediyenin talebi ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığının teklifi üzerine Bakanlar Kuruluna ait iken yeni sistemle bu yetki Cumhurbaşkanına verilmiştir (Öner, 2019: 320-321).

Diğer kuruluşlarla ilişkiler ile ilgili hükümler içeren 75.maddenin c fıkrasında daha önceden yer alan Bakanlar Kurulunca ibaresi Cumhurbaşkanınca şeklinde değiştirilerek “Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, kamu yararına çalışan dernekler, Cumhurbaşkanınca vergi muafiyeti tanınmış vakıflar ve 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Meslek Kuruluşları Kanunu kapsamına giren meslek odaları ile ortak hizmet projeleri gerçekleştirebilir” şeklinde düzenlenmiştir (Akman, 2019: 2516).

Genel olarak kanun maddelerinde değişikliğe gidilmesinin en temel nedeni yeni sistem ile Başbakanlık kurumunun kapatılması olmuştur. Bu bağlamda müşterek kararname ile gerçekleşen işlemlerde birtakım güncellemeler yapılmıştır. Söz konusu kanunda yapılan değişikliklerde Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin benimsediği yürütme erkini güçlendirme anlayışı mevcuttur (Akman, 2019: 2516).

### **I.5.2. Politika Kurulları ve Ofisler**

Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi ile cumhurbaşkanının hızlı ve etkili şekilde politika üretebilmesi amacıyla yeni örgütlenme modeline geçiş yapılarak politika kurulları ve ofisler oluşturulmuştur. Cumhurbaşkanlığı teşkilatına bağlı bu yeni örgütlenme modelinde yaşamaya bağlı kalmadan politikalar üretilecektir. Toplumsal sorunlara daha hızlı çözümler sağlanarak yürütme erki daha etkili ve etkin bir yapıya sahip olacaktır. Yeni hükümet sisteminin yürütme erki adına attığı en önemli adım olan Cumhurbaşkanlığı politika

kurulları, 10 Temmuz 2018 tarihinde 1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile oluşturulmuştur (Örselli, Babağanoğlu ve Bilici, 2018: 314). Cumhurbaşkanlığı bünyesinde aşağıda yer alan kurullar kurulmuştur (Cumhurbaşkanlığı kararnamesi, 2018):

- Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu.
- Eğitim ve Öğretim Politikaları Kurulu.
- Ekonomi Politikaları Kurulu.
- Güvenlik ve Dış Politikalar Kurulu.
- Hukuk Politikaları Kurulu.
- Kültür ve Sanat Politikaları Kurulu.
- Sağlık ve Gıda Politikaları Kurulu.
- Sosyal Politikalar Kurulu.
- Yerel Yönetim Politikaları Kurulu

Politika Kurullarının başkanı, Cumhurbaşkanıdır. Kurullar en az üç üyeden oluşmakta ve üyeleri Cumhurbaşkanınca atanmaktadır. Cumhurbaşkanı kurul üyelerinden birini başkanvekili olarak görevlendirmektedir (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018).

Doğrudan Cumhurbaşkanı ile çalışmak üzere kurulan politika kurullarının genel görev ve yetkileri 1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde şu şekilde belirtilmiştir (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018):

- Cumhurbaşkanınca alınacak kararlar ve oluşturulacak politikalarla ilgili öneriler geliştirmek.
- Geliştirilen politika ve strateji önerilerinden Cumhurbaşkanınca uygun görülenler hakkında gerekli çalışmaları yapmak.

- Küresel rekabetin getirdiği ani değişimlere karşı strateji ve politika önerileri geliştirmek,
- Görev alanlarına giren konularda kamu kurum ve kuruluşlarına görüş vermek.
- Görev alanlarına giren konularda Bakanlıklar, kurum ve kuruluşlar, sivil toplum ve sektör temsilcileri, alanında uzman kişiler ve ilgili diğer ilgililerin görüşünü alarak uygulanan politikaları ve gelişmeleri izlemek, yapılan çalışmalarla ilgili Cumhurbaşkanına rapor sunmak.
- Cumhurbaşkanı programına uygunluk açısından, bakanlıklar ile kurum ve kuruluşların uygulamalarını izlemek ve Cumhurbaşkanına rapor sunmak.
- Bakanlıklar, kurum ve kuruluşlar, sivil toplum ve sektör temsilcileri, alanında uzman kişiler ve ilgili diğer ilgililerin davet edilmesi suretiyle genişletilmiş kurul toplantıları yapmak.
- Görev alanlarına giren konularda talep, ihtiyaç ve etki analizi yapmak ve/veya yaptırmak.
- Cumhurbaşkanınca verilen diğer görevleri yapmaktır.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemiyle oluşturulan bir diğer yeni oluşum ise ofislerdir. Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan ofisler; Cumhurbaşkanına bağlı, özel bütçeli, kamu tüzel kişiliğine haiz, idari ve mali özerkliğe sahiptir. Dijital Dönüşüm Ofisi, Finans Ofisi, İnsan Kaynakları Ofisi ve Yatırım Ofisi olmak üzere toplam 4 adet ofis bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018).

Kısaca ofislerin görevleri ise şu şekildedir (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018):

- Dijital Dönüşüm Ofisleri: Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaç, politika ve stratejilere uygun olarak kamunun dijital dönüşümüne öncülük etmek, dijital Türkiye

(e-devlet) hizmetlerinin sunumuna aracılık etmek, kurumlar arası iş birliğini artırmak ve bu alanlarda koordinasyonu sağlamak, bilgi güvenliğini ve siber güvenliğini artırıcı projeler geliştirmek

- Finans Ofisi: Ulusal ve uluslararası bankacılık ve finans sektörünü izlemek ve analizler yaparak raporlamak, Türkiye'nin finans piyasaları içindeki konumunu raporlamak, finansal kaynakların çeşitlendirilmesi ve uluslararası fonların Türkiye'ye gelmesini sağlayıcı çalışmalar yapmak, İstanbul Finans Merkezi projesini yürütmek ve gelişmeleri takip etmek.
- İnsan Kaynakları Ofisi: Türkiye'nin insan kaynakları envanterini çıkarmak ve ihtiyaç duyulan alanlarda yetenek gelişim faaliyetlerini yürütmek, Türkiye'nin vizyonu, hedefleri ve öncelikleri doğrultusunda insan kaynağının geliştirilmesini sağlamaya yönelik projeler üretmek.
- Yatırım Ofisi: Ülkenin ekonomik kalkınmasında ihtiyaç duyulan yatırımların artırılması için Türkiye'de yatırım yapılmasını özendirmeye yönelik çalışmalar yapmak, Türkiye'de yatırımların artırılmasına katkı sağlayacak her türlü bilgi ve veriyi oluşturmak veya ilgili kurum ve kuruluşlardan toplamak, güncellemek ve dağıtmak, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla bu konuda iş birliği yapmak, yatırım ortamının iyileştirilmesine ilişkin reform sürecine katkı sağlamak, bu kapsamda öneriler geliştirmektir.

Teknolojinin hızla ilerlemesiyle değişen dünyada halkın ihtiyaçları da aynı hızda değişmektedir. Bu kapsamda halkın isteklerine hızlı cevap vererek politika oluşturma sürecinde etkin bir rol oynayabilmek oldukça önem arz etmektedir. Politika kurulları ve ofisler ise bu çerçevede problemlere çözüm bulacak, Cumhurbaşkanının gündeminde ki konulara öneriler sunacak ve Cumhurbaşkanınca kabul edilen öneriler için çalışmalar

yapacaktır. Sonuç olarak kamu politikalarının üretimi, projelerin gelişimi ve uygulanması aşamalarının her birine katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Akıncı, 2018: 2139).

Birçok alanda oluşturulan politika kurullarını incelediğimizde Yerel Yönetim Politika Kurulları ile halka en yakın birim olan yerel yönetimlerin uygulayacakları politikaların daha etkin ve etkili hale gelmesiyle birlikte yerel politikaların gelişimine katkı sağlayacağını söylememiz mümkündür (Akman, 2019: 2511). Yerel yönetim Politika kurullarının görev ve yetkileri Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinde açıkça belirtilmiştir. Buna bağlı olarak Yerel Yönetim Kurullarının görev ve yetkileri şu şekilde sıralanmaktadır (Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018):

- Kentleşme ve yerel yönetim alanında politika ve strateji önerileri geliştirmek,
- Türkiye'nin toplumsal, ekonomik ve siyasal gerçekliklerine uygun olarak yerel yönetim politikalarına ilişkin strateji önerileri sunmak,
- Göç ve iskân konularında politika önerileri geliştirmek,
- Çevre, orman, su ve benzeri alanlarda koruyucu ve geliştirici politika önerileri geliştirmek,
- Türkiye'nin kültürel mirasından beslenerek kentleşme politika önerileri geliştirmek,
- Akıllı şehircilikle ilgili araştırmalar yaparak strateji önerilerinde bulunmak,
- Boğaziçi imar uygulama programları gereği kamu yatırımlarının planlanmasına ilişkin çalışmalar yapmak,
- Etkin bir çevre yönetiminin sağlanması için politika ve strateji önerileri geliştirmektir.

Dünya da yaşanan hızlı değişimler göz önünde bulundurulduğunda sorunlara çözüm bulmak konusunda yalnızca merkezi yönetimin yeterli olmadığı yerel yönetimlere de büyük görevler

düştüğü yadsınamayacak bir gerçektir. Ülkemizde Cumhurbaşkanlığı sistemi ile yürütme erkine daha hızlı ve etkin bir misyon yüklenmiştir. Bu bağlamda oluşturulan politika kurulları içerisinde yerel yönetim politika kurulu da oluşturularak yerel faaliyetlerin önemi vurgulanmıştır (Düzenli, 2019: 37).



## II. BÖLÜM

### E-DEVLET VE E-BELEDİYE KAVRAMI

Bu bölümde bilişim teknolojilerinin her geçen gün gelişmesiyle değişen toplum yapısı ve beraberinde devletlerin yönetim yapısında önemli dönüşümler meydana gelmesinin günümüzde ki en önemli şekli olan e-devlet (elektronik devlet) kavramı incelenecek, ülkemizde e-devlet yapısına geçiş aşamaları ve Türkiye’de önemli e-devlet uygulamaları irdelenecektir. Bununla birlikte e-devlet yapılanmasının yerel boyutu olan e-belediye kavramı, e-belediye uygulamalarının araçları ve yararları incelenecektir.

#### II.1. Bilgi Toplumu

1970’li yıllardan bu yana bilgi ve iletişim teknolojilerinde önemli değişimler, dönüşümler ve gelişmeler yaşanmıştır. Bireyin gündelik hayatından iş hayatına kadar kurum ve kuruluşların düzeni çalışma şekli gibi neredeyse her alanda etkisini göstermiştir. Her geçen gün gelişmeye devam eden bilgi teknolojileri yeni bir dönem başlatmış ve bilgi toplumuna doğru geçiş hız kazanmıştır. Elbette bilgi toplumuna geçişi etkileyen birçok gelişme olduğunu söylememiz mümkündür. Özellikle bilgi ve iletişim, elektronik araçlar ve tıp alanında yoğun olarak bilgi teknolojilerinin kullanılması bilgiyi araç olmaktan çıkararak bir üretim alanı haline getirmiştir. Bu durumu ise birçok yazar bilgi toplumuna geçişin bir göstergesi olarak kabul etmektedir (Kuyruklu, 2008: 6).

Üretim sürecinde insan beyninin önem kazanarak insan emeğinin yerine geçmesi bilginin ekonomide ki önemini de artırmaktadır. Bu durum geleneksel sanayi yapılanmasını değiştirerek sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte bir köprü görevi görmüştür. Nitekim soyut bir sermaye, sınırları aşarak rolleri değiştirmiştir (Kaypak, 2011: 120).

Bilgi toplumu ile sanayi toplumunun temel özelliklerini ise karşılaştırmalı olarak şu şekilde sıralayabiliriz (Aktan ve Tunç, 1998: 11):

- Sanayi toplumu maddi sermayeyi ön planda tutarken bilgi toplumu bilgi ve insan sermayesine önem vermektedir.
- Sanayi toplumu üretiminin gelişim sürecinde buharlı makineler kullanırken bilgi toplumunda bilgisayarlar kullanılmıştır.
- Sanayi toplumunda kol gücünün önemini bilgi toplumunda beyin gücü almıştır.
- Sanayi toplumunda üretime katılım aşamasında ki insan sermayesi bilgi toplumunda eğitilmiş ve nitelikli insan sermayesine şeklinde dönüşmüştür.
- Sanayi toplumunda sanayi mal ve hizmet üretimi yapılırken bilgi toplumunda bilgi ve teknolojinin üretimi yapılmaktadır. Bu üretimde bilgisayar, iletişim araçları vb. gibi bilgi sektörü ürünleri gündemde tutulmaktadır.
- Sanayi toplumu üretim sürecinde fabrikalar kullanılırken bilgi toplumunda bilgiyi kapsayan bilgi ağları ve iletişim ağ sistemleri kullanılmaktadır. Aynı zamanda bilgi evrenseldir, dünyanın her yerinde üretilerek bilişim teknolojisi yoluyla aynı anda her yere yayılabilmektedir.
- Sanayi toplumunda genel eğitim söz konusu iken bilgi toplumunda bireysel eğitim ve eğitimin sürekli hale gelmesi söz konusudur.
- Sanayi toplumunda endüstriler; tarım, sanayi ve hizmetler olmak üzere üç sektör bulunurken bilgi toplumunda bu üç sektörle birlikte dördüncü sektör olan bilgi sektörü de türemiştir.
- Sanayi toplumunda özel ve kamu iktisadi kuruluşlar yerini bilgi toplumunda gönüllü kuruluşlar almaktadır.

- Sanayi toplumunda üretim faktörleri doğal kaynaklar, emek, sermaye ve girişimci olarak sıralanırken bilgi toplumunda bu üretim faktörleriyle birlikte beşinci üretim faktörü olarak teknik "bilgi" yerini almıştır.
- Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin ihtiyacı karşılayamayacağı durumlar söz konusu olabiliyorken bilgi toplumunda bilginin az ya da zor bulunma durumu yoktur. Çünkü bilginin sonu yoktur, sürekli artmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile bilgi toplumunda daha önceki tarım ve sanayi toplumlarına göre daha büyük bir değişim ve dönüşüm süreci yaşanmıştır. Bilginin çevresinde oluşan bu yeni toplumda bilgi üretimi önemli bir yere sahip olmuştur (Saraçbaşı, 2010: 8).

Bilgi toplumunun oluşumunu etkileyen faktörleri ise şöyle sıralamamız mümkündür (Saraçbaşı, 2010:8):

- Dünya ekonomik yapısının değişmesi; piyasaların küreselleşmesi ve ülkeler arasında artan rekabet,
- Teknolojinin gelişmesi
- Sektörel dağılımın değişmesi,
- İşgücünün niteliğinde meydana gelen değişimle birlikte nitelikli çalışan aranması ve buna bağlı olarak eğitimin önem kazanması,
- Yönetim yapısında meydana gelen değişimlerle birlikte var olan yönetim kavramının anlamının değişmesi ve yönetimde esneklik
- Küreselleşme
- Finansal küreselleşme ve dünya politikalarının değişmesidir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılda ortaya çıkan “Bilgi toplumu” kavramı yeni bir kavramdır. Fakat insanlık boyunca bilgiye her zaman ihtiyaç olduğunu söyleyebiliriz. İnsan bilgiyi hayatın her alanında kullanır nitelikte ilk insanlık tarihinden bu yana insanların her zaman bilgiye ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu sebeple “bilgi tarafından düzenlenen toplum” düşüncesi yeni oluşan bir düşüncedir diyemeyiz. Teknolojinin gelişmesi insanların hayatını kolaylaştırmıştır. Teknolojide yaşanan bu hızlı gelişim ile birlikte üretim sisteminin niteliğinde de değişim beraberinde gelmiştir. Tarım toplumunun hammaddesi topraktır, ekip biçerek daha çok üretmeyi başarmıştır. Sanayi toplumunda üretim işlevini sermaye malları ve makineler üstlenmiştir. Bilgi toplumu ise üretim sürecini farklılaştırarak yeni bilgi teknolojisini kullanmıştır. Böylelikle sanayi ötesi toplum olarak adlandırılan bilgi toplumu hem yeni bir toplum yapısı oluşturmuş hem de yönetim ve üretim işlevlerini değiştirmiştir. Bu bağlamda dünya ekonomisi tekrar şekillenerek bir dönüşüm yaşanmıştır (Kaypak, 2011: 119).

Sonuç olarak; bilgi toplumu, sadece bilgiyi üretmekle kalmayıp aynı zamanda bilgiyi etkin bir şekilde kullanan, bilgi üretimini gerçekleştiren ağlara kolaylıkla ve hızlı bağlantı sağlayabilen, bilgiyi muhafaza edebilen, bilgiyi aynı anda her yere yayabilen ve kullanabilen toplum düzenini ifade etmektedir. Bu sebeple bilgiyi en iyi şekilde kullanabilme olanağı sağlayan bu toplumda bilgi hizmeti sunan kurumların da bu konuda aktif rol üstlenmeleri gerekmektedir. Elbette söz konusu bu kurumların bilgiyi üretirken, yayarken ve tüketimini sağlarken doğru kullanması oldukça önemli bir husustur. Bu bağlamda bilgi toplumu devleti bilgi ve iletişim teknolojilerini kendi bünyesinde etkin bir şekilde kullanabilen, vatandaş ile karşılıklı iletişime önem veren bir devlet olması gerekmektedir. Sonuç olarak bilgi toplumu devleti tanımı ile e-devlet tanımı birbiriyle paralellik göstermektedir (Subaşı, 2017: 6).

## II.2. Küreselleşme

Küreselleşme, insanların, toplumların ve devletlerin ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi alanlarda ki birikimlerinin evrenselleşerek dünya geneline yayılması şeklinde ifade edilmektedir. Küreselleşme ile ilgili yapılan tanımların çoğunda küreselleşmenin ekonomik boyutu vurgulanmaktadır. Bu bakımdan küreselleşme, devletler arasında ki ekonomik faaliyetlerin etkileşim ve iletişim seviyesinin birbirine bağlı veya bağımlı olması şeklinde tanımlanmaktadır. Genel bir ifadeyle; küreselleşme, bilgi, yönetim, sermaye ve doğal kaynakların uluslararası boyutta olduğu ve karşılıklı olarak bir bağımlılığa dönüştüğü ekonomik ve siyasi yapılanmadır. Söz konusu yapılanma ile birlikte devletlerin yeni ekonomi rekabeti dünya gezegeninin tamamı olmuştur (Köse, 2003: 4).

Özgürlük, demokrasi, insan hakları, çevrenin korunması gibi ana ilkeler küreselleşme ile beraber evrensel boyut kazanmıştır. Dolayısıyla ulus-devlet kavramı yeniden yapılanmaya gitmek zorunda kalarak güçlenen demokratikleşme, saydamlık, esneklik, hesap verebilirlik ve katılım gibi birtakım eğilimleri benimsemek zorunda kalmıştır. Bu bağlamda ülkelerin var olan politikaları değişmiş ve dönüşmüştür. Devletin küçülmesi, siyasi reformlar, özelleştirme gibi konular gündeme gelerek temel politikalar içerisinde yerini almıştır (Köse, 2003: 3).

Küreselleşme olgusunun başlangıcı ile ilgili birden fazla yaklaşım bulunmaktadır. Bunlardan bazıları, küreselleşmenin tarihle birlikte başladığı, modernleşme ve kapitalizm ile küreselleşmenin beraber doğduğu ve bilgi toplumu içinde kapitalist sistemin çözülmesi ile birlikte küreselleşmenin son zamanlarda ortaya çıkan yeni bir olgu olduğu şeklinde yaklaşımlar bulunmaktadır (Yıldırım, 2007: 13).

Küreselleşmenin hızla gelişimini sağlayan ise entegrasyon hareketleri ile bölgeselleşmedir. Çok aktörlü üretim, ticaret ve finansal alanlarda ki ilişkilerin gelişmesiyle küreselleşme ivme kazanmaktadır. Bunun yanı sıra aynı coğrafi bölgede yaşayıp benzer özellikleri bulunan ülkelerin yoğun bölgesel ilişkiler içerisine girmesine ve güç birliği oluşturmalarına neden olmuştur (Köse, 2003: 7).

Günümüz dünyasında belirleyici etken olarak karşımıza çıkan küreselleşme her alanda etkisini göstermektedir. Özellikle kamu yönetimi ve yerel yönetimler açısından son zamanlarda uluslararası alanlarda devletin küçülmesi, özelleşme, saydamlık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklı yönetim, özel sektör ve sivil toplum iş birliği gibi konuların öneminin artması yönetimin işleyişinde değişim ve dönüşümü zorunlu hale getirmiştir. Devlet yönetiminin yeniden yapılanması için bürokrasinin azaltılması, yerel yönetimlerin yeniden örgütlenmesi, ademi merkezi yöntemlerin teşvik edilmesi, daha şeffaf, esnek, hesap verebilir ve denetlenebilir örgüt yapılarının oluşturulması gerekmektedir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 63-64).

### **II.3. E-devlet**

Çalışmanın bu bölümünde e-devlet kavramı ve tarihçesi incelenerek ülkemizde e-devlet yapılanmasına geçiş aşamaları olarak yer alan projelere değinilecektir. Bununla birlikte ülkemizde önemli e-devlet uygulamalarına yer verilerek e-devlet anlayışındaki gelişim sürecimiz incelenecektir.

#### **II.3.1. E-devlet Kavramı**

Genel anlamı ile e-devlet, devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin ve kendi kurumlarının birbirleriyle olan ilişkilerinin elektronik ortamda yürütülmesini ifade etmektedir. Bu bağlamda vatandaşlara kesintisiz ve hızlı bilgi aktarımı sağlanmaktadır. İngilizce karşılığı

(e-government) elektronik devlet anlamı taşımaktadır. Elektronik devlet anlayışı ise bilgi ve iletişim teknolojileri temeline dayanmaktadır. Şeffaf ve güvenilir bir devlet olmanın şartı, alınan kararları ve düzenlemeleri halk ile açık şekilde paylaşmaktır. Söz konusu süreçlerin gerçekleşmesi ise devletin bilişim ve teknolojileri etkin kullanımı ile doğrudan ilişki içerisindedir. E-devlet anlayışı devletin teknoloji aracılığıyla hem vatandaşlarına verdiği hizmetlerin hem de kendi kurumları arasında ki iletişimin hızlı, şeffaf ve güvenilir olmasını amaçlamaktadır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 7).

Dar anlamda e-devlet; devletin vatandaşlara karşı sorumlu olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı sorumlu olduğu görev ve hizmetlerin karşılıklı şekilde elektronik ortamda hızlı ve kesintisiz gerçekleştirilmesine denilmektedir (Çarıkçı, 2012: 98).

Bir başka tanıma göre e-devlet; kamu kurumları, vatandaşlar ve özel sektör arasında teknoloji aracılığıyla gerçekleşen bilgi ve hizmet alışverişlerinde meydana gelen hız, performans ve verimlilik artışıyla birlikte maliyetlerin en aza indirilmesinin amaçlandığı bir devlet modeli olarak tanımlanmaktadır (Onat, 2011: 6).

Elektronik devleti Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu; kamunun işleyişine hız kazandırmak için her türlü bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaları olarak ifade etmektedir. Sıkça kullanılan bir başka tanımda ise e-devlet, vatandaşın hem devletin sunduğu hizmete hem de devletin sahip olduğu bilgiye erişiminin hızlı ve kolay şekilde gerçekleşmesini sağlaması ve internet odaklı faaliyetler bütünü olması sebebiyle vatandaşların yönetime katılmasını öngören bir anlayıştır. (Çakır, 2015: 38).

İlk bakıldığında kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesinin sonucu olarak görülen e-devlet, aslında çok daha derin anlamlar içermektedir. Nitekim devletin “elektronikleşmesi” hususunda bilişim teknolojileri yalnızca birer araçtır. Söz konusu

anlayış ile asıl hedeflenen; bilgi ve işlem kapasitesi arttırılmış, gerekli durumlarda hızlı karar alabilen ve halkın isteklerine hızlı cevap verebilen bir devlet modeli oluşturmaktır. Bu oluşturulan sistem sayesinde merkezi yönetim ile birimleri, merkezi yönetim ile yerel yönetim, merkezi yönetim ile vatandaş arasında bilgiye ulaşım imkânı sağlanacaktır. (Ünal ve Kiraz, 2016: 438-439).

E-devlet modelinin olgunlaşmasını sağlayan aşamalar ise şu şekilde sıralanabilmektedir (Akgül ve Delibaş, 2010: 108):

- **Bilgi Aşaması:** İlk aşama olarak kurumun ve hizmetlerinin açıkça tanıtıldığı bir web sayfası bulunmakla birlikte yalnızca okuma ve erişim imkânı tanınmaktadır.
- **Etkileşim Aşaması:** Vatandaş ve devlet arasında ki etkileşimin yüz yüze gelmeden yalnızca vatandaşların e-posta ile bilgiye erişebilmeleri sağlanmaktadır. Bununla birlikte vatandaşların gerek duydukları herhangi bir form veya belgeyi şahsi bilgisayarlarına indirebilme olanağı da verilmektedir. Söz konusu uygulamalar ise 7 gün 24 saat kesintisiz olarak gerçekleştirilebilmektedir.
- **İşlem Aşaması:** Söz konusu aşamada kullanıcıların web sitelerine girmesiyle etkileşim artmış ve bu sayede bütünsel işlevsellik kazanılmıştır. Vatandaşlar kamu kurumlarına gitmeden resmi işlemlerini çevrimiçi (online) gerçekleştirebilmektedir.
- **Dönüşüm Aşaması** Bilgi sistemlerinin birleştirildiği dönüşüm aşamasında vatandaşlar, devlet-vatandaş ve devlet-iş dünyası arasında gerçekleşen hizmetlere tek bir adresten ulaşabilmektedir. Bu aşamada maliyetler en az seviyeye indirilmekte, vatandaş memnuniyeti, hesap verebilirlik ve etkinlik arttırılmaktadır.

E-devlet “elektronik” anlamını içeriyor olmasına karşın ‘devlet’ kavramı asıl tanımını korumakla birlikte e-devlet büsbütün yeni bir devlet anlamına gelmemektedir. Sadece devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerde teknolojiyi bir araç olarak kullanmasını ifade



etmektedir. Geleneksel devlet kavramının da yer alan işlevlerle aynı niteliğe sahiptir fakat e-devletin tek farkı işlevlerinin hangi araçlarla ve nasıl gerçekleştiğidir. Kısacası e-devlet geleneksel devlete bir rakip olmamakla birlikte devletin işlevselliğini ve hizmet sunum şekillerini değiştiren bir alt yapıdır. Bu bağlamda kamu kurumlarının hizmet sunumlarında herhangi bir değişiklik yapılmamakta sadece hizmet sunumlarının kalitesinin artırılması, güncel olması, daha etkin ve etkili bir yapının oluşması amaçlanmaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2004: 73).

Yapılan tanımlamalardan hareketle devletin sunduğu hizmetlerin elektronik ortama taşınarak vatandaş ve devlet arasında ki ilişkiye yeni bir boyut kazandırdığını söylemek mümkündür. Daha hızlı ve güvenli hale gelen devlet yapısı ile vatandaşlara 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunularak hem vatandaşların ihtiyaç ve isteklerine göre hareket etmekte hem de vatandaşların yönetime katılımını sağlamaktadır. Ayrıca coğrafi farklılıklar önemli olmamakla birlikte hizmetler standart ve sürekli yerine getirilmektedir. Elbette bu yapının meydana gelebilmesi için iletişim altyapısı ve bu altyapıyı destekleyen çeşitli yasalara ve düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır (Erdem, 2014: 735).

### **II.3.2. E-Devletin Tarihsel Gelişimi**

Teknolojinin gelişmesi ve bilgi toplumuna geçiş ile birlikte 1980'li yıllarda insanlar bilgisayar ile buluşmuştur. Bu durum kişisel bilgisayarların artmasını sağlayarak e-devlet gelişiminde büyük bir adıma neden olmuştur. Bu bağlamda kamu yöneticilerinin bilgisayar kullanmasıyla kamu kuruluşlarında bilgi yönetiminde dönüşüme gidilerek yeniden yapılanma başlamıştır. 1990'lı yıllardan itibaren internet büyük bir hızla yaygınlaşarak e-devletin gelişimini hızlandıran en önemli etken olmuştur. Nitekim eski dönemlere göre çok daha fazla bilginin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması ile yönetim bilgi sistemi kavramı

ortaya çıkmıştır. Bu süreçlerle beraber ülkeler de e-devlet için önemli adımlar atmaya başlamıştır (Çarıkçı, 2012: 98).

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler ile bireylerin değişen ihtiyaçları ve devletten beklentileri aynı doğrultuda artmıştır. Söz konusu gelişmeler sayesinde bireylere bilgiye daha hızlı ve sınırsız erişim imkânı tanımıştır. Dolayısıyla bireyler kendilerine sunulan hizmetlerin daha aktif ve hızlı sunulmasını istemektedirler. Böyle bir ortamda devletlerin de kendilerini değişen teknolojiye göre yeniden yapılandırması gerekmiştir. Kamu yararı öncelikli konuların yanı sıra her türlü verilerin kayıt altına alınması, acil durumlarda hızlı karar alabilen, halkın taleplerine en kısa sürede cevap verebilen bir devlet yapısı oluşturabilmek için yüksek teknoloji araçlarının kullanılması gerekmektedir. E-devlet kavramının bir anda ortaya çıkan popüler bir kavram olmadığı aksine değişen ve dönüşen dünya ile birlikte ortaya çıktığını söylememiz mümkündür. Nitekim bireylerin ihtiyaç ve taleplerinin her geçen gün artması ve teknolojinin desteğiyle doğan yeni bir devlet anlayışını ifade etmektedir (İnce, 2001: 12).

E-devlet politikaları adına ilk adımı atan ABD olmuştur ve 1985'ten itibaren vergi tahsilatı ve beyanname doldurma gibi bazı kamu hizmetleri internet üzerinden sunulmaya başlanmıştır. Elbette e-devlet politikasının ilk olarak ABD'de başlamasının temel sebebi bilgisayarın ve internetin icat edildiği yer olması ile ilgilidir. Bazı kamu hizmetlerini veya bunların yönetim süreçlerini elektronik ortama aktaran ABD'nin söz konusu hizmet sunumları ile oluşan yararları iyi tanıtması e-devlet politikalarının gelişiminde yarar sağlamıştır. E-devletin bir kamu politikası olarak Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütlerce tanınmasına, benimsenmesine ve üye devletlere önerilmesine yol açmıştır. Bu sayede e-devlet, kısa zamanda yeni bir kamu hizmeti sunumu şeklinde tüm dünyaya yayılarak etkisini göstermeye başlamıştır. (Demirhan, 2011: 25).

Bazı ülkeler 1990'ların sonlarından itibaren bilgi ve iletişim teknolojisini kullanarak bir takım kamu hizmetlerini elektronik ortama taşımış ve e-devlet projelerini başlatmışlardır. Burada projeler ile vatandaşların ihtiyaç ve sorunlarının hızlı bir şekilde karşılandığı, devlet ile vatandaş arasında ki etkileşimin ve verimliliğin artırıldığı, bürokrasinin azaltıldığı daha etkin bir kamu hizmeti sunumu hedeflenmektedir. Genel olarak ifade etmek gerekirse e-devlet modeli devleti ağır bürokratik süreçten kurtararak kırtasiyeciliği azaltan, katılımıcılığı ve şeffaflığı arttıran özelliklere sahiptir (Subaşı, 2017: 10).

E-devlet modeli ileri bir bilişim teknolojisine sahip olması nedeniyle geleneksel devlet modelinin yerine geçmiştir (Çakır, 2015: 38). Buradan da anlaşılacağı üzere geleneksel devlet ile e-devlet arasında birtakım önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar Tablo 1 de gösterilmektedir.

**Tablo 1. 1. Geleneksel Devlet ve E-devlet Kamu Yönetiminin Vatandaş ile İlişkisi**

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif Vatandaş	Aktif Vatandaş
Evrak üzerinden iletişim	Elektronik Ortamda İletişim
Dikey Hiyerarşik Örgüt	Yatay Koordineli Örgüt
Yetkili Cevabı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Yetkili Yardımı	Uzman Yardımı/Kendi kendine yardım
Yetkiliye Dayanan Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesine Dayanan Denetim

Tek Çeşit Hizmet	Kişiden Kişiyeye Farklılaşan Hizmet
Bölgümlere Ayrılan/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Kesintisiz Hizmet
Fazla İşlem Maliyeti	Az İşlem Maliyeti
Verim Alamadan Büyüme	Verimlilik Esaslı Yönetim
Tek Taraflı İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

(Kaynak: Demirel, 2006: 86)

### II.3.3. E-Devletin Amaçları ve Yararları

Geleneksel yöntemlerle vatandaşların talep ve isteklerine karşılık vermede yetersiz kalan kamu kurumları gelişen teknolojiye ayak uydurmak zorunda kalmışlardır. Nitekim artık bireyler kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerde kendilerine daha hızlı yanıt verilmesini, işlemlerini kısa sürede gerçekleşmesini beklemektedir. E-devlet anlayışı hem kamu kurumlarının birbirleriyle hem de vatandaş ile olan ilişkilerinde daha hızlı bir işleyiş kazandırmaktadır (Çarıkçı, 2010: 100).

Kamu yönetimine yeni bir boyut getiren e-devlet modelinin amaçları ise şu şekilde sıralanabilir (Demirhan, 2011: 27; Demirel, 2006: 88):

- Şeffaf bir yönetim yapısı benimseyerek vatandaşların her türlü kamu hizmeti hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak,

- Bilişim teknolojisi aracılığıyla vatandaşların yönetime katılımını artırarak katılımcı demokrasiyi geliştirmek,
- Devletin bilgiye erişimi daha kolay hale getirerek vatandaşların 7 gün 24 saat internet ortamı üzerinden kamu hizmetlerinden faydalanmasını sağlamak,
- Vatandaşların talep ve isteklerine hızlı yanıt vererek vatandaş memnuniyetinin ön planda tutmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda maliyetleri düşürerek harcamalarda tasarruf sağlamak
- Kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasıyla bir “devlet portalı” oluşturarak kolay erişim olanağı tanımak ve eşit kalitede hizmet sunmaktır.

Yukarıda sayılan amaçlarının gerçekleşmesi durumunda sağlayacağı yararlar ise şunlardır (Çarıkçı, 2012: 101):

- Devletten hizmet alımının yer veya zaman fark etmeksizin sağlanması,
- Kamu hizmetlerinin yaygın duruma gelmesi,
- Kamu örgütlerinde verimliliğin artması,
- Devletin daha hızlı ve etkin bir şekilde işleyerek kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi
- Bürokrasiyi azaltarak kırtasiyeciliğin önlenmesi,
- Kamusal hizmetlerin 7 gün 24 saat kesintisiz şekilde vatandaşlara ulaşımının sağlanması,
- Mali tasarruf ile ekonomik gelişmeye katkısı,
- İnternet teknolojisini kullanarak her türlü işlemlerin hızlanmasını sağlaması
- Denetim faaliyetlerinin geliştirilmesiyle işlemleri kontrol altına alınması böylelikle hataların azalması

- Şeffaflık ile güven ortamının meydana gelmesi ve devletin etkinliğinin artması
- Vatandaşın yönetime katılımının sağlanması ve vatandaş-devlet ilişkisinin iyileştirilmesidir.

E-devlet modeli bilgi ve iletişim teknolojisini en iyi şekilde kullanması ile kamu kurumuna ulaşan bir evraktan ilgili kamu görevlisinin nerede ve ne zaman olduğu fark etmeksizin işleminden haberdar olduğu ve hızlı bir şekilde sonuca ulaşabildiği bir ortam sunmaktadır. Bu açıdan bakıldığında e-devlet uygulamasının teknolojik araçları kullanarak devleti daha etkin, etkili, hızlı hale getirdiğini ve devletin eski bürokratik yapısını sona erdirdiğini söylememiz mümkündür (Erdem, 2014: 736).

#### **II.3.4. E-Devletin Özellikleri**

E-devlet yapılanmasının önemli özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler arasında temel olarak iki özelliği e-devlet içeriğini tanımlayıcı niteliktedir. Bu bölümde ise söz konusu özellikler açıklayıcı bir şekilde ele alınacaktır.

##### **II.3.4.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir**

Son yıllarda teknolojiye yaşanan gelişmeler yönetim yapısını ve fonksiyonunu değiştirerek bilgi toplumunu meydana getirmiştir. Değişen ve dönüşen toplum ile birlikte bireylerin ihtiyaçları ve devletten beklentileri de aynı şekilde değişmekte, artık bireyler kendilerine sunulan hizmetlerin daha şeffaf ve ulaşılabilir olmasını beklemektedir. Nitekim bu süreçte devletin yapısında köklü değişimler kaçınılmaz olmuştur. Yalnızca kamusal hizmetleri yerine getiren devlet yerine bilgileri sır olmaktan çıkararak, bilgiyi ulaşılabilir, anlaşılabilir ve kullanılabilir hale getiren bir devlet yapısı ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda bu bilgilerin eksiksiz, güncel ve doğru olması da oldukça önemlidir. E-devlet modeli ile son teknolojiler kullanılarak gerekli bir evrakın internet ortamında ne aşamada olduğu yetkililer tarafından

incelenebilmekte ve izlenebilmektedir (Demirel, 2006: 89). E-devlet modeli kamu kurumları arasında ki iletişimin artmasını ve bilgi sistemlerinin bütünleşmesini sağlamaktadır. Bu bağlamda kırtasiyecilik azalmakta ve zaman kayıpları yaşanmamaktadır (İnce, 2001: 25).

E-devlet uygulaması aynı zamanda devlet ile vatandaş arasında ki iletişimi de kuvvetlendirmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ile vatandaşlar kamu kurumlarıyla yüz yüze görüşme sağlamadan yalnızca kamu bilgi sistemine giriş yaparak gerekli bilgiye veya kamu hizmetine ulaşabilmektedir. Böylelikle kamu hizmeti talebinde bulunan vatandaşlar devlet dairelerini dolaşmak zorunda kalmadan kamu bilgi sistemi aracılığıyla yönlendirilmekte ve gerekli kamu hizmetine erişimi kolaylıkla sağlamaktadır. Elektronik devlet geleneksel devlet yapısı içinde verilen kamu hizmetinin sunuluş şeklini değiştirmektedir. Bu yönü ile geleneksel devlete rakip olmadığını göstermektedir. (İnce, 2001: 24).

#### **II.3.4.2. Elektronik Devlet Teknik Devlettir**

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte bilgi çağı yaşanmaktadır. Birçok aşamadan geçen toplumlar zaman içinde değişen ve dönüşen dünyadan etkilenerek bilgi toplumu halini almıştır. Bilginin güç olduğu bu toplumlarda artık önemli olan bilginin kullanım şeklidir. Dolayısıyla toplumlarda güç derecesinde esas alınan ölçütlerin de değişmesine sebep olmuştur. Ülkelerin tarihsel aşamalarına baktığımızda güç sembolünü ülkelerin topraklarında ki genişlik oluştururken bilgi toplumu ile artık o ülkenin bilgiyi üretme veya kullanma kapasitesi ile eşdeğer kabul edilmektedir. Bu bağlamda devlet kavramı farklı değişkenlerle açıklanmaya başlanmakta ve devletin farklı açılardan gelişimi ortaya çıkmaktadır. Değişen dünyaya ayak uydurmak zorunda olan devletin de geleneksel yapısında değişikliğe gitmesi kaçınılmaz olmuştur. Bu değişim devletin asıl tanımı değiştirmemekte yalnızca teknolojiyi daha kapsamlı kullanarak yönetim yapısının

yenilenmesine yol açmaktadır. Günümüz kamu yönetiminde; bilgisayar, telefon, fax gibi bilgi iletişim araçlarını kullanmadan herhangi bir işlem gerçekleştirilemeyeceği gibi devlet sorumlu olduğu görevleri de başarılı şekilde yerine getiremeyecektir (İnce, 2001: 26). Dolayısıyla bilgisayarlar, vatandaşlara hızlı ve kolay bilgiler sunarken zaman kaybını da önlemektedir. Kamu yönetimi çalışanları açısından ise işlemleri hızlandırmakta, kolaylaştırmakta ve çoğu zaman çalışmanı devreden çıkararak kırtasiyeciliği azaltmakta ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. (Demirel, 2006: 90).

E-devlet modeli en yeni ve en son teknolojiyi kullanması ile iletişim araçlarını daha etkin hale getirerek, çalışanların iletişimini kuvvetlendirerek, herhangi bir evrak kaydına anında ulaşılabilmesini ve incelenmesini sağlayarak teknik açıdan üstünlüğe sahip olduğunu göstermektedir (Onat, 2011: 20).

### **II.3.5. E-Devlet Altyapısı**

E-Devlet uygulamalarında kullanılan, bu uygulamaların yapılabilmesi için olmazsa olmaz denilebilecek bir kısım alt yapısı bulunmaktadır. Çalışmanın bu kısmında e-devletin temel alt yapıları incelenecektir.

#### **II.3.5.1. Hukuki Alt Yapı**

E-devletin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için hukuki alt yapıya sahip olması oldukça önemli bir husustur. Nitekim vatandaşların kamu kurumları ile yüz yüze gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmeleri ve kamu hizmetinden yararlanabilmeleri hukuksal çerçeve ile meşruluk kazanacaktır. Hukuksal alt yapıya sahip olması kullanıcıların güven ortamı içerisinde kamu hizmet sürecine katılmalarını sağlayacaktır. Bilgi güvenliğinin sağlanması konusunda uygun yasal düzenlemelere dayanmayan bir politika uygulamasında kamu görevlileri gerekli özeni göstermeyebilir. Bununla birlikte kullanıcıların güvenlik endişesi



içinde olmalarına ve yeterli katılımın oluşmamasına neden olabilir. Dolayısıyla e-devlet politikası için emek harcanması zaman ayrılması sonuçsuz kalacaktır (Demirhan, 2011: 44). Hukuksal düzenlemelerin eksikliği bilgi teknolojisinin etkin kullanımının dolayısıyla e-devletin önündeki en büyük engeller arasındadır. Hukuksal altyapı oluşturulurken vatandaşların beklentileri ön planda tutularak internet hizmetlerinin tüm bireyler tarafından erişilebilir hale getirilmesi, iletişim piyasasının serbestleştirilmeye başlaması gibi yeniden düzenlemeler mutlaka yapılmalıdır. Yapılacak düzenlemeler e-devletin temel amaçlarından biri olan vatandaş memnuniyeti göz önünde bulundurularak yapılmalı ve e-devletten en yüksek fayda sağlanmalıdır (Nacar, 2008: 28-29).

E-devlet yönetimin ve buna bağlı olarak yapılacak düzenlemelerin “evrensel hukuk ve etik” çerçevesinde oluşmasına ve işlemesine özen gösterilmelidir. Yeni teknolojilerin bütün e-devlet uygulamalarında kullanılmasına dikkat edilmelidir. Genel olarak bakıldığında elektronik ortamda gerçekleşen işlemlerin hukuki statüsüne sahip olabilmesi için hukuki bir dayanağının olması gerekmektedir. Nitekim e-devlet uygulamasının altyapısından veya uygulamasından kaynaklı meydana gelebilecek durumları yasal olarak geçerli kılacak hukuki bir altyapı şarttır (Olgun, 2006: 41).

### **II.3.5.2. Teknolojik Altyapı**

Zaman ilerledikçe bilişim teknolojileri alanında ki mevcut teknik araçlar her geçen gün yenilenmektedir. E-devlet modeli değişen teknolojiye ayak uydurarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması anlayışına sahiptir. Buna bağlı olarak e-devlet altyapısı ortaya çıkan yeniliklerden yararlanarak kendi bünyesine uyarlamalıdır. E-devlet politikalarının internet aracılığıyla gerçekleşmesi sebebiyle teknolojik alt yapının önemi oldukça büyüktür. E-devletin ana görevi bilgi ve bilgiye erişimi kolay ve anlaşılır hale getirmek olduğu için gerekli teknoloji altyapısını oluşturması gerekmektedir. Nitekim e-devlet uygulamasının

başarısı teknolojik alt yapının gelişmişliği ve yaygınlığı ile aynı doğrultudadır. Bu bağlamda ülkelerde e-devlet politikasının iyi işlemesi için vatandaşların gerekli teknolojik araçlara yeterli düzeyde sahip olması ve her yeni gelişmede yenilenmesi gerekmektedir (Demirhan, 2011: 43).

### **II.3.5.3. Ekonomik Altyapı**

Kâğıt üzerinde yapılan kamu işlemlerinin elektronik ortama aktarılmasıyla bu işlemler bilgisayar aracılığıyla yapılmaya başlanması teknolojik ürünlerin daha sık kullanımını beraberinde getirmektedir. Bu teknoloji ürünlerini aktif olarak kullanabilmek için ise belli bir finansmana ihtiyaç duyulmaktadır. Nitekim gerekli finansmanın sağlanamaması e-devlete geçiş projelerinin aksamasına neden olabilmektedir (İnce, 2001: 40).

Günümüzde bilişim teknolojileri alanında çok hızlı gelişmeler ve buna bağlı değişimler yaşanmaktadır. Nitekim bilgisayarların ekonomik ve teknolojik ömrü 1 ile 3 yıl arasında bir sürede tükenmektedir. Böyle bir ortamda e-devletin sürekli olarak yenilenebilmesi için belirli finansal kaynaklarının olması gerekmektedir. Elbette devlet bu finansal kaynakları elde edebilmek için klasik bütçe yöntemlerine ilaveten yeni yöntemler geliştirmelidir. Bu yeni yöntem modelleri olarak reklamlar, yap-işlet modeli, üyelik ve kullanım ücretleri örnek gösterilebilir. Söz konusu finansal kaynak modellerinin sadece devlet tarafından gerçekleştirilmesi mümkün olmayacaktır. Bu sebeple mutlaka özel sektörlerin yatırım yapabilmesini sağlayan modeller oluşturulmalıdır (Çakır, 2015: 45).

E-devlet uygulaması elbette teknoloji üretebilen gelişmiş ülkeler için oldukça kolay gerçekleştirilebiliyorken teknoloji üretemeyen ülkelerde bu durum oldukça zordur. Nitekim belli bir teknolojik altyapının oluşturulmasının temel kaynağı finansmandır. E-devlete geçen devletlerin bilgi çağının getirdiği yüksek teknolojilere ayak uydurması ve bu teknolojiyi

kullanabilmesi ekonomisinin yeterli seviyede olması ile ilişkilidir. Finansman olmadan e-devlet uygulamasından bahsetmekte mümkün olmayacaktır (Nacar, 2008: 40).

### **II.3.6. Türkiye’de E-Devlete Geçiş Aşamaları**

Yakın zamanda yaşanan küreselleşme ile birlikte kamu işlemlerinin büyük çoğunluğu elektronik ortamda gerçekleşmeye başlamıştır. Bilgisayar ve internet kullanımlarının artması ile iletişim araçları değişmiştir. Söz konusu iletişim araçlarının yoğun şekilde kullanılması yalnızca bireylerin hayatını değil kamu kurumlarını da aynı ölçüde etkilemiştir. Nitekim bilim ve teknoloji çağı ile birlikte kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasını amaçlayan e-devlet modeline geçiş sağlamak adına ülkemizde önemli adımlar atılmıştır (Akçakaya, 2017: 17).

Türkiye’nin e-devlete geçiş süreci 1980 yılı itibariyle başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan büyük dönüşüm 1990 ve 2000 yılları arasında tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de etkisini göstermiştir. Bu dönemde ülkemizde ki ilk büyük proje 1993 yılında Dünya Bankası’nın desteği ile oluşturulan Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon projesidir (Çarıkçı, 2010: 102).

Türkiye’de bilim ve teknoloji ile ilgili en üst düzeyde kararları alabilen mekanizma Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’dur. BTYK 1997 yılında bir takım önemli kararlar alarak Türkiye’nin kısa zamanda düşünce dönüşümü yaşadığını ve e-devlet modeline geçiş sürecinde uygun hamleler planladığını göstermektedir (Çarıkçı, 2010: 102). BTYK üçü doğrudan bilgi altyapısının kurulmasına ilişkin olmak üzere yirmi dokuz karar almıştır. Bu üç karar ise şunlardır (Çarıkçı, 2010: 102):

- Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı’nın (TUENA) hazırlanması
- Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi’nin (ULAKBİM) kurulması

- Elektronik Ticaret Ağı kurulması

Bu üç karar arasından Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının hazırlanması kararı üzerinde durulması gereken kararlar arasındadır. Bilgi çağına giren Türkiye’yi anlatması ve elektronik devlet yapısına geçiş ile ilgili politikalar içermesi sebebiyle bu konuda ki ilk resmî belgedir. Söz konusu belgede yer alan “Kamu-net” projesi ile kamusal hizmet erişiminin uzaktan sağlanabilmesi öngörülmektedir (İnce, 2011: 72-74).

Kurul’un 1997 yılında aldığı kararlar çerçevesinde ortaya çıkan çalışmalarının sonuçları 1998 yılında bir toplantıda hazırlanan rapor ile özetlenmekte ve bir sonra ki yıl için yeni kararlar alınmaktadır. Raporda önemli olan hususlar ise; ilk defa kamu sistemi içerisinde yer alacak ‘bilgi anayolu’ kavramından söz edilmektedir. Bu bağlamda daha önce içeriğinden bahsedilmeyen ‘kamu-net’ projesinin de kapsamı belirlenmiştir. Söz konusu rapor da bilgi anayolu kavramı ve kamu net projesi ile kamu kurumlarının kendi aralarında ki iletişimin ağ teknolojisi aracılığıyla kurulması hedeflenmektedir. BTYK kararları Türkiye’nin elektronik devlete geçişi açısından oldukça yol gösterici ve ileri görüşle hazırlanmış olması ile birlikte bu kapsamda alınan ilk resmi karar niteliğindedir (İnce, 2011: 72-74).

### **II.3.6.1. Kamu-Net Projesi**

Başbakanlık genelgesiyle 1998 yılında Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur. Kurul Türkiye’nin e-devlete geçiş sürecini hızlandırması itibariyle oldukça büyük öneme sahiptir (Akçakaya, 2017: 18). Kurul tarafından yapılan çalışmalardan oluşan Mayıs 2000 tarihli "Ulusal Bilgi Sistemi Raporu" ilk olarak kamu birimlerinin verdiği hizmetlerin birimler arasında ağ teknolojisiyle bağlanarak hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasına ile ilgilidir. Aynı zamanda raporda, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi için kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmaya gitmesi gerektiği vurgulanarak hem

mevzuat hem de personel yapılanmasının nasıl yapılacağından da özetle bahsedilmektedir. Söz konusu yapılanmalarla birlikte elektronik devlet modelinin hayata geçirileceğinin altı çizilmektedir. Kamu kurumları bilgi sistemlerinin bir bütün halinde çalışmasına "Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (Kamu-Net)" adı verilmektedir. Kamu-Net ile birlikte, Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi aracılığıyla kamu kurumlarının birbirleriyle karşılıklı olarak gerçekleştireceği iletişim ve yazışmaların elektronik posta yardımıyla yapılması öngörülmektedir (İnce, 2001: 75).

Kamu-Net Üst Kurulu 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesiyle "E-Türkiye" konusunda ki çalışmaların Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanması ile varlığı sona ermiştir.

### **II.3.6.2. E-Türkiye Girişimi**

Bilgi ve internet teknolojisinin son yıllarda hızlı değişim ve gelişim göstermesi ile Avrupa'nın diğer ülkeler içinde geri kalmaması ve bilgi çağının yaşandığı dünyada konumunu sağlamlaştırmak istemesi üzerine 1999 yılında Avrupa Komisyonu aracılığıyla E-Avrupa Girişimi başlatılması kararı alınmıştır. Söz konusu karar ise 2000 yılının mart ayında Lizbon'da gerçekleşen Avrupa Komisyonu Zirvesinde onaylanmıştır. E-Avrupa Girişimi ile daha ucuz, kolay ve güvenli internet erişimi sağlamak, insanları bilgi çağına hazırlamak, internet kullanımını arttırmak amaçlanmaktadır. Bu amaçlar doğrultusunda 19-20 Haziran 2000'de Feira'da düzenlenen Avrupa Birliği Zirvesinde Avrupa Birliğine üye 15 ülke için E-Avrupa Eylem Planı 2002 taslağı kabul edilmiştir (Akın, 2006: 2).

Aynı yıl içerisinde Varşova'da toplanan Avrupa Bilgi Toplumu Bakanlar Konferansı, Avrupa için belirlenen hedefleri benimseyerek üye ülkelerle birlikte E-Avrupa Eylem Planı'na benzeyen bir Eylem Planı hazırlamaya karar vermiştir (Olgun, 2006: 52).

Avrupa Komisyonu 2001 yılının şubat ayında, Kıbrıs ve Malta beraberinde Türkiye’yi de “e-Avrupa+ Eylem Plânı” adıyla hazırlanan bu plana katılmaları için davet etmiştir. Türkiye bu daveti kabul ederek plana uyum sağlayacağını ve bu doğrultuda yapılması gerekenleri yerine getireceğini gösteren bir plan hazırlama çalışmalarına başlamıştır (Akın, 2006: 6).

Her yerde bilginin temel alındığı bir çağda toplum dönüşümünün sağlanmasının önemini vurgulayan E-Avrupa + Eylem Planı’nın ülkemize uyarlanmasına yönelik olarak Başbakanlığın 2001/352 sayılı genelgesi ile E-Türkiye Girişimi başlatılmıştır (Söğüt, 2017:43). Bu çerçevede 12 çalışma gurubu oluşturulmuş ve bu çalışma grupları 19 Ekim 2001 tarihinde kurularak çalışmalarına başlamıştır (e-Türkiye girişimi 1.ara raporu, 2002).

2002’ de hazırlanan taslak eylem planında E-Türkiye Girişimi’nin temel amaç ve hedefleri de açıklanmıştır. Bu bağlamda E-Türkiye Girişimi ile amaçlanan; Türkiye’nin bilgi toplumuna geçişinin sağlanması için çalışmaları hızlandırmak, daha ucuz, kolay ve güvenli internet erişimini sağlamak, insan kaynaklarına yatırım yapmak, internet kullanımını arttırarak yaygınlaşmasını sağlamaktır. Nitekim E-Türkiye Girişimi’nin amaçları E-Avrupa Eylem Planına uygun şekilde hazırlanmıştır. Dolayısıyla söz konusu amaçlar için yapılması gerekenler de belirtilmiştir (Demirhan, 2011: 99). E-Türkiye Girişimi’nin çalışma yapması gereken alanlar ayrıntılı olarak şu şekilde sıralanmaktadır (e-Türkiye Girişimi Ara Raporu, 2002):

- Bilgi toplumu oluşum sürecini hızlandırmak
  - Herkesin ulaşabileceği haberleşme hizmetlerinin sağlanmasına hız kazandırması,
  - Bilgi Toplumuna ilişkin mevzuatın entegrasyonunun sağlanması ve uygulanması,
- Daha az maliyetli, daha hızlı, daha sağlıklı ve güvenli internet
  - Daha kolay ve hızlı şekilde internet ulaşımının sağlanması,

- Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet erişimi (öğrenme ve çalışma iş birliği için erişimi hızlandırmak),
- Güvenli ağlar
- İnsana ve yeteneğe yatırım (internet ve kullanım araçlarını okullara yerleştirmek ve eğitime entegre ederek uyumlu hale getirilmesi)
  - Bilişim çağında Avrupa gençliği,
  - Bilgi odaklı ekonomide çalışmak,
  - Bilgi odaklı ekonomiye tüm aktörlerin katılımı,
- İnternet kullanımını özendirmek (Avrupa düzeyinde erişimi kolaylaştıracak alt yapıyı oluşturmak),
  - e-Ticareti hızlandırmak
  - Online-Devlet-Kamu hizmetlerine elektronik erişim (vatandaşların devlet bilgilerine, hizmetlerine ve karar alma aşamalarına erişimini sağlamak),
  - Online-Sağlık,
  - Akıllı ulaşım sistemleri (dijital teknolojiyi kullanarak güvenli ve etkili ulaşım sağlamak),
  - Online-Çevre olarak belirlenmiştir.

E-Türkiye Girişimi Eylem Planında önemli hususlardan bir tanesi de “İnternet kullanımını özendirmek” başlığı altında e-devlet konusunun ele alınmasıdır. E-devlet yapısı ile ilgili 6 eylem belirlenerek yapılacaklar sıralanmıştır. Söz konusu eylem planında e-devlet ile ilgili yapılan çalışmaların sonucu ise E-Türkiye Girişimi 1.Ara Raporu ile açıklanmıştır (Demirhan, 2011: 102).

E-Avrupa Eylem Planına uyum sağlamak adına hazırlanan E-Türkiye Girişimi Eylem Planının 2003 yılı sonuna kadar hedeflerine ulaşacağı düşünülmüştür. Fakat ülkemizin

içinde bulunduğu siyasi ve ekonomik durumlardan dolayı planın uygulanma imkânı kalmamıştır (Erdem, 2014: 738).

### **II.3.6.3. E-Dönüşüm**

Türkiye'nin e-devlet politikasına yön vermesi ve şekillendirmesi sebebiyle E-Türkiye Girişimi ülkemiz açısından oldukça büyük öneme sahip olmasına rağmen birtakım sebeplerden dolayı hedeflerini gerçekleştirememiş ve bekleneni verememiştir. Bu kapsamda hem harcanan zamanı ve masrafı telafi edebilmek hem de E-Avrupa Eylem planına uygun bir program hazırlayabilmek sebebiyle yeni bir proje başlatılmıştır (Demirhan, 2011: 112).

2002 seçimlerinden sonra kurulan 58. Hükümet bir Acil Eylem Planı hazırlayarak bu plan içinde E-Dönüşüm Türkiye Projesine yer vermiştir. Proje; vatandaşlara sunulan kamu hizmetinin daha hızlı ve kaliteli olması amacı ile şeffaf, katılımcı ve etkin bir devlet yapısını oluşturmayı hedeflemektedir (E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004).

E-Dönüşüm Türkiye kapsamında (E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004):

- Elektronik veri ve imza yasalaştırılarak hayata geçilecek,
- Adalet, trafik, vergi, emniyet, sosyal güvenlik, nüfus, tapu, sağlık, eğitim gibi alanlardaki kurum ve kuruluşlara yapılacak müracaatlar bazı haklardan yararlanma ve belgelendirme hususları elektronik ortamda da gerçekleştirilecek,
- Kamu kurumlarında iş akışı ve belgeleme başta olmak üzere hizmet üretme formatı birbiri ile uyumlu ve standart hale getirilecek,
- Tüm kamu kurumlarının web sayfalarında, yasa ile açıklanması engellenmemiş tüm rapor, başvuru, inceleme vs. yer alacak,



- Her kamu kurumu veri sistemi kuracak ve bütün bilgiler açık olacak, sistemin görünürlüğü artırılabacak,
- E-Devleti en etkin kullanan ülkelerle yapılacak anlaşmalar ile “kıyaslama” yapılacaktır.

27 Şubat 2003 yılında yayınlanan 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi uygulanmaya başlanmıştır. Söz konusu genelgede E-Dönüşüm Türkiye Projesinin hedeflerine ve aşamalarına ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Projenin izlenmesi, koordinasyonu ve değerlendirilmesi için Devlet Planlama Teşkilatı görevlendirilmiştir (E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004).

Başbakanlık Genelgesinde kamu, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve üniversite temsilcilerinden oluşan bir “Danışma Kurulu” kurulmuştur. E-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin asıl hedefi olan katılımcılığın sağlanması, projenin yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla kurulan İcra kurulunun temel görevi ise Türkiye'nin bilgi toplumuna geçişini hızlandırmak, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak oluşturulan politikaları belirlemek, küresel rekabete uyum sağlamak ve söz konusu tüm faaliyetleri bütünlük içerisinde gerçekleştirmektir (E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004).

Söz konusu genelgede ilk kez sadece bu konuda çalışma göstermesi amacıyla yeni bir yapılanma oluşturularak DPT müsteşarlığı bünyesinde “Bilgi Toplumu Dairesi” kurulmuştur. Projenin uygulanmasında koordinasyon sağlanması ve stratejiler oluşturmasıyla projenin daha emin adımlarla yürütülmesine yardımcı olacağı düşünülmüştür. (Demirhan, 2011: 114). Dairenin bir önceki E-Türkiye Girişimi Projesinde oluşturulan çalışma gruplarını yeniden düzenleyerek oluşturduğu çalışma grupları ve koordinasyondan sorumlu kuruluşlar ise şu şekildedir (E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003-2004):

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Millî Eğitim Bakanlığı
- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planının 2003 ve 2004 yıllarını kapsayan 4 adet değerlendirme ve bir adet sonuç raporu yayınlanarak projenin ilerleyişinin görülmesi sağlanmıştır. Bu kapsamda hedeflenen 73 eylemin 34'ünün tamamlandığı, 32 tanesinin çalışmalarına devam edildiği, 1 eylemin henüz başlangıç aşamasında yer aldığı ve diğer 6 tanesine başlanmadığı görülmüştür (Demirhan, 2011: 121).

Kısa Dönem Eylem Planı ile hedeflenen eylemlerin tamamlanamamış olması ile bir başarısızlık resmi çizmek istemeyen E-Dönüşüm Türkiye İcra kurulu, tamamlanamamış eylemlere yeni projeler ekleyerek yeni bir eylem planı hazırlama kararı almıştır. Bu çerçevede genellikle uygulamaya yönelik 50 eylem 7 başlık altında toplanarak 2005 Eylem Planı hazırlanmıştır (Üçcan, 2007: 40). Hazırlanan eylem planları arasında e-devlet başlığı altında oluşturulacak eylemler ise şöyle sıralanmaktadır (E-dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı, 2005):

- E-devlet Ana Kapısı
- Kamu e-Satın Alma Platformu
- Türkiye Yatırım Portalı

- Araç Trafik ve Tescil Belgeleri Veri Tabanı
- İş ve işçi bulma platformu
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri
- Ticaret Sicil Gazetesi Otomasyonu ve Arşiv Sistemi
- Kamu Personeli Bilgi Sistemi
- Adres Kayıt Sistemi
- Akademik tez veri tabanı
- E-Askerlik işlemleri
- Tarım Bilgi Sistemi
- Kamu bilgi sistemleri acil durum yönetimi
- Bilgisayar sahipliğinin yaygınlaştırılması
- Birlikte çalışabilirlik için veri paylaşımı
- Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (TUCBS) oluşturmaya yönelik altyapı hazırlık çalışmaları
- Kamuda Elektronik Kayıt Yönetimi
- Kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması
- Yerel yönetimlerde verilecek elektronik hizmet standartlarının belirlenmesi olarak amaçlarıyla birlikte sıralanmıştır.

2005 Eylem Planını kendinden önce yapılan çalışmalardan ayıran en önemli özelliği e-devlet başlığı altında doğrudan kamu hizmetlerini hedef alan uygulamalar yapması ve planları arasında yerel yönetimlerin de elektronik hizmet standartlarının belirlenmesi konusuna değinmesiyle yerel yönetimlerin önemini vurgulamasıdır. Eylül 2005 ve Kasım 2005 yıllarında söz konusu eylem planının ilerleyişini içeren değerlendirme raporu ile Mayıs 2006'da bir adet sonuç raporu yayınlanmıştır. Bu kapsamda hedeflenen eylemler arasında

19'u tamamlanırken 8'inin çalışmalarının sürdüğü ve 1 tanesinin ise henüz başlamadığı görülmüştür (Demirhan, 2011: 123).

## **II.4. Türkiye'de Bazı Önemli E-Devlet Projeleri**

Bu bölümde Türkiye'de e-devlet uygulamaları arasında yer alan önemli e-devlet projelerine yer verilecektir. Söz konusu projeler detaylı şekilde irdelenerek ülkemizin e-devlet yapılanması içerisindeki gelişimi incelenecektir.

### **II.4.1. Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS)**

Devletin vatandaşlara karşı temel görevleri arasında yer alan en önemli hizmetlerden biri Nüfus Kayıtlarının yapılması yani Nüfus Hizmeti gelmektedir. Nitekim bir insanın fiilen hayatta olmasının yanında hukuken de var olabilmesi ve bunu resmi olarak kanıtlayabilmesi gerekmektedir. Bireylerin doğumlarından başlayarak eğitim, sağlık, askerlik vb. işlemlerin hemen hepsinde kendilerine veya ailelerine ait birçok bilgi içeren kayıtları bulunmaktadır. Dolayısıyla vatandaşların ölene kadar hatta öldükten sonra bile nüfus ile ilişkisi kesilmemektedir. Bu bağlamda kişinin tüm kişisel verilerinin doğumundan başlayarak ölümüne kadar değişen her durumla birlikte özel bir deftere yazılması, muhafaza edilmesi ve gerektiğinde ilgililere veya resmi kuruluşlara verilmesiyle ilgili hizmetlerde gelişim göstermek oldukça önemlidir (Sekizinci 5 yıllık Kalkınma Planı, 2001).

Küreselleşme ile birlikte hızla değişen dünyaya ayak uydurarak düzenlenen kamu yönetimi reform çalışmaları bireylere daha hızlı, kolay ve ucuz ulaşabildikleri bilgiler sunmayı hedeflemektedir. Bu çerçevede Nüfus Hizmetleri alanında bilgi ve iletişim teknolojileri araçları ile gelişim gösterilmesi kaçınılmaz olmuştur. Nitekim kamu kurumlarında gerçekleştirilecek olan her bir işlemde bireylerden istenen nüfus bilgisi zaman ve maliyet israfına neden olmaması, hızla gerçekleşen nüfus artışı ile devletin tuttuğu nüfus kayıtlarında

karıklık yaşanmaması ve devlet altyapısının çökmemesi için Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından nüfus bilgileri bilgisayar ortamına taşınmıştır (Eroğlu, 2006: 83).

Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü teknoloji aracılığıyla hem vatandaşa daha kaliteli hizmet sunabilmek hem de ülkemizde e-devlet uygulamalarının etkinliğini arttırmak adına MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi) çalışmalarına başlamıştır. MERNİS projesi ile tüm nüfus kayıtları bilgisayara aktarılarak her vatandaşa Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmiştir (Eroğlu, 2006: 85). Verilen TC. Kimlik Numaraları herhangi bir bilgi içermemekle birlikte yalnızca 11 haneli sayıdan meydana gelmektedir. Kimlik numaralarından sonra bir diğer önemli adım nüfus bilgilerinin ilçe nüfus idareleri ve merkez arasında online çalışma yürütmesini sağlamak için ulusal ağ kurulması için çalışmalara başlanması olmuştur. Bu çerçevede yapılan çalışmalar pilot iki şehirde (Ankara ve Kırıkkale) başladıktan sonra Türkiye'nin geneline yayılmıştır (Çelikkol, 2008: 93).

MERNİS Projesi iki aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamasında her vatandaşa birer kimlik numarası verilerek nüfus müdürlüklerinin online olarak birbirlerine bağlanması sağlanmıştır. İkinci aşamasında tüm kamu kurumlarına MERNİS veri tabanını açarak kamu kurumlarına bilgi verilmesini hedefleyen Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) projesi ve kimliklerin yenilenmesi bulunmaktadır (Fıstıkçioğlu, 2007: 70). Daha önce kurumlar sunduğu hizmetler için ihtiyaç duyduğu kimlik bilgilerine vatandaşlar veya kurumlar aracılığıyla ulaşabilmekteydi. Yine nüfus bilgilerinde herhangi bir değişiklik gerçekleşmesi durumunda kurumlarla yazışma halinde ilerleyebilmekteydi. Tüm bu işlemler ise kâğıt ortamında gerçekleşmekteydi. Bu durum ise zaman ve maliyet israfına yol açmaktaydı. 2005 yılında uygulanmaya başlayan Kimlik Paylaşım Sistemi ile kurumların hizmet sunumları sırasında ihtiyaç duyduğu vatandaşın kimlik bilgilerine elektronik ortamda doğrudan

kesintisiz şekilde ulaşabilmesi imkânı tanınmıştır. Kimlik Paylaşım sistemi; nüfus bilgilerine elektronik ortamdan anında ve güncel olarak ulaşılması, vatandaşlara kolaylık sağlaması ve kırtasiyeciliği azaltması açısından o dönem e-devlet dönüşümü içerisinde olan ülkemiz için oldukça önemli bir proje olmuştur (Yıldırım, 2007: 452).

MERNİS projesinin faydaları ise şöyledir (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 64-65):

- Nüfus İdareleri Yönünden: Vatandaşların nüfus ile ilgili işlemleri kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğünden yapılırken çevrimiçi sistemin kullanılmasıyla ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilir hale gelmiştir. Böylelikle gerek kamu kurumları gerekse vatandaşlar posta ve kırtasiye giderlerinden tamamen kurtulmuşlardır. Merkezi Veri Tabanının oluşturulmasıyla en güncel haliyle nüfus istatistiklerine istenildiği zaman hızla ulaşabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir. Nüfusla ilgili işlemlerde hukuki denetimlerin bilgisayar üzerinden otomatik yapılmasıyla oluşabilecek herhangi bir bilgi eksikliği veya tutarsızlığı ortadan kalkmaktadır. Söz konusu işlemleri aynı anda merkezden izlenebilirken herhangi bir hatalı işlemde ilçeler ikaz edilmektedir.
- Vatandaş Yönünden: Nüfus işlemlerinin tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ile zaman kaybı en aza indirilerek üretilen belgelerde ki bilgi hatası ortadan kaldırılmıştır. Nüfus cüzdanlarını ve nüfus kayıt örneklerini istedikleri zaman yenileyebilmek veya alabilmek için ikamet ettiği ilçe nüfus idaresine başvurabilmektedir. Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında yazılmasıyla daha önce elle yazılırken oluşan hatalar sıfırlanmıştır. Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanılmaya başlanmasıyla birlikte vatandaşların kamu kurumlarında

gerçekleştirdiği her işlem için belge istenmesine gerek kalmadan otomatik olarak gerçekleşmektedir.

- Kamu Kuruluşları Yönünden: Kimlik Paylaşım Sistemini kullanan kamu kurumları vatandaşlar ile ilgili işlemleri daha kısa sürede ve daha hızlı gerçekleştirebileceklerdir. Bu açıdan bakıldığında kamu kuruluşlarına sağladığı faydalar ise şöyledir
  - Ekonomik ve Mali Yönden: Vergilerin takip, tahsilat ve denetiminde kolaylık sağlanarak kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınmaktadır.
  - Yatırım ve Planlama Yönünden: Yatırım yapacak olan kuruluşlar MERNİS veri tabanında ki bilgilere ulaşarak plan ve yatırımlarında daha gerçekçi ve doğru adımlar atabilmektedir.
  - Güvenlik Yönünden: MERNİS veri tabanından kişi kimlik bilgilerinin kolaylıkla saptanabiliyor olması suç işleyen kişilerin takibini kolaylaştırarak yakalanmasını hızlandırmaktadır.
  - Askerlik Yönünden: MERNİS veri tabanından askerlik çağında ki gençlerin tespitinin hızlı ve doğru şekilde yapılması ile askere alma, asker kaçığı tespit etme ve yakalama gibi işlemler kolaylaşmaktadır.
  - Sağlık Yönünden: Vatandaşların sağlık kuruluşlarında T.C Kimlik Numaralarına göre açılan sağlık dosyası doğumu ile başlayarak tüm muayene geçmişini göstermekte ve birden fazla hastanede olan bilgileri tek bir dosya içinde toplanmaktadır.
  - Sosyal Güvenlik Yönünden: Vatandaşın SSK, BAĞ-KUR veya Emekli Sandığı'ndan herhangi birine sahip olduğunda taşıdığı tek bir numara sayesinde MERNİS veri tabanı üzerinden vatandaşa ait bilgilerin takibinin daha hızlı ve

sağlıklı yapılabilmesi ile vatandaşlar mağdur edilmemekte ve sosyal güvenlik kuruluşları arasında geçiş kolaylıkla sağlanarak yazışmalar son bulmaktadır.

- Adalet Yönünden: MERNİS veri tabanına bağlanarak mahkemede davaların görülmesi esnasında kimlik tespitinin yapılabilmesi ve davanın daha hızlı görülmesi sağlanmaktadır.

#### **II.4.2. Polis Bilgi Ağı (POLNET)**

Bilişim teknolojilerinin hızla gelişim gösterdiği bilgi çağında her alanda değişimde beraberinde yaşanmaktadır. Gerek bireylerin hayatını gerekse devlet yapısını değiştiren bu süreçte kamu hizmetlerinin sunumunda da değişiklikler meydana gelmiştir. Yaşamımızda önemli bir yere sahip olan kolluk hizmetleri de bu değişiklikten etkilenmiştir. Nitekim halka sunulan bu önemli hizmetin başarılı olabilmesi bilgiye hızlı erişim ve teknolojiyi iyi kullanmaktan geçmektedir. Bu bağlamda Emniyet teşkilatında yapılan değerlendirmeler sonucunda nüfusun artması ile suç oranlarının, araç sayılarının, yurtdışına ulaşım kolaylığı sebebiyle bağlantıların artması gibi durumlar görülmüştür. Dolayısıyla hizmetlerin klasik yöntemlerle yürütülemeyeceği bilgiye hızla erişim sağlanarak hizmetlerin daha etkin ve etkili hale gelmesi kararına varılmıştır. Bilişim teknolojilerinden fayda sağlamak amacıyla 1982 yılında Emniyet Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Bilgi İşlem Dairesi kurulmuştur (Nacar, 2008: 77-81).

Söz konusu daire başkanlığının görevi bilişim teknolojileri yardımı ile emniyet teşkilatının yürüttüğü hizmetlerin daha hızlı, etkin ve güvenli şekilde verilmesini sağlamak, diğer kurumlar ile arasında bilgisayar bağlantısını oluşturmak ve bu sayede yurt içi ya da yurt dışı fark etmeksizin bilgi alışverişini gerçekleştirerek polisin ulaşması gereken bilgilere erişimini hızlandırılmasını sağlamaktır (Pekgözlü, 2012: 88). Yaşanılan bilgi çağının getirdikleri göz önünde bulundurulduğunda Bilgi İşlem Dairesinin görevlerini buna göre biçimlendirilmesi



gereği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda emniyet teşkilatı kendi bünyesini yeniden yapılandırmak amacıyla POLNET projesini başlatmıştır (Nacar, 2008: 88).

Emniyet Teşkilatı bünyesinde yürütülmekte olan POLNET, hizmetlere verilen bilişim teknolojisi desteği ile görevlerin hızlı ve güvenilir şekilde yerine getirilmesini sağlamakla birlikte vatandaşlara istedikleri zaman bilgiye erişebilme imkânı vererek kesintisiz ve kalite hizmet sunan modern “Polis Bilgi Sistemidir”.

(<https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojilerivehaberlesme/projeler>).

POLNET Projesi çeşitli bilgi sistemlerinden meydana gelmektedir. Bunlar; iletişim ve alt yapı projesi, sayısal arşiv ve otomasyon projesi, hizmet tabanlı bilgi sistemi, olay tabanlı bilgi sistemi, önleyici bilgi sistemi, mevzuat bilgi sistemi, karar destek bilgi sistemi, personel bilgi sistemi, uzman bilgi sistemi, mobil uygulamalar ve coğrafi bilgi sistemi, kaynak planlama ve yönetim bilgi sistemi, emniyet bilgi sistemi, lokal bilgi sistemidir.

POLNET projesinin amaçları (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 68):

- Polisin, görev ve sorumlulukları doğrultusunda ihtiyaç duyduğu bilgiye hızlı ve güvenli erişimini sağlamak
- POLNET’ i tüm ulusal ve uluslararası bilgi ağlarıyla uyumlu hale getirilerek söz konusu ağlar üzerinden sorgulamaya imkân vermek
- Delillerin toplanması ve değerlendirilmesi işlemlerini hızlandırmak
- Birimler arası uyumu hızlı sağlayarak zaman-mekân sınırını kaldırmak
- DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri ve parmak izleri gibi ileri derecede laboratuvar isteyen hizmetleri POLNET ile polis hizmetine sunmak
- Bürokrasinin azalmasını sağlayarak işlemlerin süratle gerçekleşmesini sağlamak ve maliyeti düşürmek

- Vatandaşa istediği anda bilgiye erişim imkânı sağlamak,
- Trafik ve genel denetim işlemlerine hız kazandırırken pasaport ve ruhsat gibi işlemlerin de online olarak yapılabilmesini sağlamaktır.

2002 yılı itibariyle uygulamaya başlanan POLNET projesi ile birlikte vatandaşın polise ulaşması kolaylaştırılarak pasaport, ruhsat ve sürücü belgesi gibi işlemlere internet aracılığıyla başvuru sağlanmakta ve söz konusu hizmetler daha hızlı gerçekleşmektedir. Polisin herhangi bir vatandaşla ilgili ihtiyaç duyduğu bilgiye erişimi ana sistem üzerinden sağlanarak gereksiz yazışmalara son verilerek zaman tasarrufu sağlanmaktadır. Aynı zamanda POLNET Bilgi Sistemi birçok kurum ile karşılıklı bağlantı kurabilmekte, verilere erişim veya veri aktarımı sağlayabilmektedir. POLNET sayesinde kuruma yeni iletişim imkanları sağlanarak (e-mail veya NetMeeting gibi) kurum içi yazışmalar ortadan kalkmaktadır. Bu yenilik ile hem bürokrasi azalmakta hem de personel daha verimli ve etkin çalışmaktadır. Personeller arasında sanal konferans gerçekleştirilerek toplantılar düzenlenmekte ve artık masa başı toplantılar yok olmaktadır. Sonuç olarak POLNET projesi ortak veri tabanı üzerinden bilgiye erişimi kolaylaştırarak hem vatandaşlara sunulan hizmeti hem de kurum içi görevlerin hızlı ve kaliteli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamıştır. Teknolojinin sürekli gelişmesi sebebiyle POLNET'in de bu yenilikleri kendi bünyesinde uyarlaması gerekmektedir. Nitekim toplumların değişen ihtiyaçlarına göre şekillenen ve sürekli gelişen bir proje olması itibariyle ülkemizin e-devlet yapılanması içerisinde oldukça büyük öneme sahiptir (Nacar, 2008: 96-100).

#### **II.4.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)**

Yargı organının devletin temel işlevleri arasında yer alması itibariyle çağın getirdikleri ile uyum çerçevesinde kullanılan araç ve gereçlerin son teknoloji ile donatılması ve güncel olması şarttır. Nitekim gelişen teknoloji her alanda etkisini gösterdiği gibi suçlular üzerinde

de etkisi bulunmaktadır. Artık suç tipleri değişmekte ve yeni suç tipleri ortaya çıkmaktadır. Bilişim suçları olarak adlandırılan bu suçların yargılamasında sağlıklı bir sonuç elde edebilmek için yargı erkinin en son teknolojilerden haberdar olması ve kendi bünyesinde yenilikleri kullanabilmesi büyük önem taşımaktadır (Sevinç, 2016: 365).

Yargı hizmetinde ilk olarak çalışmaların planlı ve sistematik şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla 1999 yılında Adalet Bakanlığına bağlı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Söz konusu dairenin başlıca görevi ise bilişim teknolojileri ile uyumlu hareket ederek daha hızlı, etkin ve güvenli bilgi akışını sağlamak, Adalet Bakanlığı kapsamında ki konularla ilgili ulusal ve uluslararası sistemler arasında bağlantı kurarak çevrim içi ve çevrim dışı veri akışını gerçekleştirmek, personellere bilgisayar kullanım eğitimi sağlamak ve bilişim teknolojilerinin gelişimini yakından takip ederek bakanlık bünyesinde kullanımı ile ilgili görüş ve önerilerde bulunmaktadır (<https://www.uyap.gov.tr>) . Bu çerçevede 2000 yılında Adalet Bakanlığı tarafından bütün savcılıkları ve mahkemeleri, ceza evleri, adli tıp laboratuvarı ve icra dairelerini bir araya getirecek şekilde bir bilgisayar ağı oluşturmak, bilgi akışını elektronik ortama taşıyarak hizmetleri internet aracılığıyla sunabilmek amacıyla UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) başlatılmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 57). İki aşamadan oluşan UYAP projesinin otomasyonu 2005 yılı itibariyle tam olarak tamamlanarak faaliyete geçirilmiştir. Günümüz itibariyle yargı birimlerinin neredeyse yüzde yüzünde işletimde olan UYAP sistemi üzerinden idari ve yargı faaliyetleri elektronik ortamda yürütülmektedir (<https://www.uyap.gov.tr>) .

UYAP'ın amaçları ise şöyle sıralanmaktadır (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 57-58):

- Adli sistemlerin işleyişinde doğruluk ve güvenilirliği arttırarak yargı işlemlerini hızlandırmak

- Yargılama sürelerini azaltmak ve zaman tasarrufu sağlamak
- Karar Destek Sistemi ile davalarda meydana gelebilecek usul hataları azaltılarak davaların daha kısa sürede sonuçlanmasını sağlamak
- Kamu kurumlarıyla uyum içinde bilgilerin elektronik ortama aktarılması ile bilgi alışverişini gerçekleştirmek
- Avukatların harç yatırması, dilekçe vermesi, dava açabilmesi, dosya incelemesi ve duruşma günlerinin takibini internet üzerinden gerçekleştirmesini sağlamaktır.

UYAP projesi ile kurumlar arası bilgi işlem ağı kurularak vatandaşlara internet aracılığıyla hizmet verilmekte bilgiye erişim daha kolay ve hızlı hale gelmektedir. Bu sayede hem vatandaşlar istedikleri zaman bilgi alabilmekte hem de kurumlar birbirleriyle eş zamanlı bilgi sahibi olabilmektedir. Söz konusu proje sayesinde internet üzerinden dilekçeler verilebilmesi, mahkeme sürecinde dava ile ilişkili bilgilere ulaşılabilmesi ile yargılama süreci ve mahkemelerin şeffaflık çerçevesinde gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu duruma bağlı olarak vatandaşların yargı merciine güvenleri artmaktadır. Özellikle avukatların her türlü işlemlerini bu ağ ile internet üzerinden gerçekleştirebilmesi onlar için oldukça kolaylık sağlamaktadır (Koç, 2010: 52-53). Kurumlar arasında oluşturulan uyum sayesinde yargı merciinin başka bir kurumdan ihtiyacı olan bilgi veya belgeye elektronik ortamdan hızlı, güvenilir ve güncel olarak ulaşabilmesi sağlanarak dava ve soruşturmalarda hiçbir gecikme olmadan hızlı bir şekilde tamamlanmakta ve yargılama masrafları azaltılmaktadır (Salmaz, 2014: 43).

#### **II.4.4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)**

E-devlet alanında gerçekleştirilen önemli uygulamalardan bir diğeri de VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) 'dur. Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen proje ile vergi dairelerinde verilen her türlü hizmetin ortak bir ağ ile merkeze

bağlanarak vergi işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasını sağlayan bir projedir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 73). Tüm vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar aracılığıyla yapılması ile çalışanların iş yükünü hafifletmeyi, bilgileri bilgisayar ortamında bir araya getirerek daha sağlıklı karar destek sistemini oluşturmayı ve tüm bu gelişmeler doğrultusunda yapılan çalışmalarda verimliliğin ve etkinliğin artırılması hedeflenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 78).

VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi) projesi 3 aşamadan oluşmaktadır. İlk aşaması olan VEDOP-I projesinin çalışmalarına 1998 yılında başlanarak 22 il merkezinde bulunan 155 vergi dairesinde uygulama gerçekleştirilmiştir. Söz konusu proje ile evrak kayıtları, tahsilat, tahakkuk, borç sorgulama, haciz işlemleri gibi neredeyse tüm vergi dairesi işlemleri elektronik ortama aktarılmıştır. Bu kapsamda Türkiye genelinde tahsilat ve tahakkuk gelirlerinin %80 ile %85'i takip edilebilir hale gelmiştir (Uğur ve Çütçü, 2009: 11).

2004 yılında mükelleflerine daha iyi hizmet vermek için çalışmaların devamı niteliğinde projenin ikinci aşaması olarak VEDOP-II başlatılmıştır. VEDOP-I kapsamında otomasyonlu vergi dairelerine ek olarak bu vergi dairelerin sayısının artırılması, e-beyanname ile internet üzerinden beyanname gönderilmesi, vergi ambarı ve diğer kurumlarla veri paylaşımı yapılabilecek altyapı oluşturulması gibi uygulamalar içermektedir (Uğur ve Çütçü, 2009: 11-12).

VEDOP-2 ile vergi otomasyonlarında en güncel bilişim teknolojileri kullanılarak vergi kaçağı ve vergi kayıplarını en aza indirmek buna bağlı olarak vergi gelirlerini arttırmak, mükelleflere daha kaliteli hizmet sunmak hedeflenmiştir (Üçcan, 2007: 249). Söz konusu proje çerçevesinde e-devlet uygulamalarından biri olan e-beyanname ile 2004 yılından itibaren beyannameler internet üzerinden verilebilmektedir. Bu sayede mükellefler vergi dairesine gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte ve e-kurum olma yolunda önemli

adımlar atılmaktadır. (Hepaksaz ve Hayrulloğlu, 2011: 114-115). Ayrıca e-Beyanname uygulaması ile kağıt kullanım oranı düşerek bürokrasinin önemli sorunlarından biri olan kırtasiyecilik önemli oranda azalmaktadır.

Projenin 3.aşaması olan VEDOP 3 ile Türkiye genelinde ki vergi daireleri, mal müdürlükleri ve takdir komisyonları tam otomasyonlu hale getirilerek alt yapı sisteminin güçlenmesi hedeflenmiştir. VEDOP III ile birlikte Türkiye’de ki vergi daireleri ve mal müdürlükleri yeniden yapılandırılmış ve internet tabanlı vergi dairesi otomasyonu gerçekleştirilmiştir. Söz konusu bu yeni sistem ile 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü otomasyon kapsamına alınarak yeniden yapılandırılmıştır. Aynı zamanda bu proje de e-imza uygulaması gündeme getirilerek tüm işlemlerin internet üzerinden yapılması sağlanmıştır. 2007 sonlarında telefon aracılığıyla işlemleri gerçekleştirilebildiği vergi iletişim merkezi kurulmuştur. Bununla birlikte mükellefler bilgi edinebilecek, vergi borcunu online öğrenebilecek, ihbarda bulunabilecek, mükelleflere borçları hatırlatılarak ödemeleri ile ilgili mükellefe tecil ve taksitlendirme konularında yol gösterilecektir (Uğur ve Çütçü, 2009: 13).

VEDOP III ile birlikte elektronik haciz (e-haciz) projesi de geliştirilerek kamu alacaklarının tahsil işlemleri hızlandırılmış, kırtasiyecilik azaltılmış ve zaman tasarrufu sağlanmıştır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 247). Aynı zamanda faturaların elektronik ortamda düzenlenerek verilerin arşivde depolanabilmesi ve yazışmaların bu ortamda gerçekleşebilmesi amacıyla e-fatura uygulamasına geçilmiştir. Bu sayede tüm işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ile mükelleflere sunulan hizmetlerin hızı ve kalitesi arttırılmış hem de çalışanların iş yükü azaltılarak daha verimli ve etkin çalışmalarına imkân sağlanmıştır (Hepaksaz ve Hayrulloğlu, 2011: 115).

#### II.4.5. Millî Eğitim Bakanlığı Projeleri

Ülkemizde Millî Eğitim Bakanlığı'nın eğitim alanında gerçekleştirdiği projelerde bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanmaya e-dönüşüm Türkiye projesi ile başladığını ve bu projeden sonra daha somut çalışmalar hedeflendiğini söylememiz mümkündür. Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından eğitim alanında bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili birçok proje uygulamalarına başlanmıştır. E-devlet kapsamında uygulamaya konan en önemli projelerinden birisi "Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBBİS)" dir. Bu bağlamda bakanlığın tüm birim faaliyetleri elektronik ortama aktarılarak yönetim işlemleri tek bir sistemden yapılmaktadır. Projeler kapsamında bakanlığın yürütmekte olduğu işlemler elektronik ortama taşınarak e-dönüşümü başarılı bir şekilde gerçekleştiren kurumlardan biri olmuştur (Onat, 2011: 134).

Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Bilişim Sistemleri (MEBSİS) projesi ile bakanlık tarafından yürütülen atama, terfi, yüksek öğrenim ve sınav gibi neredeyse bütün işlemlerde bilgi teknolojilerinden yararlanarak vatandaşlara erişim kolaylığı sağlamak ve işlemlere hız kazandırmak hedeflenmiştir. Söz konusu sistemin web adresi ise <http://mebbis.meb.gov.tr/> dir. Millî Eğitim Bakanlığı bünyesinde yer alan kurumlar ve çalışanlara ait veriler bu adreste toplanmaktadır (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011: 287-288).

MEBBİS kapsamında önemli alt projeler bulunmaktadır. Bunlar; İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Sistemi (İLSİS), Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi (YÖSİS), Personel Yönetim Bilgi Sistemi (PERSİS), Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi (BÜTSİS), İdari ve Mali İşler Yönetim Bilgi Sistemi (İMİSİS) ve Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi (YDSİS)'dir (Onat, 2011: 138).

Millî Eğitim Bakanlığının en önemli projelerinden biri de e-okul projesidir. E-okul uygulaması ilköğretim okullarında 2008, liseler de ise 2009 yılından itibaren kullanılmaya başlanmıştır. E-okul uygulaması sisteminin içinde bulunan çeşitli modüller ile okul yöneticileri başta olmak üzere hem öğretmenler hem de öğrenciler ihtiyaç duydukları bilgilere istedikleri zaman ulaşabilmektedir (Kızılboğa ve Erdoğan, 2012: 6). Sisteme öğrencilerin T.C. Kimlik Numaraları tanımlanarak okula ilk kayıtlarından itibaren not, karne, devamsızlık gibi birçok eğitim bilgisi sistemde tutulmakta ve kaydedilmektedir. Söz konusu bilgilerde meydana gelen değişiklikler ise sistem tarafından sürekli güncellenmektedir (Çelikkol, 2008: 86).

Geçmiş zamanda öğrenci bilgileri yönetici ve öğretmenler tarafından defterde tutularak karneleri doldururken yeni sistem ile öğretmenler öğrencilerinin ders ve davranış notları, devamsızlıkları gibi bilgilerini sisteme kolaylıkla girebilmekte ve istediği zaman bu bilgilere ulaşabilmektedir. Bu durum ise öğretmenlerin yükünü hafifleterek kolaylık sağlamıştır. Bunların yanı sıra e-okul sistemi üzerinden öğrenciler kendi bilgi ve belgelerine erişebilirken veliler ise çocuklarının eğitim durumunu yine aynı sistem üzerinden öğrenebilmektedir. Söz konusu uygulama sayesinde iş yükü azaltılmış, zaman tasarrufu sağlanmış, kırtasiyecilik büyük oranda azaltılarak işlemlere hız kazandırılmıştır. (Kızılboğa ve Erdoğan, 2012: 6).

#### **II.4.6. Sağlık Bakanlığı Projeleri**

Bilişim teknolojilerinin hızla gelişim göstermesi ile devletin hizmet sunum şekillerinde büyük ölçüde teknolojiye dayanması sağlık alanında da etkisini göstermiştir. Ülkemizde elektronik sağlık alanında yapılan çalışmalar sağlıkta dönüşüm projesi kapsamında oluşturulmuştur (Söğüt, 2017: 60). Ülke kapsamında sağlık alanında görev alan tüm sektörlerle iş birliği çerçevesinde Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi oluşturulmuştur. Bu proje ile bireylerin doğumundan ölümüne kadar sağlık ile ilgili bilgilerinden oluşan bir veri tabanı



oluşturarak hem vatandaşların hem de yetkili kişilerin erişim sağlayabildiği bilgi alt yapısı kurmak hedeflenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2005: 91).

Ülkemizde sağlık alanında ki sorunlara çözüm niteliğinde temel başlıklar belirlenerek bu başlıklar üzerinde çalışmak üzere çalışma grupları oluşturulmuştur. Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi altyapısının kurulması amacıyla hareket eden çalışma gruplarının faaliyet alanları da belirlenerek söz konusu çalışmaların tamamlanması ile sağlık alanında ki tüm verilerin paylaşımını sağlayan e-Sağlık alt yapısı kurulmuş olacaktır (Söğüt, 2017: 61). E-sağlık, bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla sağlık sektöründe iyileşme sağlamayı ve sağlık hizmetlerine erişimi arttırmayı hedefleyen bir alt yapı sistemidir. Dünyada yaşanan küreselleşme ile ülkelerin sağlık bilgi sistemi alt yapısını oluşturmaları ve e-sağlık uygulamalarını geliştirmeleri oldukça önemlidir. E-sağlık sisteminin yararları ise şu şekildedir (Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı, 2004: 26):

- Sağlık alanında doğru ve etkin kararlar alınmasını sağlayarak sağlık sektörünün gelişimini destekler,
- Bireylerin sağlıkları ile ilgili karar alabilmelerine imkân vererek sağlık kontrollerini daha iyi yapabilmelerine katkıda bulunur,
- Sağlık çalışanlarının hasta ile iletişimini kolaylaştırarak etkin sağlık hizmeti sağlar,
- Sağlık alanında eşitsizliği azaltmak amacıyla sağlık hizmetinden yararlanamayan vatandaşlara yönelik uygulamalar geliştirir.

Ülkemizde e-sağlık hizmetleri devletten devlete, devletten vatandaşa ve devletten iş dünyasına yönelik olarak birçok e-hizmet sunulmaktadır. Söz konusu e-sağlık hizmetlerini ise şu şekilde sıralayabiliriz (Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı, 2004: 26):

- Devletten Devlete

- Sağlık-Net
- Medikal-Ulak
- Aile Hekimliği Bilgi Sistemi
- Hastane Bilgi Yönetim Sistemi
- Halk Sağlığı Yönetim Bilgi Sistemi
- İlaç Takip Bilgi Sistemi
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi
- Temel Sağlık İstatistikleri Modülü
- Muayene Bilgi Yönetim Sistemi
- E-reçete
- Devletten Vatandaşa
  - E-nabız Sistemi
  - Merkezi Hekim Randevu Sistemi
  - Tele-Tıp
  - E-laboratuvar
  - Hasta Hakları Şikâyet Başvuru
- Devletten İş Dünyasına
  - İhale ve Alım İlanları
  - Kayıt ve Tescil Bilgi Sistemi

Ülkemizde ki e-sağlık uygulamalarının gelişmiş ülkelerde ki e-sağlık hizmetlerine paralel olarak şekillendiğini söylememiz mümkündür. Özellikle devletin vatandaşlara yönelik sunduğu MHRS (Merkezi hekim randevu sistemi) ile vatandaşların muayene sırası beklemeden randevu saatinde muayene edilmesi sağlanmıştır. Yine vatandaşlar açısından

önemli bir uygulama olan e-nabız ile vatandaşlar muayene bilgilerini, reçetelerini, tahlil sonuçlarını vs. görerek sağlık geçmişlerine erişim sağlamaktadır. Bu çerçevede e-sağlık hizmetleri ile sağlık sektöründe yıllardır süregelen birçok soruna çözüm bulunmuştur diyebiliriz (Söğüt, 2017: 132-133).

#### **II.4.7. E-Devlet Kapısı**

Ülkemizde e-uygulama hizmetlerinin birbirlerinden ayrı yürütülmesi beraberinde önemli sorunları doğurmuştur. Bu sorunlara çözüm niteliğinde 2008 yılında “E-Devlet Kapısı” oluşturularak uygulamalara tek bir noktadan ulaşılmasına imkân tanınmıştır. Projenin temel amacı ise teknolojiyi en iyi şekilde kullanarak vatandaşlara, kamu kurumlarına ve işletmelere daha etkin ve etkili kamu hizmeti sunmaktır (Çarıkçı, 2012: 104). E-devlet Kapısı üzerinden hizmet sunumları bir web sitesi (<http://www.turkiye.gov.tr>) aracılığı ile gerçekleşmektedir. Kurulan site sayesinde tüm hizmetlere erişim tek bir merkezden sağlanmaktadır. Kullanıcılar sisteme giriş yaptığı anda karşlarına çıkan kimlik doğrulama araçları olan şifre, e-imza veya mobil imzadan herhangi birini kullanarak elektronik hizmete ulaşabilmektedir (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011: 288-289).

E-Devlet vatandaşa doğru, güvenilir ve güncel bilginin verilebilmesi için sürekli takip ve denetim yapılmasını gerekli kılan bir projedir. Bu sayede hizmet talebinde bulunan kişilere güncel ve doğru bilgiler ulaştırılarak hatalı yönlendirmeler engellenmektedir. Bu kapsamda kamu kurumları ile yakın ilişki içerisinde gerçekleşen bir çalışma süreci izlenmektedir (Çelikkol, 2008: 80-81).

E-devlet Kapısı ile vatandaşlara 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunulmaktadır. Bu sayede vatandaşlar kurumlara gitmeden talep ettiği hizmetlere zaman ve mekân sınırlaması olmadan erişebilmektedir. Bu durum bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azalmasını sağlamakta

masrafları ise en aza indirmektedir. Sistem içerisinde kişilerin kişisel bilgileri korunmakta, tek bir kimlik numarası ve şifre ile tüm hizmetlere erişim sağlanmaktadır. Ayrıca vatandaşların isteklerine hızlı yanıt verilmesi, hizmetlerin etkin, etkili ve şeffaf sunulması vatandaş katılımını önemli ölçüde arttırmaktadır. Ülkemizde e-devlet uygulaması ile verilen hizmetlerin kalitesi ve etkinliği her geçen yıl ivme kazanmaktadır (Çarıkçı, 2012: 105).

## **II.5. E-Belediye Kavramı**

E-belediye kavramı olarak e-devlet yapılanmasının bir parçası olarak görülmelidir. Nitekim kamu kurumlarında yaşanan değişim ve dönüşüm yerel yönetimlerin halka en yakın birimi olan belediyelerde de etkisini göstermiştir. Son derece kapsamlı bir proje olması itibarıyla ülkelerin gelişimi ve kalkınması açısından oldukça büyük önem taşımaktadır. Söz konusu proje ile bilişim ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak internet aracılığıyla vatandaşlara hizmetler daha hızlı ve etkin şekilde sunulabilmektedir. Bilgi çağını yaşadığımız bu dönemde zaman tasarrufu sağlarken hizmetlerin verimliliğini ve etkinliğini arttırmak temel amaçlar arasındadır. E-belediye kavramı ise bu amacı yerel hizmetler çerçevesinde yerine getirebilecek bir projedir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 42).

E-belediye, yalnızca yerel hizmetlerin elektronik ortama taşınması olarak düşünülmemelidir. Nitekim içerik olarak çok daha derin anlamlar ifade etmektedir. Kavramın önünde yer alan “e” işin elektronik boyutudur ve bir teknik araç olarak görülmektedir. Temelde e-belediye kavramı yerelliğin anlamını değiştirerek kentlere yeni işlevler yüklemekte ve yerel yönetimlere yeni hizmet ağları oluşturmaktadır. Yerel yönetimlerce kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri ile şeffaf, etkin, etkili ve verimli hizmet sunumunu hedefleyen, vatandaşların yönetime katılımını destekleyen bir yapılanmadan söz edilmektedir. Vatandaş odaklı bu yeni yapılanma beraberinde kamu çalışanlarının yeni teknolojileri yakından takip edebilmelerini ve kullanabilmelerini gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda yerel hizmet

sunumunda çok boyutlu bir dönüşümün yaşandığını söyleyebiliriz (Polat, 2006:10). Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte belediyeler vatandaşların sorunlarına daha hızlı yanıt vererek belediye binalarına gitmeden hizmetlere internet aracılığıyla erişim sağlanmaktadır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 39). Bu sayede vatandaşlar ihtiyaç duyduğu hizmete veya gerçekleştirmek istediği herhangi bir işleme erişimini 7 gün 24 saat kesintisiz şekilde sağlayabilmektedir. Bununla birlikte çevrimiçi olarak isteklerini, şikayetlerini veya önerilerini ifade edebilmelerine imkân tanınmaktadır (Şat, 2008: 208)

E-belediye kavramı, yaşadığımız bilgi çağında sürekli gelişen bilişim ve iletişim teknolojilerini ayak uydurarak vatandaş odaklı yönetimi benimseyen çağdaş belediyeçilik anlayışı çerçevesinde şekillenen bir sistemdir. Klasik belediye anlayışından farklı olarak vatandaşların nerede olursa olsun internet üzerinden işlemlerini gerçekleştirebilmelerini sağlayan bu sistem yalnızca tuşlardan oluşmamaktadır. Belli bir mekân içerisine sıkışmış hizmet tarzı yerine vatandaşların istediği zaman istediği yerde bilgiye erişebilmelerini sağlayan ve daha hızlı cevap verebilen bir sistemdir. Nitekim günümüzde gerek yönetim gerekse vatandaş açısından zaman kavramı oldukça önemli hale gelmiştir (Henden ve Henden, 2005: 90).

Klasik yerel yönetim anlayışı ve e-belediye uygulamaları kapsamında şekillenen yeni yönetim anlayışı arasında ki ayırım Tablo 2.1’de gösterilmektedir.

**Tablo 2. 1. Klasik Yerel Yönetim ve E-belediye Anlayışı Karşılaştırması**

<b>Klasik Yerel Yönetim Anlayışı</b>	<b>E-belediye ile Yeni Yönetim Anlayışı</b>
İdari karar sürecinde anlaşmazlık	Kararların elektronik ortamda paylaşımı
Bürokratik işlerin uzun zaman alması	Hızlı ilerleyen elektronik süreç

Yerel halkla ilgili kararların yönetim tarafından alınması	Yerel halkın yönetime katılmasını sağlayan yöntemlerin olması
Vatandaş-yönetim ilişkisi	Hizmet veren-müşteri ilişkisi
Yetkililere başvuru sürecinde zorluk yaşanması	Hızlı erişimin ve sürekli gelişimin temel ilkeleri olması
Kurumlar arası ilişkilerde bürokratik işlemlerin uzun sürmesi	Kurumlar arası ilişkilerde entegrasyon ile etkinlik sağlanması
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü

Kaynak: H.Burçin Henden ve Rıfkı Henden, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4 Sayı 14, 2005, s. 90)

### II.5.1. E-Belediyenin Yeri ve Önemi

Yaşadığımız bilgi çağı, bilişim teknolojilerinin sürekli olarak gelişmesini ve yenilenmesini gerekli kılarken bununla birlikte yerel yönetimlere de önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir (Karataş, 2014: 44). Bu açıdan baktığımızda bilişim teknolojilerinin gelişimi kentler üzerinde de etkisini göstermiş ve yeni kent ekonomisini şekillendirerek gerek sosyal gerek fiziksel altyapı ihtiyacını arttırmıştır. Yerel yönetimlerin halka en yakın birim olması, vatandaşlara karşı daha duyarlı, hızlı cevap verebilen ve vatandaşın yönetime katılımını sağlaması bakımından merkezi yönetime göre daha dinamik bir yapıya sahiptir. Özellikle sanayi toplumundan sonra kentlerde nüfus artış göstermiş ve gelişen bilişim teknolojileri kentte yaşayan insanların bakış açısını, davranışlarını, isteklerini ve yerel yönetimlerden beklentilerini de değiştirmiştir. Yaşanan gelişim ve dönüşüm beraberinde yerel yönetimlerin

rolünde önemli değişimlere neden olmuştur (Şat, 2008: 214). Nitekim artık internet insanların hayatlarının bir parçası haline gelerek gündelik yaşama hız kazandırmış ve yerel yönetimlerin teknolojiye ayak uydurmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu kapsamda e-devlet yapılanmasının en somut ve işlevsel örneklerinden biri olarak karşımıza e-belediye çıkmaktadır.

E-belediye yerel hizmet işleyişine hız kazandırarak işlem sürelerini azaltıp, belediye yönetimini daha verimli, etkin ve etkili bir yapıya taşıyarak yerel hizmetlerin kalitesini yükseltmektedir. Vatandaş odaklı olan ve vatandaşın katılımıyla gerçek anlamına ulaşabilen e-devlet yaklaşımı yerel düzeyde e-belediye ile gerçekleştirilmektedir. E-belediye yerel hizmetleri elektronik ortamda sunarak vatandaşların işlemlerini kısa sürede gerçekleştirmekte, sorunlarına hızlı çözüm bulabilmekte ve fikirlerini ifade etmelerine olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla vatandaşların e-belediye kullanımını sağlayarak e-devlet yapılanmasına önemli katkıda bulunan bir aracı niteliğindedir (Saraçbaşı, 2010: 91).

### **II.5.2. E-Belediyenin Sağladığı Yararlar**

E-devlet yapılanmasının önemli sacayaklarından biri olan e-belediye uygulamaları yerel yönetim bünyesine ve vatandaşa oldukça önemli yararları bulunmaktadır. Yerel yönetimlere sunduğu yararları şu şekilde sıralayabiliriz (Kıraç, 2019: 77-78; Çakır, 2012: 8):

- Yerel yönetimlerde şeffaflık ve hesap verebilirliğin sağlanması
- Zaman ve mekân sınırı olmaksızın yerel hizmetlere 7 gün 24 saat erişilmesi
- Vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilen bir yerel yönetim yapısı oluşturulması
- Vatandaş odaklı yönetim sayesinde yerel yönetimlere karşı güveninin artması
- İmar ile ilgili faaliyetlerde yolsuzluğun engellenmesi

- Yerel hizmetlerin elektronik ortamda sunulması ile bürokrasinin azalması
- Hizmetlerin daha kaliteli, hızlı, etkin ve etkili sunulması
- İşlemlerin vatandaşlar tarafından elektronik ortamda gerçekleşmesi ile çalışanların iş yükünde azalma meydana gelmesi ve çalışanların iş memnuniyetinin artmasıdır

E-belediye ve vatandaş ilişkisi açısından sağlanan yararlar ise şöyledir (Özkara, 2010: 61-62):

- Yerel yönetim-vatandaş arasında etkileşimin yüksek düzeyde olması
- Yerel halkın yönetime aktif katılım sağlayabilmesi
- Vatandaşların işlemlerini belediye binasına gitmeden gerçekleştirebilmesi ve zamandan tasarruf sağlayabilmesi
- Elektronik ortam üzerinden tüm vergi ödemelerini yapabilmesi
- Belediye hakkında dilek ve şikayetlerini beyan edebilmesi ve başvuru takibi yapabilmesi
- Belediye sınırı dahilinde bulunan imar durumlarını öğrenebilmesi
- Belediye Başkanı dahil herhangi bir görevliye e-posta yoluyla ulaşabilmesi ve randevu talebinde bulunabilmesi
- Belediyenin etkinlikleri hakkında ayrıntılı bilgilere ulaşabilmesi
- Günlük hayatlarında ihtiyacı olabilecek herhangi bir hizmete istediği zaman erişim sağlayabilmesi vatandaşa sağladığı önemli katkılar arasında yer almaktadır.

### **II.5.3. E-belediyenin Aşamaları**

Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi tarafından yayınlanan raporda e-belediye uygulamalarının tek bir günde gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığı belirtilerek e-belediyeleşme süreci üç aşamaya ayrılarak incelenmiştir. 1.aşaması tek yönlü bilgi verme,



2.aşaması karşılıklı iletişim ve son aşaması da çevrimiçi/online işlem şeklinde ifade edilmektedir (Polat, 2006: 12-13):

- **Tek Yönlü Bilgi Verme:** Belediyeden vatandaşa doğru bir bilgi ve hizmet akışını ifade eden tek yönlü bilgi verme aşamasında özellikle web siteler aracılığıyla yerel halka çeşitli duyurular, basın bültenleri veya faaliyet raporları belediye tarafından aktarılmaktadır. Burada kullanıcı olan vatandaşların bir katkısı bulunmamakla birlikte en kolay aşama olarak görülmektedir. Fakat bilginin ne şekilde paylaşıldığı oldukça önemli bir husustur. Paylaşılan bilgilerin güncel, anlaşılır, vatandaşların beklentilerine ve ihtiyaçlarına karşılık gelebilen statüde olması gerekmektedir. Nitekim karmaşık, anlaşılmayan, yetersiz, güncellenmemiş ve vatandaşların bir işine yaramayan bilgileri sunmak kaynak israfına neden olacaktır
- **Karşılıklı İletişim:** Bu aşamada belediye vatandaşa sunduğu genel bilgilerden ziyade kişisel ihtiyaçlarına ve taleplerine yönelik hizmet sunmaktadır. Örneğin, kişiler web sitesi aracılığıyla abone numaralarını girerek herhangi bir faturasını ödeyebilmekte veya bulunduğu semtten bir başka yere gitmek istediğinde hangi otobüse bineceğini sorgulayabilmek gibi birçok işlemi gerçekleştirebilmektedir. Yine belediye web sitesinde yapılan bir ankete katılabilmesi, görüşlerini ve önerilerini belirtebilmesi karşılıklı iletişim örnekleri arasındadır.
- **Çevrimiçi/Online İşlem:** Söz konusu aşama vatandaşların herhangi bir işlemi belediyenin web sitesi üzerinden yapabilmesini ifade etmektedir. Kişinin kredi kartı ile vergisini ödeyebilmesi, su veya doğal gaz gibi abonelikler için sözleşme yapabilmesi, belediye bünyesinde yer alan spor tesislerine kayıt yaptırabilmesi gibi işlemler örnek olarak gösterilebilir. Belediyeler daha önce belirtilen ilk iki aşamaya kıyasla en çok zorlandıkları aşama çevrimiçi/online işlem aşamasıdır. Nitekim

vatandaşların eş zamanlı olarak işlemlerini gerçekleştirebilmesi ve kişisel bilgilerinin güvenliğinin sağlanabilmesi belirli altyapıları zorunlu kılmakla beraber belediyelerin arka ofis sürecini gözden geçirmeleri kaçınılmazdır.

#### **II.5.4. E-Belediyenin Araçları**

E-belediye uygulamalarını kendi bünyesinde gerçekleştirmek isteyen belediyeler öncelikle birtakım araçlara sahip olması gerekmektedir. Bu bölümde ise yerel birimlerin hizmetlerini elektronik ortama aktarabilmesinde araç olarak nitelendirilen unsurlara detaylı bir şekilde değinilecektir.

##### **II.5.4.1. Bilgi sistemleri**

Yerel yönetimlerin kentlerde daha verimli, etkin ve etkili hizmet sunabilmesi, kenti iyi yönetebilmesi ve buna bağlı olarak kente uygun kararlar verebilmesi için kent hakkında doğru bilgilere sahip olması ve söz konusu bilgilere hızlı erişebilmesi gerekmektedir. Bir kentte altyapıların kontrolünün sağlayarak kentsel faaliyetlerin gerçekleştirebilmek, bununla birlikte vatandaşlara ve ilgili kuruluşlara ulaştırabilmek için yerel yönetimlerin bilişim teknolojilerini kullanması gerekmektedir (Çoruh, 2009: 214). Bu çerçevede baktığımızda kent bilgi sistemleri e-belediyenin daha sağlıklı işlemlerini sağlayan karar destek sistemleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Kent bilgi sistemi, kent bilgilerinin bir arada toplanarak erişime hazır halde düzenlenerek kaydedilmesiyle birlikte planlama, ulaşım, altyapı, eğitim, turizm gibi birçok kent faaliyetlerini içererek halk ve resmi, özel ve sivil kuruluşlarla paylaşılmasını sağlayan konumsal bilgi sistemi olarak ifade edilmektedir (Çoruh, 2009: 214). Bir diğer tanıma göre kent bilgi sistemi, kentin altyapı bilgilerinden haritalarına, imar planından mülkiyet bilgilerine, çevre yönetiminden ulaşım hizmetlerine kadar yönetimin sağlıklı karar alabilmesine destek olabilecek tüm bilgileri sunmaktadır (Polat, 2006: 38).

Kent Bilgi sisteminin kullanılması ile e-belediye uygulamalarında sağlayacağı yararları şu şekilde sıralayabiliriz (Akdoğan, 2004: 44-45):

- Belediye bünyesinde yer alan her birim KPS ile kentin tüm bilgilerine hızlı bir şekilde erişebilmekte ve gerekli işlemleri yapabilmektedir.
- Harcamalar ile ilgili bilgilerin açık hale getirilmesi ile denetimde kolaylık sağlanmaktadır.
- Kentin imar durumu ile tapu ve kadastro bilgilerinin KBS içerisinde yer alması ile kaçak yapıların önüne geçilmektedir.
- Doğru altyapı planlamaları ile sistemlerin işleyişi iyileşmektedir.
- İnternet tabanlı uygulamalar sayesinde hizmetlerden aynı anda birden fazla kişi yararlanmaktadır.
- Açıklık ve saydamlık sağlanarak yerel halkın katılımı sağlanmaktadır.
- Kent kaynaklarını daha gerçekçi ölçütlere göre bütçelendirilmesiyle kaynaklar daha etkin kullanılmaktadır.

Kent Bilgi Sisteminin en yaygın örnekleri içerisinde Coğrafi Bilgi Sistemi öne çıkmaktadır. Kent ile ilgili planlamaların, araştırmaların ve karar mercilerin ihtiyaç duyduğu bilgilerin coğrafi verilere dayanarak bir araya getirilmesi, kaydedilmesi, saklanması, değişimi, analizi ve sunumu için oluşturulan coğrafi veri tabanının etkin kullanımını sağlayan sistemler bütünüdür (Bensghir ve Akay, 2006: 32). Coğrafi Bilgi Sistemlerinin birçok etkili uygulama alanı bulunmakla birlikte e-belediye sürecine önemli katkıları vardır. Özellikle Coğrafi Bilgi Sistemleri, imar yapı uygulamaları, harita, tapu ve kadastro, şehir ve bölge planlamaları, ruhsat, altyapı, kentsel planlama ve yönetim gibi önemli alanlarda uygulanmaktadır. Bu bağlamda e-belediyenin kent ile ilgili verileri bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak

vatandaşa faydalı şekilde aktarabilmesini ve bununla birlikte karar organlarının kente uygun kararlar alabilmesini sağlamaktadır (Bensghir ve Akay, 2006: 33).

#### **II.5.4.2. Belediye Web Sitesi**

Başarılı bir e-belediye uygulayabilmenin yolu basit kullanıma sahip, hizmetlerin etkili bir şekilde sunulduğu, güvenli bir web sitesinden geçmektir. Nitekim e-belediye kavramı yalnızca yerel hizmetlerin elektronik ortamda sunulması değil aynı zamanda vatandaşların katılımının yoğun olduğu, etkin ve etkili bir yönetim yapısı oluşturmayı bununla birlikte gereken teknolojik altyapıları ve çalışanları ile elektronik kültürün yerleşmesini hedeflemektedir. Bu bağlamda söz konusu hedefi gerçekleştirmenin en önemli yolu web sayfasıdır (Genco, 2010: 15).

İnternetin ve ağ teknolojilerinin kullanımıyla oluşturulan web sitelerinin belediyelere katkılarını şu şekilde sıralayabiliriz (Bensghir ve Akay, 2006: 124-125):

- Belediyenin yönetim yapısı, görevlileri ve birimleri hakkında bilgileri iletebilmek.
- Yerel hizmetleri online/çevrimiçi sunabilmek ve bu sayede belediye-vatandaş etkileşimini sağlayabilmek.
- Halkın istek ve şikayetlerini tek bir yerde toplayabilmek.
- Halkın karar alma süreçlerine katılımını web üzerinden sağlayarak yerel demokrasiye katkıda bulunmak.
- Belediye meclis görüşmeleri, karar metinleri, ihaleler ve sonuçları gibi bilgileri halkın erişimine açarak yönetimde etkinlik ve şeffaflık sağlamaktır.

Ayrıca web sitelerinin yerel yönetimlerle birlikte halka da önemli katkıları bulunmaktadır.

Web sitelerinin halka sunduğu katkıları ise şunlardır (Bensghir ve Akay, 2006: 124-125):

- Halkın belediye ile ilgili ihtiyacı olan herhangi bir bilgiye veya belgeye zaman ve mekân sıkıntısı olmadan ulaşabilmesi
- Halkın belediye ile iletişime ve etkileşime girmesinde kolaylık sağlaması
- Yerel hizmetlerin online/çevrimiçi olarak alınabilmesi halkın belediye işlemlerini kısa sürede gerçekleştirebilmesi şeklinde özetleyebiliriz.

Genellikle web sitelerinin dinamik olmayan, bazı istatistiksel verilerin paylaşıldığı, mevzuat, iletişim bilgileri, kent tarihi gibi genel bilgilerden oluşan bir yapı içerisinde hizmet verdiği birçok araştırmada gözlenmiştir. Belediye ve halk arasında ki iletişimi etkin ve etkili hale getirmeye yarayan web siteleri bir araç olarak düşünüldüğünde bu aracın tek taraflı kullanıldığı, bir denge kurulamadığı ve hatta söz konusu dengenin bireyden uzak olduğu sonucuna varılmıştır. Buradan yola çıkarak kullanıcı odaklı, halkın ihtiyaçlarına göre şekillenen ve kullanıcının kolay anlayabileceği bir şemaya sahip olan bir web sitesi oluşturulmalıdır (Saraçbaşı, 2010: 100). Bugün modern ve gelişmiş bir web sitesinde uygulanması gerekenler şu şekilde sıralanabilir (Genco, 2010: 16-17):

- Kente ulaşım bilgileri haritalarla gösterilmeli ve ulaşım araçları (otobüs,tren,uçak vb.) telefon ve isimleriyle belirtilmeli,
- Kentin önemli otellerinin, restoranlarının, nöbetçi eczanelerin adresleri verilmeli,
- Belediyenin yönetim şeması, birimleri, ilgili çalışanları ve görevleri hakkında bilgi verilmeli ve bu kişilerle iletişim sağlanabilecek bir e-posta adresi verilmeli
- Akıllı şehir planlamaları ve imar planlamaları web sitesi aracılığıyla uygulanmalı ve sunulmalı,
- İhale, alım ve satım gibi belediye işlemlerinin ve kararlarının web sitesinde yayınlanarak halkın erişimine açık olması ve böylelikle yönetimde şeffaflığın sağlanması gerekmektedir.

### II.5.5. E-belediyenin Karşılaştığı Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Kentin yönetiminde önemli bir araç olan e-belediyenin karşılaştığı sorunlar bir önceki düzenden gelenler ve yenilikçi düzenle birlikte oluşan uyum sorunlarının tümünü kapsamaktadır. Başta yöneticiler tarafından yeniliklere ve değişimlere ayak uyduramama ve bu konuda ki olumsuz bakış açıları, bürokratik engeller, uzman personellerin sayıca az olması, var olan personellerin yetersizlikleri hem niteliksel hem niceliksel olarak hizmet içi eğitimin zayıflığı, veri güncellemelerinde gecikmeler, kuruluş harcamalarının yüksek olması gibi sorunlar uygulamayı olumsuz yönde etkilemektedir (Şat,2008: 263).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanırken her çalışanın önünde bir bilgisayar olmasından çok daha önemli olan bilginin nasıl ve ne şekilde kullanıldığıdır. Nitekim gerek kent yönetiminde gerekse diğer yönetimlerde iyi kararlar alabilmenin yolu bilgidir (Şat, 2008: 263). Şunu söylemek gerekir ki web sitesi bulunan belediyeleri tam anlamıyla e-belediyeciliğe geçtiğini kabul etmemiz mümkün değildir. Çoğu belediyenin web siteleri işlevsel olmayan, kent ve belediye hakkında genel bilgiler sunan tanıtım niteliğine sahip ağ sayfalarıdır. Genellikle web sitelerinde iletişim halkı bilgilendirme amacıyla belediye tarafından tek taraflı olarak gerçekleştirilmektedir (Özkara, 2010: 75). Belediyeler de web sitesi bağlantısıyla sunulan hizmetlerde birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar (Özkara, 2010: 75):

- Bilişim teknolojilerine yapılan ilk harcamaların yüksek olması
- Bilgi güvenliğinin yeterli olmaması ve buna bağlı olarak kullanıcıların bilişim teknolojilerine karşı güvensizlik duygusu
- Hukuki altyapısında eksiklikler olması (mevzuatın bilişim teknolojilerine göre yeniden uyarlanması, işlem güvenliği vb.)

- Merkezi ve yerel yönetimler arasında bilgi akışının yeterli düzeyde paylaşılmaması ve buna bağlı olarak iş birliğinin gereken seviyeye ulaşamaması,
- Belediyelerin sahip olduğu web sitelerinin yalnızca tanıtım ve tek taraflı bilgi alma şeklinde oluşturulması bu yüzden halk katılımının sağlanamaması,
- Personellerin yeniliğe ve değişime ayak uyduramaması, direnç göstermesi, yöneticilerin eğitim ve bilgi olarak eksik kalması ve uzman personellerin az olması,
- Bilişim teknolojilerini kullanabilen teknik personelin eksikliği,
- Yazılım ve donanım yetersizliği
- E-belediyenin en önemli araçlarından biri olan Kent Bilgi Sistemlerinin kurulması ile ilgili belirli bir ilkenin ve standartların belirlenmemesidir.

Elbette birçok çalışmada bahsettiğimiz sorunlarla ilgili çözüm önerileri de beraberinde getirilmiştir. Bu çözüm önerilerini ise şu şekilde özetleyebiliriz (Saraçbaşı, 2010: 103; (Henden ve Henden, 2005: 91-92):

- Belediye mevzuatı bilişim teknolojilerinde ki gelişmeleri yakından takip etmeli ve buna göre düzenlenerek yenilenmelidir
- Yazılım ve donanım altyapısının alım, bakım ve güncellemeleri için iyi bir bütçe ayrılmalıdır
- Belediyelerin kentsel yönetimde ihtiyacı olan proje, planlama ve uygulamaları ile ilgili bilgilere hızlı bir şekilde erişim sağlayabilmesi için gereken sistemler kurulmalıdır. Bunun yanı sıra söz konusu sistemlerin kurulmasına yönelik ilke ve standartların belirlenmesi için bu kapsamda çalışma grupları oluşturulmalıdır
- Kişisel verilerin korunması, e-imza, bilgi ve işlem güvenliği gibi hukuki altyapının sağlanması gerekmektedir

- İlk defa e-belediye uygulamasına geçmek isteyen yerel yöneticilerin deneyimli olan diğer belediyeleri incelemeli, kendi kapasitesine ve ihtiyaçlarına göre bilgi ve hizmet sunumunu gerçekleştirmelidir
- Halkın ihtiyaçları ve beklentisi doğrultusunda olan bir web sitesi kullanılmalıdır
- E-belediye uygulamasını tek seferde tüm kente yaymak yerine proje bölgeler belirleyerek aşamalı olarak uygulamaya geçmelidir
- Vatandaşın internet kullanımını özendirmeli, e-belediye uygulamasını kullanması konusunda teşvik etmelidir. Nitekim e-belediye amacını ancak halkın katılımını sağlayarak gerçekleştirmektedir
- Belediye personellerinin bilgisayar okuryazarlığı olması için gereken hizmet içi eğitimin verilmesi şarttır.

Bu çözümleri değerlendiren ve uygulayan belediyeler kaliteli hizmet sunan, modern, gelişmiş ve güçlü bir e-belediyecilik gerçekleştireceklerdir (Saraçbaşı, 2010: 103).



### III. BÖLÜM

## ADANA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ'NİN E-BELEDİYE UYGULAMALARINDA VATANDAŞ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde Adana Büyükşehir Belediyesi' nin e-belediye uygulamaları üzerine Adana'nın merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşların memnuniyet algısını belirlemek için yapılan bir alan araştırması ile ilgili anket verileri, analiz ve bulgularına yer verilmiştir. Adana Büyükşehir Belediyesi'nin <https://www.adana.bel.tr/> resmî web sitesidir. Belediye web sitesini incelediğimizde ana sayfada bir menü çubuğu bulunmaktadır. Bu menü çubuğu üzerinde başkan, kurumsal, planlar ve raporlar, hizmetleri, YBS, EBYS, e-belediye ve iletişim bilgileri bulunmaktadır. Menü çubuğunun altında haberler, duyurular, ihaleler, etkinlikler, belediye başkanının sosyal medya hesapları, hizmetler ve diğerleri şeklinde birçok bilgi ve hizmete yer verilmektedir. Özellikle hizmetler başlığında yer alan otobüs yol güzergâh saatleri, metro saatleri, tekerlekli sandalye başvurusu, ulaşım, altyapı ve koordinasyon hizmetleri, iş yeri ruhsat işlemleri, iş talepleri, kültür ve sanat etkinlikleri, hal günlük raîç bedeli gibi çevrim dışı şeklinde hizmetlere erişim sağlanmaktadır. Son olarak ana sayfa sonunda belediyenin mobil uygulaması, iletişim adresi ve belediye başkanının twitter hesabı üzerinden yayınladığı twitler güncel olarak gösterilmektedir. Menü çubuğunda yer alan e-belediye linkinde hızlı borç sorgulama ve ödeme, başvurular (istek şikâyet bildirim ve bilgi edinme başvurusu), mezarlık sorgulama gibi çevrimiçi olarak gerçekleşen hizmetler bulunmaktadır. Aynı zamanda vatandaşların e-belediye hizmetleri ile ilgili öneri ve görüşlerde bulunabileceği ALO 153 irtibat numarası yer almaktadır.

### **III.1. Araştırmanın Alan Seçimi**

Adana, Seyhan nehri üzerinde, Akdeniz’de kıyısı bulunan, Avrupa’yı Asya’ya bağlayan önemli ulaşım yolları üzerinde bulunan bir şehrimizdir.

Seyhan ve Ceyhan nehirleri üzerine kurulu olan Adana şehri hem tarihi hem de coğrafi konumu sebebi ile Hititler’ den Osmanlı’ya kadar bir çok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Özellikle Adana’nın merkezinde bulunan Tepebağ höyüğünün tarihi ilk yerleşik hayata geçilen neolitik döneme dayanmaktadır. Dolayısıyla Adana Dünya’nın en eski yerleşimlerinden biridir (<https://adana.ktb.gov.tr/>).

Bir sanayi ve tarım kenti olan Adana yaklaşık 2.237.940 kişilik nüfusuyla Akdeniz Bölgesinin en büyük şehridir. Binlerce yıl farklı medeniyetlere kucak açan Adana kenti, günümüzde de Türkiye’nin her bölgesinden göç yoluyla gelen insanlara yerleşim yeri olmaya devam etmektedir (<https://adanabaska.com/tr>).

### **III.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Dünya üzerinde bilişim ve teknoloji alanında yaşanan değişim ve dönüşüm süreci ülkeleri ve beraberinde yönetimlerini de etkilemekte ve her alanda varlığını hissettirmektedir. Genel kamu yönetimi ve yerel yönetimler açısından ise uluslararası alanda son zamanlarda önemi artan değişim ve gelişim konularının başında; devletin küçültülmesi, özel sektör- sivil toplum iş birliği, katılımcı, saydam ve vatandaş odaklı yönetim gelmektedir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009:63-64).

Özellikle internetin büyük bir hızla yaygınlaşması ve çok fazla sayıda bilginin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması bilgi sistemleri kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu durum e-devlet in gelişimini hızlandıran bir süreç olurken kamu kuruluşlarının kendi içinde

ve vatandaşların devlet ile ilişkilerini elektronik ortama taşıyarak kamu hizmetlerini daha hızlı ve güvenilir bir hale getirmektedir (Çarıkçı, 2012:98).

Halka en yakın olan yerel birimlerin günümüz teknolojisine ayak uydurması ve yerelliğin içeriğini yeniden tanımlayarak kente yeni işlevler kazandırması oldukça önemlidir. E-devlet ile beraber “e” yapılanma yerel yönetimlerde görülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın amacı, e-devlet kavramının yerel yönetimlerde yansımaları olan e-belediyecilik kavramını araştırmak, vatandaşların yönetim sürecine katılımlarını ve e-belediye hizmetlerinden ne ölçüde faydalandıklarını tespit etmektir. Bu doğrultuda belediyenin e-belediye hizmetleri ile ilgili vatandaşların algıları ve memnuniyet dereceleri belirlenmiştir.

### **III.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik farkındalıkları ve memnuniyet algıları ile ilgili yapılan farklı çalışmalardan elde edilen bulgular göz önüne alınarak araştırmanın amacına uygun olarak aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

Hipotezler;

**H1:** Vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

**H2:** Vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

**H3:** Vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

**H4:** Vatandaşların e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri yaşadıkları semte göre farklılık göstermektedir.

**H5:** Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ile e-belediye hizmetlerine karşı tutumları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**H6:** Memnuniyet düzeyi, vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı tutumlarını pozitif yönde etkilemektedir.

#### **III.4. Araştırmanın Kısıtlıkları ve Sınırlıkları**

Araştırma Adana ilinin merkez ilçeleri olan Seyhan, Çukurova, Sarıçam ve Yüreğir ilçelerinde ikamet eden vatandaşlara Kasım-Aralık 2020 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın dört merkez ilçede 18 yaş ve üzeri vatandaşlara uygulanması sebebiyle kullanılan örnekleme sınırlıdır. Çalışma belirli bir dönemle (Kasım-Aralık 2020) ve belirli bir yer veya mekanla sınırlıdır. Araştırmanın son sınırlılığı ise, ankete katılan vatandaşların sorulara samimi ve açık bir şekilde cevap vermesiyle sınırlıdır.

#### **III.5. Araştırmanın Yöntemi, Evren ve Örnekleme**

Araştırma, Adana merkez ilçeleri olan Çukurova, Seyhan, Sarıçam ve Yüreğir ilçelerinde yaşayan vatandaşlarla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada farklı yaş, eğitim ve meslek gruplarına yer verilmiştir.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olan memnuniyet ölçeği ve tutum ölçeği literatürde yer alan çeşitli çalışmalardan (Saraçbaşı, 2010; Yeni Yıldız, 2020) faydalanarak oluşturulmuştur. Araştırmanın ana konusu ve teknolojinin önemli yeniliklerinden biri olarak e-belediye uygulamaları ile ilgili vatandaş memnuniyetini ölçmek amacıyla yapılan alan çalışması, kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiş ve evreni temsil edebilecek bir örnek büyüklüğü ile yapılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada örneklem büyüklüğünün %95 güven aralığı ve %5 hata payı esas alınarak Adana Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinden yararlanan sadece merkez ilçelerde (Çukurova,

Seyhan, Sarıçam ve Yüreğir) yaşayan vatandaşlara anket çalışması ile çeşitli sorular sorulmuştur. Elde edilen bilgiler doğrultusunda vatandaşların anket sorularına verdikleri cevaplar doğrultusunda analiz yapılmıştır.

Anketin ilk bölümünde, vatandaşların kişisel bilgileri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve meslek grubu) oturdukları semtler, internete erişim imkanları, e-devlet ve e-belediyeyi kullanma dereceleri sorulmuştur. İkinci bölümde Adana büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri “çok memnunum”, “memnunum”, “kararsızım”, “memnun değilim” ve “hiç memnun değilim” şeklinde ölçülmüştür. Son bölümde ise e-belediye uygulamalarına karşı tutumları “kesinlikle katılıyorum”, “katılıyorum”, “kararsızım”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” seçenekleri ile öğrenilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın evrenini Adana merkez ilçeleri olan Çukurova, Seyhan, Sarıçam ve Yüreğir ilçelerinde yaşayan vatandaşlar meydana getirmektedirler. Adana'nın nüfusu göz önüne alınarak anket çalışması 400 kişinin katılımı ile gerçekleşmiştir. Elde edilen bulgular SPSS 26.0 paket programına işlenerek hipotez sonuçları elde edilmeye çalışılmıştır.

### III.6. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 23.0 programında yararlanılarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda verilerin frekans ve yüzde dağılımları, standart sapmaları ve aritmetik ortalamaları değerleri incelenerek faktör ve analizi ve güvenilirlik testi, bağımsız örneklem için t-Test, Anova testi ve korelasyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 3. 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişken	Kategori	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	174	43,5

	Erkek	226	56,5
<b>Medeni durum</b>	Evli	251	62,7
	Bekar	149	37,3
<b>Yaş</b>	18-25	39	9,8
	26-30	62	15,5
	31-35	52	13,0
	36-40	63	15,8
	41-50	90	22,5
	51 yaş ve üzeri	94	23,5
<b>Eğitim</b>	İlköğretim veya ortaöğretim	138	34,5
	Lise	128	32,0
	Önlisans	40	10,0
	Lisans	76	19,0
	Lisansüstü	18	4,5
<b>Meslek</b>	İşçi	117	29,3
	Esnaf	67	16,8
	Memur	35	8,8
	Emekli	54	13,5
	Ev Hanımı	50	12,5
	Öğrenci	22	5,5
	İşsiz	16	4,0
	Serbest Meslek	27	6,8
	Diğer	12	3,0
<b>Gelir</b>	1.000 ve altı	92	23,0
	1.001-2.500	59	14,8
	2.501-4.000	167	41,8
	4.001-6.000	73	18,3
	6.000 ve üzeri	9	2,3
<b>Semt</b>	Seyhan	100	25,0

	Çukurova	100	25,0
	Sarıçam	100	25,0
	Yüreğir	100	25,0

Tablo 3.1'e bakıldığında araştırmaya katılan 400 kişiden, %43,5'nin kadın, %56,5'nin ise erkek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı ise; %9,8'in 18-25 yaş, %15,5'nin 26-30 yaş, %13'ünün 31-35 yaş, %15,8'inin 36-40 yaş, %22,5'nin 41-50 yaş ve %23,5'nin ise 51 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Eğitim durumlarında ki dağılım ise; %34,5'inin ilköğretim veya ortaöğretim, %32'sinin lise, %10'unun önlisans, %19'unun lisans ve %4,5'inin lisansüstü eğitim derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcıların meslek gruplarının dağılımı ise şu şekildedir; %29,3'ü işçi, %16,8'i esnaf, %8,8'i memur, %13,5'i emekli, %12,5'i ev hanımı, %5,5'i öğrenci, %4'ü işsiz, %6,8'i serbest meslek ve %3'ü diğer şeklinde dağılım göstermektedir.

Gelir dağılımları ise; %23'ü 1.000 TL ve altı, %14,8'i 1.001-2.500 TL, %41,8'i 2.501-4.000 TL, %18,3'ü 4.001-6.000 TL ve 2,3'ü ise 6.000 TL ve üzeri gelire sahip olduğu görülmektedir.

Katılımcıların oturdukları semte göre dağılımları ise şu şekildedir; %25'i Seyhan, %25'i Çukurova, %25'i Sarıçam ve %25'i Yüreğir semtinde ikamet etmektedir.

**Tablo 3. 2. Katılımcıların İnternete Erişim İmkânı**

	Frekans	Yüzde
<b>Çok fazla var</b>	219	54,8

<b>Yeteri kadar var</b>	142	35,5
<b>Yeteri kadar yok</b>	7	1,8
<b>Bazen var bazen yok</b>	27	6,8
<b>Hiç yok</b>	5	1,3

Tablo 3.2. incelendiğinde, ankete katılan 400 kişinin %54,8'nin internete erişim imkanının çok fazla olduğu, %35,5'nin internete erişim imkanının yeteri kadar olduğu, %1,8'inin internete erişim imkanının yeteri kadar olmadığı, %6,8'inin internet erişim imkanının bazen olduğu bazen olmadığı ve %1,3'ünün internete erişiminin hiç olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlara baktığımızda ise katılımcıların yarısından fazlasının internete erişim konusunda sıkıntı yaşamadığını söylememiz mümkündür.

**Tablo 3. 3. Katılımcıların E-devlet Kullanımı**

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Her zaman kullanıyorum</b>	88	22,0
<b>Arada bir kullanıyorum</b>	63	15,8
<b>İşim varsa kullanıyorum</b>	166	41,5
<b>Çok nadir kullanıyorum</b>	46	11,5
<b>Hiç kullanmıyorum</b>	37	9,3

Tablo 3.3'e bakıldığında, 400 kişi içerisinde %22'sinin e-devleti her zaman kullandığı, %15,8'inin arada bir kullandığı, %41,5'nin işi olduğu zaman kullandığı, %11,5'nin çok



nadir şekilde kullandığı ve %9,3'ünün e-devlet hizmetlerini hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlardan görüldüğü üzere katılımcıların çoğunluğu e-devlet kavramından haberdar ve e-devlet hizmetlerini kullanmaktalar.

**Tablo 3. 4. Katılımcıların E-belediye Kullanımı**

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Her zaman kullanıyorum</b>	8	2,0
<b>Arada bir kullanıyorum</b>	47	11,8
<b>İşim varsa kullanıyorum</b>	71	17,8
<b>Çok nadir kullanıyorum</b>	33	8,3
<b>Hiç kullanmıyorum</b>	241	60,3

Tablo 3.4'e bakıldığında, katılımcıların %2'sinin e-belediye hizmetini her zaman kullandığı, %11,8'nin arada bir kullandığı, %17,8'nin işi olduğu zaman kullandığı, %8,3'ünün çok nadir kullandığı ve %60,3'nün e-belediye hizmetlerini hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yerel düzeyde bir değerlendirme yapmak gerekirse katılımcıların çoğunun Adana Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmet faaliyetlerinden haberdar olmadığı ve kullanmadığı sonucundan yola çıkarak belediyenin e-belediye hizmetlerinin reklam ve tanıtım eksikliklerinin olduğunu söylememiz mümkündür.

### **III.6.1. Faktör Analizleri ve Ölçeklerin Güvenirlik Testi**

Ölçeklerin yapı geçerliliği hakkında bilgi elde etmek için Faktör Analizi yapılmıştır. Söz konusu analizden önce ölçeklerin yeterliliğini test eden "Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)" ve

“Barlett’s Sphericity” değerlerine bakılmıştır. Bununla birlikte ölçeğin güvenilirliğini test eden Cronbach’s Alpha değeri incelemiştir.

**Tablo 3. 5. Memnuniyet Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi**

İfade	Ort.	Std. Sapma	Faktör Yüğü
1.Adana Büyükşehir Belediyesi’nin sunduğu e-belediye hizmetlerinden memnun musunuz?	2,08	0,737	,854
2.Belediye’nin web sitesinin güvenilirliğinden memnun musunuz?	2,10	0,680	,819
3.Sitenin tanıtımından ve bilgi araçlarından memnun musunuz?	2,33	0,912	,783
4.İstek ve şikayetlerinize karşı yapılan geri dönüşlerden memnun musunuz?	2,41	0,943	,754
5.Hizmetlere erişimin hızından ve kolaylığından memnun musunuz?	1,94	0,832	,819
6.Sitenin sosyal ve kültürel hizmetlerinden memnun musunuz?	2,27	0,816	,838
Faktör Açıklayıcılığı Toplam		65,888	
Cronbach’s Alpha		,891	
KMO Ölçek Geçerliliği		,872	
Barlett Küresellik Testi Ki Kare		527,799	
Standart Sapma		15	
P Değeri		,000	

Memnuniyet ölçeğinin faktör analizi sonucunda, 6 maddeden oluşan memnuniyet ölçeği öz değeri 1’den büyük olan tek bir faktör altında toplanmaktadır. Tek faktörün ölçeğe ilişkin varyansın %65,888’ini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Tek faktörlü yapılarda açıklanan varyansın %30’un üzerinde olması tek faktörlü yapı olarak değerlendirilmesinin yeterli olacağı anlamına gelmektedir (Anlı ve Taş, 2018:197)

Tablo 3.5 incelendiğinde, memnuniyet ölçeğine ilişkin “KMO” Ölçek geçerliliği değeri 0,872 olarak bulunmuştur. Verilerin analize uygun olabilmesi için KMO değerinin ,60 ve

üzerinde olması gerekmektedir. Bu kapsamda memnuniyet ölçeğinin KMO değerinin oldukça iyi ve yapısal geçerliliğe uygun olduğu görülmektedir.

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha değerine bakılmıştır. Memnuniyet ölçeğinin Cronbach Alpha değeri ,891 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri ,80 ve 1,0 arasında olduğu için ölçek yüksek derecede güvenilirdir sonucuna ulaşabiliriz.

Bulgulardan hareketle memnuniyet ölçeğinin analiz için uygun olduğu yorumu yapılabilmektedir.

**Tablo 3. 6. Tutum Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenirlik Testi**

İfade	Ort.	Std. Sapma	Faktör Yüğü
1.Adana Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi güvenlidir	2,16	0,692	,741
2.Web sitesi oldukça anlaşılabilir ve kullanışlıdır	1,96	0,749	,857
3.Sitenin e-belediye hizmetleri zamandan tasarruf sağlamamıza yardımcı olur	2,05	0,744	,762
4.İstek, öneri ve şikayetlere karşı yapılan geri dönüşler hızlıdır	2,43	0,944	,763
5.Borç sorgulama ve başvuru işlemlerinin takibi kolaylıkla gerçekleşmektedir	2,23	0,791	,714
6.Vatandaş katılımı ile daha demokratik, verimli ve etkin bir hizmet sunumu gerçekleşmektedir	1,93	0,914	,850
7.Belediye web sitesi sayesinde vatandaşların kent sınırları içinde gerçekleşen projeleri ve verilen hizmetleri yakından takip etme imkânı vardır	1,84	0,872	,784
8.E-belediye hizmetleri ile vatandaşın ve kurumun maliyetleri azalmaktadır	2,32	0,896	,777
9.E-belediye hizmetleri eksik ve tanıttımdan ibarettir, gelişmesi için zamana ihtiyacı vardır	2,64	1,186	,717
Faktör Açıklayıcılığı Toplam	61,229		
Cronbach's Alpha	,909		
KMO Ölçek Geçerliliği	,900		
Barlett Küresellik Testi Ki Kare	826,641		

Standart Sapma	36
P Değeri	,001

Tutum ölçeğinin faktör analizi sonucunda, 9 maddelik ifadelerin öz değeri 1'den büyük olan tek bir faktör altında toplanmaktadır. Tek faktör ölçeğe ilişkin varyansın toplam %61,229'unu açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Tek faktörlü yapılarda açıklanan varyansın %30'un üzerinde olması tek faktörlü yapı olarak değerlendirilmesinin yeterli olacağı anlamına gelmektedir (Anlı ve Taş, 2018:197).

Tablo 3.6 incelendiğinde, tutum ölçeğine ilişkin "KMO" Ölçek geğerliliği değeri 0,900 olarak bulunmuştur. Verilerin analize uygun olabilmesi için KMO değerinin ,60 ve üzerinde olması gerekmektedir. Bu kapsamda tutum ölçeğinin yapısal geğerliliğe oldukça uygun olduğu görölmektedir.

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alpha değerine bakılmıştır. Tutum ölçeğinin Cronbach Alpha değeri ,909 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Bulgulardan hareketle tutum ölçeğinin analiz için uygun olduğu yorumu yapılabilmektedir.

Bununla birlikte elde edilen verilerin normal dağılımını tespit etmek için Shapiro-Wilk testi yapılmıştır. Yapılan testin sonucunda  $p > 0,05$  olması sebebiyle analizlerin normal dağıldığına ve parametrik testler için uygun olduğuna karar verilmiştir.

### III.6.2. Fark Testleri

Katılımcıların demografik özelliklerine bağlı olarak memnuniyet ölçeği ve tutum ölçeği algı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için bağımsız değişken t testi ve Anova testi yapılarak analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 3. 7. Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyi**

		N	Ortalama	Std.Sapma	t değeri	p değeri
Memnuniyet Düzeyi	Kadın	64	2,2318	0,65237	,589	,557
	Erkek	95	2,1684	0,67394		

“Memnuniyet düzeyi, vatandaşların cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde belirlenen H1 hipotezine ilişkin gerçekleştirilen bağımsız değişkenler t-testi sonucunda, vatandaşların cinsiyetleri ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Bu nedenle H1 hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3. 8. Medeni Duruma Göre Memnuniyet Düzeyi**

		N	Ortalama	Std. Sapma	t değeri	p değeri
Memnuniyet Düzeyi	Evli	87	2,2529	0,66998	1,233	,220
	Bekar	72	2,1227	0,65422		

Katılımcıların medeni durumları ve memnuniyet düzeyi arasında yapılan bağımsız değişkenler t-testi sonucuna göre vatandaşların medeni durumları ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 9. Yaş Aralığına Göre Memnuniyet Düzeyi**

Boyut	Yaş Grubu	N	X	SS	F	P
Memnuniyet Düzeyi	18-25	16	1,8125	,56396	1,567	,173
	26-30	32	2,1719	,61998		
	31-35	20	2,2000	,77911		
	36-40	24	2,3958	,58733		

<b>41-50</b>	32	2,2031	,55315
<b>51 +</b>	35	2,2381	,77889

“Memnuniyet düzeyi, vatandaşların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde belirlenen H2 hipotezine ilişkin Anova testi yapılmıştır. Tablo 3.9’da yer alan bulgulara göre, vatandaşların yaşları ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bu nedenle H2 hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3. 10. Eğitim Durumuna Göre Memnuniyet Düzeyi**

Boyut	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Memnuniyet Düzeyi	İlköğretim veya ortaöğretim	17	2,5098	,92884	2,600	,038	(İ.Ö. veya O.Ö.- Önlisans)
	Lise	53	2,3019	,69188			(İ.Ö veya O.Ö.- Lisans)
	Önlisans	21	1,9524	,56555			(Lise- Önlisans)
	Lisans	50	2,0633	,54595			
	Lisansüstü	18	2,2222	,57166			

“Memnuniyet düzeyi, vatandaşların eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde belirlenen H3 hipotezine ilişkin Anova testi yapılmıştır. Tablo 3.10’da yer alan bulgulara göre, vatandaşların eğitim durumları ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir farkın olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Söz konusu farklılığın hangi eğitim dereceleri arasında olduğuna bakacak olursak, “ilköğretim ve ortaöğretim” eğitim derecesine sahip olanların memnuniyet düzeyleri “Önlisans” ve “lisans” eğitim derecesine sahip olanlardan farklıdır. Bununla birlikte “lise” eğitim derecesine sahip olanların memnuniyet düzeyleri “önlisans” eğitim derecesine sahip olanlardan farklılık

göstermektedir. Söz konusu bulgular doğrultusunda “ilköğretim veya ortaöğretim” statüsünde olan vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri diğer eğitim derecelerine göre daha fazladır.

**Tablo 3. 11. Gelir Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyi**

Boyut	Gelir Durumu	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
<b>Memnuniyet Düzeyi</b>	1.000 TL ve altı	25	1,9514	,59685	2,800	,028	(1.001 TL-2.500 TL- 1.000 TL ve altı)
	1.001 TL-2.500 TL	14	2,5595	1,01191			
	2.501 TL-4.000 TL	62	2,3038	,69051			(1.001 TL-2.500 TL- 4.001 TL-6.000 TL)
	4.001 TL-6.000 TL	55	2,0818	,50192			
	6.000 TL +	4	2,2083	,49768			

Tablo 3.11’de yer alan Anova testi sonucuna göre, vatandaşların gelir grupları ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir farkın olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bulgulara göre, “1.000 TL ve altı” gelire sahip olan katılımcılar ile “1.001 TL-2.500 TL” ve “2.501 TL-4.000 TL” arası geliri olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bir diğer farklılık ise “2.501 TL-4.000 TL” arası geliri olan vatandaşlar ile “4.001 TL-6.000 TL” arası geliri olan katılımcılar arasındadır. Söz konusu bulgular doğrultusunda “1.001 TL-2.500 TL” arasında bir gelir düzeyi bulunan katılımcıların e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri diğer gelir gruplarına göre daha fazladır.

**Tablo 3. 12. Oturdukları Semte Göre Memnuniyet Düzeyi**

Boyut	Semt	N	X	SS	F	P
Memnuniyet Düzeyi	Seyhan	40	2,1083	,75443	,610	,610
	Çukurova	48	2,1944	,58683		
	Sarıçam	40	2,3042	,69069		
	Yüreğir	31	2,1613	,62876		

“Memnuniyet düzeyi, vatandaşların oturdukları semte göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde belirlenen H4 hipotezine ilişkin Anova testi yapılmıştır. Tablo 3.12’de yer alan bulgulara göre, vatandaşların oturdukları semt ve memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Bu nedenle H4 hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 3. 13. Cinsiyete Göre Tutum Düzeyi**

		N	Ort.	Std.sapma	T	p
Tutum Düzeyi	Kadın	64	2,2361	0,66032	,898	,371
	Erkek	95	2,1392	0,67235		

Katılımcıların cinsiyetine göre tutum düzeyleri arasında farklılık olup olmadığına ilişkin yapılan bağımsız değişken t testi sonucuna göre kadın ve erkek katılımcıların tutum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 14. Medeni Duruma Göre Tutum Düzeyi**

		N	Ort.	Std.sapma	T	p
Tutum düzeyi	Evli	87	2,2248	0,65053	,968	,335



	Bekar	72	2,1219	0,68700		
--	-------	----	--------	---------	--	--

Bağımsız değişken t testi sonucuna göre, katılımcıların medeni durumları ve tutum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan farklılık bulunmadığına ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 15. Yaş Aralığına Göre Tutum Düzeyi**

Boyut	Yaş	N	X	SS	F	P
Tutum düzeyi	18-25	16	1,9792	,53858	,923	,468
	26-30	32	2,0903	,57800		
	31-35	20	2,1667	,71146		
	36-40	24	2,3981	,61552		
	41-50	32	2,1875	,55047		
	51+	35	2,1968	,87160		

Ankete katılan katılımcıların yaşları ve tutum düzeyleri arasında farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Tablo 3.15’de yer alan analiz sonucuna göre katılımcıların yaşları ve tutum düzeyi arasında istatistiksel açıdan bir farklılığın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 16. Eğitim Durumuna Göre Tutum Düzeyi**

Boyut	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	P	Anlamlı fark
-------	---------------	---	---	----	---	---	--------------

<b>İlköğretim veya ortaöğretim</b>	17	2,4837	,92874	3,282	,013	(İ.Ö veya O.Ö- Lisans)
<b>Lise</b>	53	2,2872	,72023			
<b>Önlisans</b>	21	2,0212	,52660			
<b>Lisans</b>	50	1,9644	,49915			
<b>Lisansüstü</b>	18	2,3457	,60725			

Tablo 3.16’da yer alan Anova testi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumları ve e-belediye hizmetine yönelik tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Söz konusu farklılık ise “ilköğretim veya ortaöğretim” eğitim derecesine sahip olanların tutum düzeyleri “Lisans” eğitim derecesinde olanlara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Söz konusu bulgular doğrultusunda “ilköğretim veya ortaöğretim” eğitim durumunda olan katılımcıların e-belediye hizmetlerine karşı tutum düzeyleri diğer eğitim durumlarına göre daha fazladır.

**Tablo 3. 17. Gelir Durumuna Göre Tutum Düzeyi**

Boyut	Gelir durumu	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Tutum düzeyi	<b>1.000 TL ve altı</b>	24	2,1019	,63864	4,320	,002	(1.001-2.500 TL-4.001-6.000 TL)
	<b>1.001 TL-2.500 TL</b>	14	2,6667	,87922			
	<b>2.501 TL-4.000 TL</b>	62	2,2939	,67724			(2.501-4.000 TL-4.001-6.000 TL)
	<b>4.001 TL-6.000 TL</b>	55	1,9535	,53914			
	<b>6.000 TL +</b>	4	2,2222	,20286			

Tablo 3. 17’de yer alan Anova testi sonucuna göre, katılımcıların gelir durumu ve tutum düzeyleri arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ). Söz konusu farklılık ise, “1.001 TL-2.500 TL” arası geliri olan katılımcılar ile “4.001-6.000 TL” arasında gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bir diğer farklılık ise “2.501 TL-4.000 TL” arası geliri olan katılımcılar ile “4.001 TL-6.000 TL” arası geliri olan katılımcılar arasındadır. Söz konusu bulgular doğrultusunda “1.001-2.500 TL” arasında geliri bulunan katılımcıların e-belediye hizmetlerine karşı tutum düzeyleri diğer gelir gruplarına göre daha fazladır.

**Tablo 3. 18. Oturdukları Semte Göre Tutum Düzeyi**

Boyut	Semt	N	X	SS	F	P
<b>Tutum Düzeyi</b>	Seyhan	40	2,1500	,76425	1,319	,270
	Çukurova	48	2,1273	,55673		
	Sarıçam	40	2,3528	,73397		
	Yüreğir	31	2,0681	,58350		

Tablo 3.18’de yer alan Anova testi bulgularına göre, katılımcıların oturdukları semt ve tutum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. 19. Memnuniyet ve Tutum Düzeyi Arasında Korelasyon Analizi**

Değişken	N	R	p
<b>Memnuniyet Ölçeği</b>	159	,880	0,001
<b>Tutum Ölçeği</b>			

Memnuniyet ve tutum ölçeğinin skorları arasında ki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Tablo 3.19’da yer alan analiz sonucunda, memnuniyet ölçeği ve tutum ölçeği arasında ( $r=0,880^{**}$ ) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle “Vatandaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ile e-belediye hizmetlerine karşı tutumları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde belirlenen H5 hipotezi kabul edilmiştir. Söz konusu bulgular sonucunda, vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri arttıkça e-belediye hizmetlerine yönelik tutumları da pozitif yönde artmaktadır yorumunu yapabiliriz.

**Tablo 3. 20. Memnuniyet ve Tutum Ölçeği Arasında Basit Doğrusal Regresyon Analizi**

Değişken	B	Std.hata	Beta	t	p
(Sabit)	,239	,087	-	2,734	,007
<b>Memnuniyet Ölçeği</b>	,884	,038	,880	23,196	,001
R=,880	R <sup>2</sup> = ,774	F değeri=538,437	p değeri=,001		

“Memnuniyet düzeyi, vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı tutumlarını pozitif yönde etkilemektedir” şeklinde belirlenen H6 hipotezine yönelik yapılan regresyon analizi sonucunda memnuniyet düzeyinin vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı tutumları üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. ( $R= ,880$ ,  $R^2= ,774$ ,  $p=,001$ ). Bununla birlikte tutum ölçeği değişkeninin (varyansın) %77,4’ünün modeldeki bağımsız değişken olan memnuniyet ölçeği tarafından açıklandığı görülmektedir. Regresyon

katsayılarına göre, memnuniyet düzeyinde bir birimlik artış e-belediye hizmetlerine karşı tutum üzerindeki %88'lik bir artışa neden olmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz bilgi toplumunda teknolojinin ilerlemesiyle bilgi üretimi büyük önem arz etmektedir. Bu durum gerek toplumsal alanda gerekse yönetim alanında talepleri arttırmaktadır. Vatandaşlar işlemlerini daha hızlı gerçekleştirmek, istek ve görüşlerini belirtmek isterken yönetim alanında da yönetişim ilkelerini uygulayabilmek, yönetimde açıklığı ve şeffaflığı sağlamak, maliyeti ve kırtasiyeciliği azaltmak gibi talepler ortaya çıkmıştır. Yönetim yapısında değişikliğe giderek benimsenen yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde söz konusu talepleri karşılamaya ve yönetim yapısını bilgi çağına denk hale getirebilmeye en iyi örnek olarak karşımıza e-devlet yapılanması çıkmaktadır. E-devlet ile vatandaşlar ve devlet arasında ki iletişim karşılıklı bir etkileşime dönüşmekte, hizmetlerin açık, hızlı ve güvenilir sunulmasını sağlamakta, zaman ve mekân algısını ortadan kaldırarak 7 gün 24 saat vatandaş istediği anda tek bir portal üzerinden işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Halka en yakın yerel yönetim birimi olarak karşımıza çıkan belediyeler ise yaşanan dönüşümden elbette etkilenmiştir. Yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını aktif bir şekilde yerine getiren belediyeler yaşanan e-dönüşüm sürecine dahil olarak hizmetlerini elektronik ortama aktarmış ve yeni yönetim yapısına adım atmışlardır. Kısaca yerel hizmetlerin elektronik ortamda sunulması anlamına gelen “e-belediye” kavramı yalnızca belediyeye ait tanıtım amaçlı bir web sitesi gibi düşünülmemelidir. Halkın yönetime katılımını temel esas olarak alan e-devlet yapılanmasının yerelde ki boyutu olan e-belediye yerel demokrasi konusunda önemli bir role sahiptir. Merkezi yönetim ve yerel yönetim ilkeleri çerçevesinde e-devlet ve e-belediye kavramları birbirinden farklı görülmemeli aksine bir bütün olarak ele alınmalıdır. Nitekim bilgi ve teknoloji desteğinden faydalanarak halk ile yakın bir etkileşimde bulunması hizmet kalitesini arttırmakta ve yerel demokrasiye katkı sağlamaktadır.

Araştırmamızda Adana büyükşehir Belediyesi e-belediye uygulamaları üzerinde Adana merkez ilçelerinde yaşayan vatandaşların, e-devlet ve e-belediyeyi kullanma durumları öğrenilerek yerel halkın e-belediye hizmetlerine karşı tutumlarını ve memnuniyet düzeylerinin ölçmek için yaptığımız anket sonuçlarının bulgularına göre:

- Katılımcıların %54,8'inin internete erişim imkanının çok fazla olduğu, %35,5'inin ise yeteri kadar internet erişimine sahip olduğu ve bununla birlikte %1,3'ünün internete erişim imkânının hiç olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu bulgulardan hareketle katılımcıların çoğunun internete erişim imkanları bulunmaktadır dolayısıyla internetin bireylerin hayatlarında önemli bir yere sahip olduğunu söylememiz mümkündür.
- E-devlet kullanımı ile ilgili soruda 400 katılımcı arasından kullanım düzeyleri farklı olmakla birlikte 363 kişi e-devlet hizmetlerini kullandığını belirtmiştir. Bununla birlikte 37 kişinin (%9,3) e-devlet hizmetini hiç kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu oranlara bakıldığında katılımcıların her ne kadar kullanım düzeyleri her zaman kullanıyorum, arada bir kullanıyorum, işim varsa kullanıyorum, çok nadir kullanıyorum ve hiç kullanmıyorum şekilde kullanım sıklıkları farklılık gösterse dahi büyük çoğunluğunun e-devlet hizmetinden haberdar olduğunu, e-devlet şifresine sahip olarak belirli aralıklarda işlemlerini gerçekleştirdiğini görmekteyiz. Buradan hareketle e-devlet yapılanmasının amacına hizmet ettiğini söyleyebiliriz.
- Katılımcılara e-belediye kullanımı ile ilgili sorulan soruda ise 400 katılımcı arasından 241 kişinin (%60,3) e-belediye hizmetlerini hiç kullanmadığı belirlenmiştir. Geriye kalan 159 kişinin ise e-belediye kullanma sıklıkları değişim göstermesine rağmen e-belediye hizmetlerinden haberdar olduğu ve kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. E-belediye hizmetlerini hiç kullanmayan katılımcıların oranı

oldukça fazla olup vatandaşların e-devlet hizmetini kullanma oranı yüksekken e-belediye kullanma oranının düşük olmasını söz konusu belediyenin yeterince halkı bilinçlendirmediği yorumunu yapabiliriz.

- E-belediye hizmetlerine yönelik katılımcıların memnuniyet düzeylerinin ölçüldüğü sorular ile katılımcıların eğitim durumları arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumu ilkokul veya ortaöğretim olan katılımcıların diğer eğitim statülerine göre e-belediye hizmetlerine memnuniyet düzeyi daha yüksektir. İlkokul ve orta öğretim mezunlarını lise mezunları takip etmektedir. Bu bulgulardan hareketle söz konusu eğitim statüsüne sahip olan katılımcıların e-belediye hizmetlerini gündelik yaşamlarına dahil ederek kullanımının yaygın olması sebebiyle daha fazla memnun kaldığını ve memnun olduğu hizmetlerin işleyiş şekillerinde herhangi bir sorgulama yoluna gitmediği görülmektedir.
- Katılımcıların e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ile gelir durumları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. 1.001-2.500 TL gelire sahip olan katılımcıların e-belediye hizmetlerine karşı duyduğu memnuniyet diğer gelir gruplarına göre daha fazladır. Bu sonuca ulaşılmasının nedenini ise şu şekilde açıklayabiliriz; söz konusu gelir grubunda genelde emekliler yer almaktadır. Emekli olan vatandaşlar kentin durumuna ve belediyenin işleyişine daha fazla dikkat eden duyarlı insanlardır. E-belediye hizmetlerini günlük hayatlarında kullandıklarından dolayı gelir grubunda bir farklılığa yol açma ihtimalini unutmamak gerekir.
- Cinsiyet, medeni durum, yaş aralığı ile tutum düzeyi arasında yapılan fark testleri sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Demografik değişkenler ile tutum düzeyi arasında ilişkiyi incelemek için yapılan analizler sonucunda eğitim derecesi ve tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu



sonucuna ulaşılmış ( $p<0,05$ ) ve ilköğretim veya ortaöğretim eğitim derecesine sahip olanların e-belediye hizmetlerine karşı tutum düzeylerinin diğeri eğitim derecelerine göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç ile ilköğretim veya ortaöğretim eğitim durumunda olan vatandaşların kullandıkları e-belediye hizmetlerinden memnun olmaları sebebiyle hizmetlere karşı tutumları da daha olumlu yöndedir. Diğeri bir demografik değişkenler arasında bulunan gelir durumu ile tutum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmış ( $p<0,05$ ) ve 1.001-2.500 TL arasında gelire sahip olan vatandaşların e-belediye hizmetlerine ilişkin tutum algısı diğeri gelir gruplarına göre daha yüksektir. Bu durum memnuniyet algısı fazla olan söz konusu gelir grubunun tutum algısına yansıdığını ve etkilediğini söyleyebiliriz.

- Çıkan sonuca göre vatandaşların e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri arttıkça e-belediye hizmetlerine yönelik tutumlarının da olumlu yönde arttığı gözlemlenmiştir. Sonuç olarak bir vatandaş e-belediye hizmetlerinden memnuniyet duyuyor ve bir sıkıntı yaşamadan işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebiliyorsa elbette e-belediye hizmetlerine karşı olan tutumu oldukça pozitif yönde olacaktır.

Araştırma bulguları ile daha önce bu konuda yapılan alan araştırmaları arasında bir benzerlik söz konusudur. Özellikle araştırmaya katılan vatandaşların interneti kullanma sıklıkları veya düzeyleri yüksekken e-belediye hizmetlerini kullanma veya haberdar olma düzeyleri düşüktür. Çakır (2017) tarafından İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırlarında ikamet eden vatandaşların e-belediye uygulamasından haberdar olma durumlarını ve faydalanma düzeylerini ölçtüğü çalışmada 480 kişiye yapılan anket çalışmasında vatandaşların bilgisayar ve internet kullanma imkanlarının yüksek olmasına rağmen belediyenin web sitesini kullanma düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır ve bu çalışma ile uyumlu sonuçları bulunmaktadır. Ulusoy ve Çobanoğulları (2017) tarafından yapılan araştırmada Trabzon

Belediyesi örneğinde vatandaşların farkındalıkları ölçülmüş ve 300 kişiyi kapsayan anket çalışmasında katılımcıların interneti kullanım oranları yüksekken e-belediye hizmetlerinden haberdar olma düzeyleri düşük çıkmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Küçükergüler (2013) tarafından yapılan çalışmada Rize merkez ve ilçelerinde ikamet eden 901 vatandaşa anket çalışması yapılarak e-belediye hizmetlerini kullanma dereceleri, beklentileri ve görüşleri ölçülmüştür ve ankete katılan vatandaşların internet kullanım sıklıkları değişmekle beraber internet kullanım düzeyleri yüksek çıkarken belediyenin e-belediye hizmetlerini yarısından fazlasının bilmediği ve belediye web sitesini kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır ve bu çalışmanın bulguları ile uyumludur.

Sonuç olarak araştırmada yer alan Adana Büyükşehir Belediyesi bilişim teknolojisini etkin şekilde kullanarak borç sorgulama ve ödeme, mezar yeri sorgulama, istek ve şikayetleri bildirme gibi e-belediye hizmetlerinin yanı sıra otobüs yol ve güzergahlarını öğrenme, tekerlekli sandalye başvurusu, dilekçe verme, hal ve pazar rayiç bedellerini öğrenme, kentin tarihi ve kültürel tanımı gibi hizmetleri içinde barındıran bir web sitesine sahiptir. Yapılan anket sonuçlarında görüldüğü üzere çoğunlukla vatandaşların e-belediye hizmetlerini hiç kullanmadığı ve haberdar olmadığı gözlenmiştir. Literatürde yer alan diğer çalışmalarla da uyumlu sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda ilk olarak e-belediye uygulamalarına yönelik belediyelere şu şekilde önerilerde bulunabiliriz:

- Belediyelerin e-dönüşüm kapsamında doğru stratejiler yapıp bilişim teknolojilerinden faydalanarak “e” yapılanmaya ve yerel demokrasiye katkı sağlaması gerekmektedir.
- Vatandaşları e-belediye hizmetlerini kullanmaları konusunda bilinçlendirmeli ve yerel halkın yönetime katılmasını sağlamalıdır.

- Halkı bilinçlendirme ve e-belediye hizmetlerini kullanmaya yöneltmek hususunda belediyelerin bilgilendirme faaliyetlerini arttırması gerekmektedir. Nitekim e-devlet yapılanmasının temel amaçları, hizmetleri elektronik ortamda sunarak sınırsız ve kesintisiz hizmet vermek, maliyeti, kırtasiyeciliği azaltmak, vatandaş ile devletin karşılıklı etkileşim içinde olmasını sağlamaktır.
- Belediyelerde e-devlet anlayışının daha iyi benimsenmesi gerekmektedir.

Araştırmacılara yönelik öneriler ise, gelecekte bu konuda yapılacak çalışmada farklı örneklem grupları ve farklı değişkenler kullanılmalıdır. Böylelikle vatandaş algısının geniş bir boyutta ele alınması mümkün hale gelecektir.

## KAYNAKÇA

Akçakaya, M. (2017). *E-devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları. Yüzüncü Yıl Üniversitesi*, 3, 8-31.

Akdoğan, K. (2004). *Kent Bilgi Sistemi ve E-belediyeçilik Bağcılar Belediyesi Örneği. Sakarya Üniversitesi S.B.E. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.*

Akgül, A.E., ve Delibaş, K. (2010). *Dünya’da ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 1, 102-144.

Akıllı, H. (2010). *Türkiye’de Yerel Yönetim Sistemindeki Dönüşümün Sayısal Sonuçları: Antalya Örneği. Türk İdare Dergisi*, 469, 11-35.

Akın, Banu. (2006). *E-Avrupa ve Türkiye’de Bu Konuda Yapılan Çalışmalar. Akademik Bilişim Konferansı 2006 Konferans Bildirisi, Denizli. ( <https://ab.org.tr/ab06/bildiri/65.pdf> )*

Akman, Ç. (2019). *Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Yerel Yönetimler Yapbozu: Gelişmeler ve Öneriler. Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 19, 2501-2532.

Aktan, C.C., ve Tunç, M. (1998). *Bilgi Toplumu ve Türkiye. Yeni Türkiye*, 118-134. ([https://www.researchgate.net/publication/318672963\\_BILGI\\_TOPLUMU\\_VE\\_TURKIYE](https://www.researchgate.net/publication/318672963_BILGI_TOPLUMU_VE_TURKIYE))

[E](#) )

Akyılmaz , B., Sezginer , M., ve Kaya, C. (2016). *İdari Yargı Mevzuatı*. Ankara: Seçkin Yayınları.

Alan, A. (2019). *Yerelleşme ve Merkezileşme Açısından Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformu (2002-2015 Yılları Arası Dönem)*. Balıkesir Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Alataş , Ş. (2019). *6360 Sayılı Kanun ve Bu Kanunun Eleştirisi: Merkeziyetçilikten Yeniden Merkeziyetçiliğe*. Kent Akademisi, 39, 488-500.

Anbarlı Bozaday, Ş., ve Kızılkaya, K. (2016). *Merkezden Yönetim-Yerinden Yönetim Tartışmalarının Odağında Bir Düzenleme: 6360 Sayılı Yasa Hakkındaki Değerlendirmeler*. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1, 609-637.

Arıkboğa, E. (2013). *Geçmişten Geleceğe Büyükşehir Belediye Modeli*. Yerel Politikalar Dergisi, 3, 48-96.

Baştan, S., ve Gökbnar, R. (2004). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru*. DEÜ İ.İ.B.F. Dergisi, 1, 71-89.

Biricikoğlu , H., ve Yalınzoğlu, Y. (2018). *6360 Sayılı Kanun'un Etkinlik-Verimlilik ile Hizmette Yerellik İlkeleri Açısından Değerlendirilmesi: Kocaali İlçesinde Yapılan Bir Araştırma*. Yönetim Bilimleri Dergisi, 32, 255-284.

Bütün Sula, M.Ş. (2017). *Avrupa Yerel Yönetimler Yerindelik İlkesi Çerçevesinde Türkiye’de Yerel Yönetimler*. İstanbul Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Çakır, C. (2015). *E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 1, 1-15.

Çakır, C. (2017). *İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı*. Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 1, 1-12.

Çarıkçı, O. (2012). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12, 95-122.

Çatal, R. (2018). *5393 Sayılı Kanun Sonrasında Belediyelerde Yönetime Katılım: Bandırma Örneği*. Balıkesir Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi*. Süleyman Demirel Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Çelikyay, H.H., ve Arıkboğa, E. (2016). Değişen Büyükşehir Yönetim Sisteminin Etkilerinin Bursa Örneği Üzerinden Analizi. (ss. 56-85). KAYSEM 10 Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı İzmir.

Çiçek, Y. (2014). *Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler*. KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 1, 53-64.

Çoruh, M. (2009). Kent Bilişim Sistemi ve E-belediye. (ss. 213-219). XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri Şanlıurfa.

Çukurçayır, M.A., ve Çelebi, E. (2009). *Bilgi Toplumu ve -E-devletleşme Sürecinde Türkiye*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 9, 59-82.

Demirel, D. (2006). *E-Devlet ve Dünya Örnekleri*. Sayıştay Dergisi, 61, 83-118.

Demirel, D. (2011). *Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma (1839-1923)*. Türk İdare Dergisi, 473, 97-111.

Demirhan, Y. (2011). *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi*. Ankara Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi.

Demirhan, Y., ve Türkoğlu, İ. (2014). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi*. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 22, 235-256.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, (2005). *E-devlet Proje ve Uygulamaları*. Ankara. (Erişim Tarihi: 10.04.2020)

([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/050900\\_E-DevletProjeVeUygulamalari.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/050900_E-DevletProjeVeUygulamalari.pdf) )

Devlet Planlama Teşkilatı, (2001). *Sekizinci 5 Yıllık Kalkınma Planı*. Ankara. (Erişim

Tarihi: 13.04.2020) ([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/01/Sekizinci\\_Kalkinma\\_Planı.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/01/Sekizinci_Kalkinma_Planı.pdf) )

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, (2004). *E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı*. Ankara. (Erişim Tarihi: 13.04.2020)

([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900\\_KDEPKitapcik.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900_KDEPKitapcik.pdf) )

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, (2005). *E-dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem*

*Planı*. Ankara. (Erişim Tarihi: 14.04.2020) ([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Eylem\\_Planı\\_2005.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Eylem_Planı_2005.pdf) )

Doru, S. (2015). *19.yy'dan Cumhuriyet'e Türk Yerel Yönetim Sisteminin Doğuşu ve Gelişimi Üzerine Bir Değerlendirme*. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 30, 65-85.

Düzenli, K. (2019). Yeni Sistem, Yeni Kurumlar: Yerel Yönetim Politikaları Kurulu. (ss. 28-38). V. Stratejik Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı İstanbul.

- Erdem, E. (2014). *E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 33, 734-746.
- Erkan, E.G. (2014). *Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Görev Paylaşımı, Kamu Hizmetlerinin Görülmesinde Etkinlik ve Silifke Belediyesinde Bir Uygulama*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi
- Eroğlu, H. (2006). *E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler*. Sayıştay Dergisi, 62, 83-106.
- Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi*. İzmit: Umuttepe Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2017). *Tanzimat ve Yönetimde Modernleşme*. İstanbul: İşaret Yayınları.
- Es, M. (2008). *Osmanlı devletinde Mahalli İdareler*. Yerel Siyaset Dergisi, 2, 29-38.
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). *E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Gaziantep Üniversitesi S.B.E. İktisat Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi
- Genco, M.İ. (2010). *Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci*. Mustafa Kemal Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Göksoy, B., ve Sağol, E. (2017). *Demokrasi Bağlamında Bir Değerlendirme: Türk Yerel Yönetim Sistemi ve Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Belediyelerin Kuruluşu*. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4, 1-19.
- Görmez, K. (2018). *Mahalli İdareler Hukuku*. Bursa: Ekin Yayıncılık
- Gözler, K., ve Kaplan, G. (2018). *İdare Hukuku Dersleri*. Ekin Yayınları.
- Henden, H., ve Henden, R. (2005). *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14, 84-100.



Hepaksaz, E., ve Hayrullohoğlu, B. (2011). *E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve E-Haciz*. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2, 109-120.

İnce, M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: DPT Yayınları.

Kalağan, G. (2018). *Türkiye'de 6360 Sayılı Büyükşehir Yasası Kapsamında Büyükşehirler/Bütünşehirler: Yönetmel Yapı, Mali/İktisadi Boyut ve Gelecek Vizyonu Üzerine Bir Tartışma*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25, 591-603.

Kara, M.A. (2019). *Merkezi Yönetim ve Yerel Yönetimler Arası Mali İlişkiler: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi S.B.E. Maliye Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Karataş, S. (2014). *E-devlet ve Yerel Yönetimler: E-belediye Uygulamaları*. İstanbul Aydın Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Kaya Bensghir, T., ve Akay, A. (2006). *Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. Çağdaş Yerel Yönetimler, 1, 31-46.

Kaypak, Şafak. (2011). *Bilgi Toplumu Olma Yolunda Kentsel Değerışim ve Bilgi Kentleri*. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 1, 117-130.

Keleş, R. (2009). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. İzmir: Cem Yayınevi.

Kıraç, S. (2019). *Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve E-belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme*. Necmettin Erbakan Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Kızılboga, R., ve Erdoğan, Y. (2012). *Millî Eğitim Bakanlığı E-Okul Uygulamasının Yönetici, Öğretmen, Öğrenci ve Veli Görüşleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi*. Milli Eğitim, 193, 5-16.

Koç, F. (2010). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği*. İnönü Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Köse, Ö. (2003). *Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü*. Sayıştay Dergisi, 49, 3-46.

Kuyruklu, E. (2008). *Kocaeli Bölgesinde E-Devlet Uygulamalarından Yararlanma Sıklığına Etki Eden Faktörler*. Beykent Üniversitesi F.B.E. Bilgisayarlı Matematik Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Küçükergüler, K. (2013). *Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin E-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma*. Atatürk Üniversitesi S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Nacar, M.E. (2008). *E-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatının E-Devlet Yapılanmasında Ki Yeri*. Gazi Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Olgun, M.E. (2006). *Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerine Araştırma*. Marmara Üniversitesi S.B.E. İşletme Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Onat, A. (2011). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği*. Muğla Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Ortaylı, İ. (1974). *Tanzimat’tan Sonra Mahalli İdareler, 1840-1878*. Ankara: Türk Tarih Kurumu.

- Ortaylı, İ. (2010). *Türkiye'nin Yakın Tarihi*. İstanbul: Kronik Kitap Yayınları.
- Ortaylı, İ. (2011). *Türkiye Teşkilat ve İdare Tarihi*. Ankara: Cedit Neşriyat Yayınları.
- Öner, Ş. (2019). *Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin Yerel Yönetim Mevzuatına Etkileri*. Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2, 303-332.
- Özkara, N. (2010). *E-belediye: Tarsus Örneği*. Mersin Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Pekgözlü, İ. (2012). *E-devlet Projelerinin Yönetilmesi: POLNET Projesi Örneği*. Sosyo Ekonomi Dergisi, 1, 174-202.
- Polat, R. (2006). *E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: Tasam Yayınları.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş ilişkisi: Malatya Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi
- Satmaz, Ö. (2014). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi Örneği*. Çağ Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Seferoğlu, S.S., Çelen, F.K., ve Çelik, A. (2011). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz*. Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar 2, Bölüm 19, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Sevinç, İ. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Teknolojileri Kullanımı*. Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 2, 356-371.

Sögüt, N. (2017). *Sağlık Sektöründe E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma: Isparta İli Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi S.B.E. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Subaşı, M. (2017). *Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediye Örneği*. Muş Alparslan Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi

Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-belediye*. Marmara Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetim Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi

Şengül, R. (2011). *Yerel Yönetimler*. İzmit: Umuttepe Yayınları.

T.C. Başbakanlık, (2002). *Türkiye Girişimi 1.Ara Rapor Mayıs 2002*. (Erişim Tarihi: 11.04.2020) ([http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500\\_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf) )

T.C. Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, (2004). *Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Eylem Planı*. (Erişim Tarihi: 01.05.2020) ([https://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/biyoistatistik\(16\).pdf](https://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/biyoistatistik(16).pdf) )

Tekin, Ö. F. (2018). *Türkiye’de Büyükşehir Yönetimi ve 6360 Sayılı Yasanın Getirdiği Değişim: Konya Örneği*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 55, 84-105.

Topcu, Dilek. (2015). *Türkiye’de Yeni Büyükşehir Belediye Sistemi*. Marmara Üniversitesi S.B.E. Yerel Yönetimler Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Uğur, A.A., ve Çütücü, İ. (2009). *E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi*. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2, 1-20.

Ulusoy, A., ve Çobanoğulları, G. (2017). *Trabzon Belediyesi Örneğinde E-belediyecilik Uygulamaları*. Türk İdare Dergisi, 477, 269-284.

Urhan, V. F. (2008). *Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması*. Sayıştay Dergisi, 70, 85-102.

Usta, S., Akman, E., ve Kocaoğlu, M. (2018). *6360 Sayılı Kanun'un Büyükşehir Belediye Sistemine Etkileri: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği*. TESAM Akademi Dergisi, Yerel Yönetimler Özel Sayısı, 217-249.

Üçcan, F.N. (2007). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi*. Gazi Üniversitesi S.B.E. Kamu yönetimi Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi

Ünal, F. (2011). *Tanzimat'tan Cumhuriyete Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 30, 241-247.

Ünal, F., ve Kiraz, İ. (2016). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı-Aralık 2016, 437-450.

Yaylı, H., ve Kavruk, H. (2008). *2004 Belediye Reform Çalışmalarında İdare Vesayete İlişkin Düzenlemelerinin Değerlendirmesi ve Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3, 1-31.

Yaylı, Hasan. (2008). *Türkiye'de Belediyelerin Yeniden Yapılandırılması: 2004 Belediye Reform Çalışmalarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Çalışma*. Gazi Üniversitesi S.B.E. Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Doktora Tezi.

Yeni yıldız, S. (2020). *Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.

Yıldırım, Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)*. Doktora Tezi

Yörükoğlu, F. (2009). *Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci*. *Mevzuat Dergisi*, 136, 1-70.

Zengin, O. (2014). *Büyükşehir Belediyesi Sisteminin Dönüşümü Son On Yılın Değerlendirmesi*. *Ankara Barosu Dergisi*, 2, 93-116.

1580 Sayılı Belediye Kanunu. (1930). T.C. Resmî Gazete, 1471, 03 Nisan 1930.

(<https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/1471.pdf> )

5393 Sayılı Belediye Kanun Genel Gerekçesi. (2005). T.B.M.M. 30 Mayıs 2005

(<https://sayilikanuncom.files.wordpress.com/2013/02/5393-sayili-kanunun-gerekcesi.pdf> )

5393 Sayılı Belediye Kanunu. (2005). T.C. Resmî Gazete, 25874, 03 Temmuz 2005.

(<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf> )

5216 Sayılı Belediye Kanun Genel Gerekçesi. (2004). T.B.M.M. 03 Mart 2004.

(<https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem22/yil01/ss619m.htm> )

5216 sayılı Belediye Kanunu. (2004). T.C. Resmî Gazete, 25531, 10 Temmuz 2004.

(<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5216.pdf> )

6360 Sayılı Büyükşehir Belediyesi ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı. (2012). T.B.M.M. 08 Ekim 2012.

(<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6360.pdf> )

Türk Belediyeciliğinde Demokrasi Geleneği. (2018). ( <https://www.altayli.net/turk-belediyeciliginde-demokrasi-gelenegi.html> ) (Erişim Tarihi: 25.03.2020)

(<https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojilerivehaberlesme/projeler>)

(Erişim Tarihi:15.04.2020)

(<https://www.uyap.gov.tr>) (Erişim tarihi: 17.04.2020)

(<http://www.turkiye.gov.tr>) (Erişim Tarihi: 20.04.2020)

(<https://adana.ktb.gov.tr/>) (Erişim Tarihi: 25.12.2021)

(<https://adanabaska.com/tr>) (Erişim tarihi: 25.12.2021)

## EK ANKET FORMU

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı olarak Doç. Dr. Hakan Candan'ın danışmanlığında yürütülen bir yüksek lisans tez çalışmasıdır. Söz konusu çalışmada yerel yönetimlerce uygulanmakta olan e-belediye hizmetlerinin vatandaşlar açısından güvenilirliğini, etkinliğini, verimliliğini ve ulaşılabilirliğini ölçmek hedeflenmektedir. Bilgileriniz 3. kişilerle paylaşılmayacak olup anket formuna katılarak zaman ayıran katılımcılara teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Hakan CANDAN

Melisa DUT

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Öğretim Üyesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

## KİŞİSEL BİLGİLER

<b>1. Cinsiyetiniz</b> <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek	<b>2. Medeni Durumunuz</b> <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
<b>3. Yaşınız</b> <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-35 <input type="checkbox"/> 36-40 <input type="checkbox"/> 40-50 <input type="checkbox"/> 51 yaş ve üzeri	<b>4. Eğitim Durumunuz</b> <input type="checkbox"/> İlköğretim veya Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
<b>5. Mesleğiniz</b> <input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Esnaf <input type="checkbox"/> Memur <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> Ev Hanımı <input type="checkbox"/> Öğrenci <input type="checkbox"/> İşsiz <input type="checkbox"/> Serbest Meslek <input type="checkbox"/> Diğer	<b>6. Geliriniz</b> <input type="checkbox"/> 1.000 ve altı <input type="checkbox"/> 1.001-2.500 <input type="checkbox"/> 2.501-4.000 <input type="checkbox"/> 4.001-6.000 <input type="checkbox"/> 6.000 ve üzeri
<b>7. Oturduğunuz Semt</b> <input type="checkbox"/> Seyhan <input type="checkbox"/> Çukurova <input type="checkbox"/> Sarıçam <input type="checkbox"/> Yüreğir	



### 8. İnternete erişim imkânınız var mı?

Çok fazla var  Yeteri kadar var  Yeteri kadar yok

Bazen var bazen yok  Hiç yok

### 9. E-devlet kullanıyor musunuz?

Her zaman kullanıyorum  Arada bir kullanıyorum  İşim varsa kullanıyorum

Çok nadir kullanıyorum  Hiç kullanmıyorum

### 10. Adana Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini kullanıyor musunuz?

Her zaman kullanıyorum  Arada bir kullanıyorum  İşim varsa kullanıyorum

Çok nadir kullanıyorum  Hiç kullanmıyorum

### 11. Aşağıdaki soruları memnuniyet derecenize göre işaretleyiniz

Aşağıdaki soruları dikkatli okuyarak size uygun olan cevabı "X" biçiminde işaretleyiniz	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1. Adana Büyükşehir Belediyesi' nin sunduğu e-belediye hizmetlerinden memnun musunuz?					
2. Belediyenin web sitesinin güvenilirliğinden memnun musunuz?					
3. Sitesinin tanıtımından ve bilgi araçlarından memnun musunuz?					
4. İstek ve şikayetlerinize karşı yapılan geri dönüşlerden memnun musunuz?					
5. Hizmetlere erişimin hızından ve kolaylığından memnunsunuz?					
6. Sitesinin sosyal ve kültürel hizmetlerinden memnunsunuz?					

**12. Aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi belirtiniz**

<b>Aşağıdaki ifadeleri dikkatli okuyarak size uygun olanı “X” biçiminde işaretleyiniz</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>
1. Adana Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi güvenlidir.					
2. Web sitesi oldukça anlaşılabilir ve kullanışlıdır.					
3. Sitenin e-belediye hizmetleri zamandan tasarruf sağlamamıza yardımcı olur.					
4. İstek, öneri ve şikayetlere karşı yapılan geri dönüşler hızlıdır.					
5. Borç sorgulama ve başvuru işlemlerinin takibi kolaylıkla gerçekleşmektedir.					
6. Vatandaş katılımı ile daha demokratik, verimli ve etkin bir hizmet sunumu gerçekleşmektedir.					
7. Belediye web sitesi sayesinde vatandaşların kent sınırları içinde gerçekleşen projeleri ve verilen hizmetleri yakından takip etme imkânı vardır.					
8. E-belediye hizmetleri ile vatandaşın ve kurumun maliyetleri azalmaktadır.					
9. E-belediye hizmetleri eksik ve tanıtımdan ibarettir, gelişmesi için zamana ihtiyacı vardır.					