

Yayın Geliş Tarihi: 12.04.2019

Yayın Onay Tarihi: 27.05.2019

DOI No: 10.35343/kosbed.552837

İdil SAYIMER \*

Banu KÜÇÜKSARAÇ \*\*

## E-Yönetişim Bağlamında Belediyelerin Hizmet Sunumu Ve Belediye-Yurttaş Etkileşimine Etki Eden Faktörler: Kocaeli İli Örneği \*\*\*

*Service Delivery of Municipalities within the Context of E-Governance and the Factors Affecting Municipality-Citizen Interaction: The Case of Kocaeli Province*

### Özet

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilemesiyle önem kazanmaya başlayan e-yönetişim, kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri aracılığıyla etkileşime dayanan yurttaş odaklı bir yönetim anlayışıdır. Kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler yeni medya teknolojilerini e-yönetişim kapsamındaki iş süreçlerinde kullanarak daha az maliyetle daha verimli bir çalışma olanağı elde etmekte, kolay, hızlı ve sağlıklı hizmet sağlayabilmekte ve yurttaşlardan farklı konularla ilgili geri bildirim alabilmektedir. Belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla hizmet sunumu ve karşılıklı etkileşim durumlarına etki eden faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışma; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri e-yönetişim çerçevesinde belediye ve yurttaş açısından incelemeye yönelik yapılan TÜBİTAK-117K012 projesine ait araştırmanın kesitsel bir bölümünü yansıtmaktadır. Araştırmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörleri saptamak amacıyla Kocaeli ilinde bulunan 13 belediyede görev yapan 26 katılımcı ile yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sağladığı hizmetlerin sunumunu ve belediye-yurttaş etkileşimini etkileyen faktörler arasında teknik alt yapı, gizlilik ve güvenlik, dijital beceri ve bütçe eksikliğine bağlı sorunlar olduğu tespit edilmiş, sonuçlar bu ekseninde tartışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** e-yönetişim, belediye, yurttaş, etkileşim, Kocaeli.

**Jel Kodları:** O16, O18

\* Prof. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, e-mail: sayimeri@gmail.com

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, e-mail: bksarac@gmail.com

\*\*\* Bu çalışma, TÜBİTAK SOBAG tarafından desteklenen, 117K012 no'lu, "E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği" başlıklı proje kapsamında, somut çıktıları paylaşmak amacı ile hazırlanmıştır.

### Abstract

E-governance, which has begun to gain importance since information and communication technologies affected public administration styles closely, is a citizen-oriented sense of management based on an interaction via new communication technologies between public enterprises and shareholders. Municipalities, the most important representatives of the public service delivery at the local level, use new media technologies in business processes within the scope of e-governance and thus, attain a more productive working opportunity with less cost, provide an easy, rapid and healthy service and receive feedback from the citizens concerning different matters. In order to develop and maintain e-governance applications which provide positive acquisitions to municipalities and citizens in such a way that they are useful for both sides, it is required to determine the factors that affect the service delivery and mutual interaction. This study was prepared via findings acquired from the TUBITAK SOBAG-117K012 research project, which examines the services delivered by the provincial and district municipalities of Kocaeli in the new media in terms of municipalities and citizens within the frame of e-governance. In the study, semi-structured profound interviews were conducted with 26 participants working in 13 municipalities in the province of Kocaeli to determine the factors affecting service delivery and citizen interaction of provincial and district municipalities within the scope of e-governance. As a result of the study, it was determined that the factors affecting the service provided by municipalities in the new media within the scope of e-governance and the municipality-citizen interaction were; problems arising from technical infrastructure, confidentiality and security, digital skill and budget absence and the results were discussed accordingly.

**Keywords:** e-governance, municipality, citizen, interaction, Kocaeli.

**Jel Codes:** O16, O18.

### Giriş

Toplumsal değişim ve dönüşümlere bağlı olarak, toplumsal aktörlerin etkileşimi ve ortak işbirliği temelinde yeni bir kamu yönetimi biçimi olarak ortaya çıkan yönetim olgusu, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bu teknolojilerin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilemesiyle dönüşüme uğramış ve e-yönetişim olarak önem kazanmaya başlamıştır.

E-yönetişim kamu politikalarının oluşum ve sunum aşamalarının etkinlik ve kalitesini geliştirmek amaçlı olarak kullanılan bilgi iletişim teknolojileri temelli bir model olarak tanımlanmakta (Gordon, 2012: 5), belediye-yurttaş etkileşimi ve bilginin özgür dağılımına bağlı olarak şekillenmektedir. Bu bağlamda e-yönetişim kavramı, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem

maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010: 71).

Kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler de yeni medya teknolojilerini e-yönetişim kapsamındaki iş süreçlerinde kullanarak daha az maliyetle daha verimli bir çalışma olanağı elde etmişlerdir. Diğer taraftan yurttaşlar da e-yönetişim uygulamaları sayesinde, yeni teknolojiler yoluyla devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilmekte, taleplerini ifade edebilmekte, kendisine sunulan hizmetleri eleştirme imkânına kavuşarak daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Saraçbaşı, 2010: 27). Dolayısıyla yurttaş açısından da sunulan hizmetlerden hızlı ve kolay biçimde yararlanma, şeffaf yönetim anlayışı çerçevesinde kentin geleceğini ilgilendiren müşterek faydalar için sesini duyurma ve karar alma mekanizmasında yer alma olanağı gibi pek çok yarar söz konusudur.

Belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla hizmet sunumu ve karşılıklı etkileşim durumlarına etki eden faktörler bulunmaktadır. Alan yazında bu konuda yapılan çalışmalar belediye-yurttaş etkileşimine etki eden temel faktörleri şöyle saptamıştır; uzman personel eksikliği, maliyet, kurum çalışanlarının ve vatandaşların e-devlet konusundaki bilgi eksikliği, teknoloji yetersizliği, yerel ağ yetersizliği, portal yetersizliği, hukuki alt yapı yetersizliği, gizlilik ve güvenlik eksikliği, geçersiz iş süreç ve kuralları (Chen and Gant, 2001: 344; Şahin, 2007), özerk yönetimin olmaması (Merkezi idari veraset), sürdürülemez kalkınma, kaynakların etkisiz ve verimsiz kullanımı (Çoruh, 2009). Bu unsurların birçoğunun dijital beceri yoksunluğu ve dijital uçurum olgusundan kaynaklandığı anlaşılmakla birlikte, bu araştırmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörleri saptamak amaçlanmıştır.

Bu amaçla, durum saptayıcı/tanımlayıcı bir araştırma olarak planlanan bu çalışma, belediyelerin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşim durumlarına etki eden faktörleri Kocaeli ili üzerinden somutlaması açısından alana katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

## 1. Kavramsal Çerçeve

Hükümetin kurallar koyma, bu kuralları uygulama ve hizmet verme kapasitesi ile bağlantılı olarak (Mann, 1984: 185-213), açıklık, katılımcılık, hesap verebilirlik, etkililik ve uyum (ekonomik ve sosyal) gibi ilkeleri bulunan (Okçu, 2007: 303-304) yönetim, devlet, özel sektör ve sivil toplumu temel alan toplumsal aktörlerin etkileşimine ve ortak işbirliğine dayanan bir yönetim anlayışı olarak tanımlanmaktadır.

Toplumsal aktörlerin etkileşimine ve ortak işbirliğine dayanarak kamu hizmetlerinin etkin ve etkili sunumunu temel alan yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bu teknolojilerin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilemesiyle dönüşüme uğramış ve e-yönetişim olarak önem kazanmaya başlamıştır.

E-Yönetişim, küresel düzeydeki bilgi temelli gelişmeleri temel alarak, devlet merkezli bir yönetim yerine toplum merkezli bir yönetimi işler kılma stratejisi olarak

tanımlanabilmektedir (Ökmen vd, 2004: 45). E-yönetişim kavramı ile kamu kurumları ve paydaş gruplar arasında yeni iletişim teknolojileri temelinde yoğunlaşan karşılıklı ilişkiler vurgulanmakta olup; kamu yönetiminde yeni bir paradigma olarak e-yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründeki örgütlenmeler üzerinde talep ve beklentilere hızlı ve etkin bir biçimde cevap verme baskısı yaratmasına bağlı olarak kamusal alanın geçirdiği dönüşüm üzerine temellenmektedir (Tejasvee vd., 2010: 299; Riley and Law, 2005). Bu bağlamda, e-yönetişim kamu politikalarının oluşum ve sunum aşamalarının etkinlik ve kalitesini geliştirmek amaçlı olarak kullanılan bilgi iletişim teknolojileri temelli bir model olarak da tanımlanabilmektedir (Gordon, 2012: 5).

E-yönetişim kavramı üzerine tanımsal çerçevede yer alan ifadelerin bir bölümü bilgi ve iletişim teknolojileri temelli olarak belediye-yurttaş etkileşimi ve bilginin özgür dağılımına bağlı olarak şekillenmektedir. Bu bağlamda, Kanungo (2004) e-yönetişimi; bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı çerçevesinde, kamu, yerel idare, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör gibi paydaş gruplar arasında bilgi erişiminin etkin, şeffaf ve hesap verilebilir bir biçimde kullanımını sağlayan uygulamalar bütünü olarak ifade etmiştir. E-yönetişim kavramına hizmet odaklı olarak yaklaşan bir diğer görüş ise, kamu sektöründe sunulan hizmetlerin dönüşümü üzerinde durmaktadır. Bu bağlamda e-yönetişim kavramı, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010: 71).

E-yönetişim kamu yönetiminde yeni bir paradigma olarak ele alınmaktadır. Dolayısıyla e-yönetişim kavramı ile ilgili olarak üzerinde durulması gereken temel nokta, kavramın sadece hizmet yürütümü açısından elektronikleşme uygulamaları olmadığıdır. Yönetişim paradigmasının özü itibari ile bilgi toplumuna geçiş süreci ile kullanılmaya başlayan bu kavram, devlet-vatandaş ilişkilerini köklü olarak değiştiren bir sistemdir. Bu bağlamda yeni iletişim teknolojilerine bağlı olarak hizmet sunumu bağlamında yapı ciddi ölçüde değişirken; içerik olarak katılımcılık, e-devlet, e-demokrasi gibi kavramları da bünyesinde bulundurmaktadır (Demirel, 2010).

E-yönetişim hizmet sunumunun elektronik ortama taşınmasından öte; kamu politikalarının şekillendirilme, uygulanma, denetlenme aşamasında farklı yönetsel aktörlerin; çevrimiçi bağlantılarla devreye girmesini temele alan yönetim yaklaşımının bilgi çağına uyarlanmış modelidir (Yıldırım, 2010). Başka bir ifadeyle e-yönetişim bilgi ve iletişim teknolojilerini merkeze aldığı için e-devlet politikalarına dayanan ağ temelli bir yönetim sistemidir. Bu bağlamda e-yönetişimin işlerlik kazanabilmesi için bilişim ve enformasyon teknolojileri ile beslenen yeni medya uygulamaları ve hizmet kalitesi giderek artan e-devlet uygulamaları ön plana çıkmaktadır (Demirel, 2010: 69).

Kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler de yeni medya teknolojilerini e-yönetişim kapsamındaki iş süreçlerinde kullanarak daha az maliyetle daha verimli bir çalışma olanağı elde etmişlerdir. Belediyelerin e-yönetişim uygulamalarına yer vermesi; gerek sosyal yaşantı ve duyarlılık açısından, gerek ulusal düzeyde siyasal sisteme aktif veya pasif olarak katılma yönünde bir talimgah niteliği

taşımaktadır (Henden, 2015: 4). Diğer taraftan yurttaşlar da e-yönetişim uygulamaları sayesinde, yeni teknolojiler yoluyla devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilmekte, taleplerini ifade edebilmekte, kendisine sunulan hizmetleri eleştirme imkânına kavuşarak daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Saraçbaşı, 2010: 27). Dolayısıyla yurttaş açısından da sunulan hizmetlerden hızlı ve kolay biçimde yararlanma, şeffaf yönetim anlayışı çerçevesinde kentin geleceğini ilgilendiren müşterek faydalar için sesini duyurma ve karar alma mekanizmasında yer alma olanağı gibi pek çok yarar söz konusudur.

Belediyeler ve yurttaşlar için hem hizmet sunumu hem de etkileşim açısından yeni medya ortamları e-yönetişim uygulamaları açısından olanaklar sunmaktadır. Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmetlerini e-yönetişim bağlamında ölçmek ve yurttaş-belediye etkileşimini tespit etmeye yönelik olarak dünyada ve ülkemizde bazı araştırmalar yapılmıştır. E-yönetişim çalışmalarının hizmet sunumu alanında önde gelen 23 ülke içerisinde dokuzuncu sırada bulunan Almanya’da “Federal Online 2005” projesi çerçevesinde hükümet 2005 yılı içinde federal düzeyde toplam 376 görevi / hizmeti çevrimiçi olarak sunmayı planlamış ve bu çerçevede kamu projeleri yürütmüştür. Almanya’da yerel yönetim ve yurttaşların iktisadi ilişkilerini temele alarak “MEDİA@kommwettbewerb” projesi uygulanmaya başlanmış olup; bu uygulama ile yurttaşların çevrimiçi hizmetler aracılığı ile ulaşım hizmetleri için ödeme yapmak, bilgi almak, dilekçe doldurmak ve fatura ödemek gibi hizmetlerinin zaman tasarrufu ile sağlanması hedeflenmiştir (Schröder and Schmalfeld, 2002). Lethbridge (2015) Avrupa Birliği üyesi Almanya, Finlandinya, Danimarka, Estonya, İtalya, İngiltere, Fransa ve Hırvatistan’a yönelik olarak e-devlet uygulamalarını analiz ettiği çalışmada, yerel ve bölgesel düzeyde hizmet sunumu açısından Almanya ve Danimarka’nın sayısal olarak en yüksek hizmet sağlayan ülkeler olduğunu tespit etmiştir. Aynı çalışma içerisinde Lethbridge (2015), İspanya’da Malaga Belediyesi’nin Şehir Konseyi İnnovasyon planını incelemiş ve bu çalışmanın Malaga belediyesinin daha iyi bir yönetim kültürü oluşturmak amacı ile yapısal, işlevsel ve süreçsel bir gelişim planı içerdiğini ortaya koymuştur. Bu çalışmada, Finlandiya’da ise Utajärvi belediyesine yönelik olarak geliştirilen yeni yönetim modelini de inceleyen Lethbridge, politik konuların operasyonel hizmetlerden ayrılması ve yerel halkın elektronik bir geri bildirim sistemi ile istek ve düşüncelerini kolayca belediyeye iletebilmesi örneği üzerinde durmuştur. Yine aynı çalışma içerisinde İsveç’in Lomma kasabasında “belediye ile bağım” (my-municipal engagement) isimli 7/24 aktif bir uygulamanın hayata geçirilmesi üzerinde durmuştur. Bu uygulama su tüketimi, çocuk bakımı ve bina izinleri gibi 30’dan fazla e-hizmeti içermekte olup; hızlı ve güvenilir geniş ağ bağlantı sistemi ile İnternet tabanlı etkin bir yönetim uygulaması olarak değerlendirilmiştir (Lethbridge, 2015: 7-10). 2008-2014 yılları arasında E-Devlet Gelişim İndeksi (E- Government Development Index) içerisinde ilk 10 ülke içerisinde yer alan Amerika Birleşik Devletleri’nde ise eyalet bazında e-devlet hizmetleri açısından Utah, New Jersey, North Carolina, Michigan ve Maine eyaletlerinin web sayfaları sundukları e-hizmetlere bağlı olarak e-belediyeçilik alanında önemli örnekler olarak ön plana çıkmaktadır.

Türkiye’de ise yerel yönetimlerin kamu politikaları çerçevesinde e-yönetişim uygulamalarının gelişimi açısından Yerelnet ve Yerelbilgi projeleri bulunmaktadır. Yerel

Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi) Türkiye’de yerel yönetimlerle ilgili tüm verilerin elektronik bir veri tabanı içerisinde toplanmasını ve karar alma mekanizmalarında bu verilerin analitik analizinin dahil olmasını amaçlayan bir çalışmadır. Yerelnet Projesi ise ülke düzeyinde özerk yerel yönetimlerin bilgi ve deneyim paylaşımını hedefleyen ortak bir bilgi havuzu olarak faaliyet göstermektedir (Güler, 2001: 3; Nohutçu ve Demirel, 2005: 46). Dolayısıyla yaşanan bu gelişmelere bağlı olarak Türkiye’de e-yönetişim hizmetlerine yönelik olarak çeşitli araştırmalar gerçekleştirilmiştir (Kaya Bengsir, 2000, 2002; Karaduman, 2004; Şahan, 2007; Doğu, 2008; Durna ve Özel, 2008; Kabakuş, 2010; Demirel, 2010; Özüpek, 2010; Çavuş, 2011; Tanyıldızı ve Karatepe, 2011; Sobacı ve Altınok, 2011; Negiz, 2011; Serenli, 2013; Kabakuş, 2014; Bilgili, 2015; Zeren vd., 2015; Şat, 2016)

Belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla hizmet sunumu ve karşılıklı etkileşim durumlarına etki eden faktörler bulunmaktadır. Alanyazında bu konuda yapılan çalışmalar belediye-yurttaş etkileşimine etki eden temel faktörleri şöyle saptamıştır; uzman personel eksikliği, maliyet, kurum çalışanlarının ve vatandaşların e-devlet konusundaki bilgi eksikliği, teknoloji yetersizliği, yerel ağ yetersizliği, portal yetersizliği, hukuki alt yapı yetersizliği, gizlilik ve güvenlik eksikliği, geçersiz iş süreç ve kuralları (Chen and Gant, 2001: 344; Şahin, 2007), özerk yönetimin olmaması (Merkezi idari veraset), sürdürülemez kalkınma, kaynakların etkisiz ve verimsiz kullanımı (Çoruh, 2009).

## 2. Araştırmanın Yöntemi

Tanımlayıcı/durum saptayıcı bir araştırma modeli kullanılan bu çalışmada, kalitatif (nitel) araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Kalitatif araştırma yöntemi, sayılarla ifade edilemeyen verilerin toplanması, analiz edilmesi ve yorumlanmasını kapsayan, konuyla ilgili derinlemesine bilgi edinildiği, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 39).

Bu bağlamda araştırmanın evreni, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalışan kurum personelinde oluşmaktadır. Belediye değişkeni için örneklem, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalışan personel arasından e-yönetişim bağlamında e-belediyecilik ve yeni medya ortamlarında hizmet sunumu gerçekleştirme kriteri baz alınarak amaçlı örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiştir. Zaman ve maliyet kısıtlılıkları sebebi ile; araştırmanın örnekleme, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinden sorumlu birim yetkilileri ya da görevlilerinden oluşan toplam 26 kişi (her belediye için 2 personel) ile sınırlandırılmıştır.

Çalışma kapsamında veri toplama aracı olarak derinlemesine görüşme kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme, araştırma ile araştırmanın öznesi olarak araştırma sürecine katılan kişi arasında kontrollü bir iletişim sürecinin gerçekleşmesine imkan sağlamaktadır (Cohen and Manion, 1994: 271). Nitel bir veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşme tekniği, araştırmacının bakış açısını keşfetme imkanı sağlamakta olup; bu çerçevede görüşmeye dahil olacak katılımcıların araştırılan konunun uzmanı ya

da konu üzerinde karar verici özellikte olması gerekir (Baş ve Akturan, 2008: 111). Bu nedenle, belediye personeli arasından e-yönetişim bağlamında e-belediyecilik ve yeni medya ortamlarında hizmet sunumu biçimlerini ve yaşanan problemleri en iyi bilen kişiler olarak ilgili birim çalışanları görüşmeye dahil edilmiştir.

Görüşme tekniği olarak bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır; bu görüşme tekniği çerçevesinde önceden hazırlanmış görüşme protokolüne bağlı olarak görüşme süreci belirlenmiş olup; daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgiye erişilebilmesi hedeflenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 1999: 283).

Görüşme formunun hazırlanmasında, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği ile Chen ve Gant (2001), Şahin (2007), Çoruh (2009)'ın araştırma bulgularından yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur.

Toplamda 6 bölümden oluşan derinlemesine görüşme formunun birinci bölümünde "Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetler" başlığı altında, yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumu, memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik ölçümlerin ve e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik projelerin varlığı incelenmiştir. Derinlemesine görüşme formunun ikinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin alt yapısının incelenmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla, bu bölümde teknoloji ve alt yapı ile ilgili genel durum ve varsa karşılaşılan sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Derinlemesine görüşme formunun üçüncü bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin gizlilik ve güvenlik durumunun incelenmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla, bu bölümde sitenin sahip olduğu güvenlik hizmetleri, kişisel verilerin güvenliği ve gizliliğin korunma düzeyi gibi değişkenler analiz edilmiştir. Derinlemesine görüşme formunun dördüncü bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlere personelin etkisinin incelenmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla, bu bölümde yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlerin kaynağı, dışarıdan hizmet alım durumu, kurum içi personelin yeterlilik, eğitim, uzmanlık ve dijital beceri düzeyleri gibi değişkenler analiz edilmiştir. Derinlemesine görüşme formunun beşinci bölümünde belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlere bütçenin etkisi analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla, bu bölümde yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlerin maliyeti, bütçenin harcama kalemlerine göre dağılımı, dijital hizmet sunumunun belediyeye sağladığı tasarruf oranı ve bürokratik iş yoğunluğunun azaltmasına sağladığı katkı düzeyi gibi değişkenler analiz edilmiştir. Derinlemesine görüşme formunun altıncı bölümünde, belediye ve yurttaş etkileşiminin incelenmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla, bu bölümde yurttaşların kent yönetimine katılım düzeyleri, yeni medya ortamlarından yurttaşların talep ve beklentileri, uzun vadede etkileşimi arttırmaya yönelik stratejik planların durumu, sosyal medya hesaplarının varlığı ve aktif kullanım durumu gibi değişkenler incelenmiştir. Bu çalışma, amaçları doğrultusunda, görüşme formunun 2, 3, 4 ve 5'inci bölümleri ile sınırlandırılmıştır.

Derinlemesine görüşmeler; Haziran-Eylül 2018 tarihleri arasında Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri binalarında katılımcıların önceden randevu verdikleri ofislerde (il ve ilçe belediye ofislerinde) gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin kayıt altına alınması için; katılımcıların onayı ile ses kayıt cihazı ve not alma tekniği bir arada kullanılmıştır.

Görüşmelerde moderatör olarak proje yürütücüsü ya da araştırmacısı görev almış olup; ikinci görüşmeci olarak doktora ve yüksek lisans bursiyerleri aktif bir rol üstlenmiştir. Böylece araştırmacı ya da proje yürütücüsü, görüşmeyi yönetme görevini sürdürürken; proje bursiyerleri ise süreci gözlemleme imkanı elde etmiştir. Bu yöntemle veri kayıplarının da önüne geçilmesi sağlanmış olup; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri ile gerçekleştirilen görüşmelerden her biri yaklaşık olarak 30-35 dakika arası sürmüştür. Görüşmeler tamamlandıktan sonra ses kayıtlarının transkripsiyonu gerçekleştirilmiş, betimsel analiz yöntemiyle veri analizleri yapılmıştır.

### 3. Araştırmada Elde Edilen Bulgular ve Yorum

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinin yetkilileri arasından e-yönetişim alanında çalışan ve/veya yeni medya ortamlarında sunulan hizmetler/yaşanan problemler hakkında bilgi sahibi olan ilgili birim yetkilileri ile Haziran-Eylül 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilen görüşmelere ait veriler aşağıdaki gibidir.

#### 3.1. Demografik Özellikler

**Tablo 1:** Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Görev Yaptıkları Birimler

Kod	Çalışılan Belediye	Belediyedeki Görev ve Departman	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu
K-1	Kartepe Belediyesi	Yönetici/Müdür Bilgi İşlem Departmanı	52	Erkek	Lisans
K-2	Kartepe Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	35	Kadın	Lisans
K-3	Başiskele Belediyesi	Yönetici/İdari Amir/ Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	34	Kadın	Lisans
K-4	Başiskele Belediyesi	Yönetici/Müdür Strateji Geliştirme Müdürlüğü	-	Erkek	Lisans
K-5	Çayirova Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-6	Çayirova Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	44	Erkek	Lisans
K-7	Darıca Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	55	Erkek	Lisans
K-8	Darıca Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	23	Erkek	Ön-Lisans
K-9	Dilovası Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-10	Dilovası Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	44	Erkek	Lisans
K-11	Gebze Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-12	Gebze Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	-	Erkek	Lisans
K-13	Gölcük Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-14	Gölcük Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	Önlisans



Kod	Çalışılan Belediye	Belediyedeki Görev ve Departman	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu
K-15	İzmit Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-16	İzmit Belediyesi	Mühendis/Bilgi İşlem Departmanı	37	Erkek	Lisans
K-17	Kandıra Belediyesi	Teknisyen/ Bilgi-İşlem Departmanı	30	Erkek	Ön-lisans
K-18	Kandıra Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-19	Körfez Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	-	Erkek	Lisans
K-20	Körfez Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	Lisans
K-21	Derince Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	31	Erkek	Lisans
K-22	Derince Belediyesi	Yönetici/ Müdür/ Bilgi-İşlem Departmanı	44	Erkek	Önlisans
K-23	Karamürsel Belediyesi	Yönetici/ İdari Amir Belediye Başkanlığı Üst-Yönetimi	51	Kadın	Lisans
K-24	Karamürsel Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	ÖnLisans
K-25	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Yönetici/Müdür Basın-Yayın Halkla İlişkiler Departmanı	47	Erkek	Lisans
K-26	Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Teknisyen/Bilgi-İşlem Departmanı	-	Erkek	ÖnLisans

Tablo-1’de görüldüğü üzere, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinden sorumlu birim yetkilileri ya da görevlilerinden oluşan toplam 26 kişi (her belediye için 2 personel) ile görüşülmüş olup, katılımcıların görüşleri, gizlilik esası temel alınarak isim verilmeden kodlanmıştır.

Buna göre, katılımcıların 11’i yönetici/ idari amir, 8’i yönetici/müdür, 6’sı teknisyen, 1’i de mühendis pozisyonunda görev yapmaktadır. Görüşme gerçekleştirilen belediyelerde yönetici/ idari amir pozisyonunda görev alan katılımcıların tamamı Belediye Başkanlığı üst yönetimi dahilinde çalışmakla birlikte, bu üst düzey yöneticiler haricindeki yönetici/müdür pozisyonunda görev alan katılımcıların 5’inin çalıştıkları departman basın/yayın halkla ilişkiler; 2’sinin bilgi işlem, 1’inin ise strateji geliştirme departmanıdır. Teknisyen pozisyonunda görev alan katılımcıların tamamı ise, bilgi işlem departmanında çalışmaktadır.

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında ise, yaş aralıklarının 23-55 yaş arasında olduğu, çoğunluğun erkek ve lisans mezunu olduğu görülmektedir.

### 3.2. Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin Alt Yapısına Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan hizmet alt yapısını belirlemeyi amaçlayan bu kısımda,

katılımcılara (1) belediyenin web sitesinin hangi server/sunucu ve teknolojik sistem ile sağlandığı, (2) web sitesinin alt yapısıyla ilgili düzenli güncellemelerin yapıp yapılmadığı, (3) web sitesinin alt yapısıyla bağlantılı olarak problemler yaşayıp yaşamadıkları, (4) web sitesinin düzenli olarak yedeklenip yedeklenmediği sorulmuş, teknik alt yapı faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

(1) Belediyelerde web sitesinin hangi server/sunucu ve teknolojik sistem ile sağlandığı belirleme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; katılımcılardan teknik ekip ve bilgi işlem departmanında yer alan katılımcıların hepsi web sitelerinin teknik alt yapılarıyla ilgili ayrıntılı bilgiler vermiş olup, belediyelerin kullandığı teknolojik alt-yapı, server ve sunucuların değişiklik gösterdiği söylenebilmektedir.

K-3: SSL, Firewall, Yerli İçerik Yönetim Sistemi uygulaması, İp Bazlı Erişi sistemi, Akıllı Telefon Key Uygulaması gibi çeşitli uygulamalarla web sistemimizin alt yapısını oluşturmaktayız.

K-8: Web sitemizin alt yapısında 6 Adet fiziksel sunucumuz bulunmaktadır. Bunlar, VMWARE, ESX alt yapısı kullanılarak yapılandırılmıştır.

K-16: Web sitemizde RAM 64 GB DDR4 HDD özelliğe sahip 2 x 512 GB NVMe Gen3 x4 (Software-RAID 1) olan Çıkış Bağlantısı 1 GBit/s-Port İşlemci, Intel® Core™ i7-8700 Hexa-Core sunucu teknolojik alt yapıyı kullanıyoruz.

(2) Belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısının düzenli güncellenip /güncellenmediğini ve güncellenme aralığını belirleme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; tüm belediyelerin web sitesinin alt yapısını düzenli olarak güncellediği; ancak güncelleme aralıklarının belediye bazında değişiklik gösterdiği söylenebilmektedir.

(3) Belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısı ile ilgili yaşanan problemler ve nedenlerini belirleme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; Kartepe, Çayırova, Dilovası, Gebze, İzmit, Kandıra ve Körfez belediyelerinin alt-yapı kaynaklı problemleri çok sık olmasa da yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu problemler ise erişim/bağlantı sorunları, tarayıcı uyumsuzluğu gibi sorunlardır. Ayrıca, katılımcıların bir kısmı bu sorunları dışarıdan hizmet alınan firmalardan destek alarak, bir kısmı ise bilgi-işlem birimi/teknik ekibin yardımı ile çözdüğünü ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Derince, Darınca, Gölcük, Karamürsel ve Başiskele Belediyeleri'nden katılımcılar ise herhangi bir alt-yapı sorunu ile karşılaşmadıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda genel olarak değerlendirildiğinde, inceleme kapsamına alınan belediyelerin çoğunluğunun çok sık olmasa da zaman zaman teknik problemlerle karşılaştığı söylenebilmektedir.

K-5: Web sitemizin alt yapısıyla bağlantılı olarak yaşadığımız problemlerden biri, tarayıcı uyumluluğu konusunda karşılaştığımız bazı sıkıntılardır.

K-16: Hizmet dışarıdan, İnternet bağlantısı üzerinden alındığından kurum içi ağ yavaşlaması sorunu olmamaktadır. Nadirde olsa İnternet erişim sorunları, sunucu

güncellemesi, Dns değişikliği vb. nedenlerle web sitesine erişim kısa süreliğine sağlanamadığı durumlar olabiliyor.

(4) Belediyelerde çevrimiçi hizmetlerin alt-yapısını yedekleme aralığı ve yedeklenen bilgilerin nerede toplandığını belirleme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; tüm belediyelerin düzenli olarak verilerini yedeklediği görülmüştür. Ancak yedekleme aralıkları, belediye bazında değişkenlik gösterebilmektedir. Yedeklenen bilgilerin ise; Kartepe Belediyesi'nde kendi sistemi üzerinde, Darıca Belediyesi'nde kurum-içi sunucularında, Başiskele Belediyesi'nde farklı lokasyonlarda offline olarak, Çayırova Belediyesi'nde optik-disklerde, Dilovası Belediyesi'nde hizmet alından firmanın sisteminde, Gebze Belediyesi'nde otomatik olarak storage yazılımıyla, İzmit Belediyesi'nde erişime-kapalı özel saklama alanlarında, Körfez Belediyesi'nde ise çevrimdışı olarak saklandığı verisine ulaşılmıştır. Diğer belediyelerden ise, yedeklenen bilgilerin saklanma alanları ile ilgili detaylı bir bilgi alınmamıştır. Bu bağlamda; asgari düzeyde, inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin verilerini yedeklediği sonucuna ulaşılabilir.

### 3.3. Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin Gizlilik ve Güvenliğine Yönelik Veriler

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan gizlilik ve güvenlik düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) web sitelerinde güvenlik hizmetinin nasıl sağlandığı, (2) web sitesinde güvenlik sertifikası olup olmadığı, (3) web sitesinde yurttaşların kişisel verilerinin güvenliği için kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza vb. uygulamalar kullanıp kullanmadıkları, (4) yurttaşların kişisel verilerinin üçüncü kişi ve kuruluşlar ile paylaşılıp paylaşılmadığı, (5) yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik, mobil onay kodu, dijital imza vb. kullanıp kullanmadıkları, (6) e-belediyeçilik hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüp düşünmedikleri ve bugüne kadar yapılan işlemlerle ilgili bir güvenlik (veri gizliliği, işlem güvenliği) problemi ile karşılaşılıp karşılaşmadıkları sorulmuş, gizlilik ve güvenlik faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

(1) Belediyelerin web sitelerinde güvenlik hizmetlerinin nasıl sağlandığı ve veri transferi şifreleme tekniklerini belirleme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; Karamürsel ve Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerin web sitelerinde güvenlik hizmeti sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, güvenlik amaçlı kullandıkları sistemler ve bu sistemlerin özellikleri farklılık göstermektedir. Veri transferi şifreleme sistemi ile ilgili olarak ise, sadece Gölcük ve Kartepe Belediyeleri'nde özel bir sistem kullanıldığı, Kandıra, Derince, Karamürsel ve Gebze Belediyeleri'nde ise bu sistemin kullanılmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Ayrıca, inceleme kapsamına alınan diğer belediyelerden katılımcılar, veri transferi şifreleme kullanma durumuna yönelik olarak bilgi paylaşımında bulunmamıştır. Bu bağlamda; asgari düzeyde, inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin güvenlik hizmetlerini sağladığı sonucuna ulaşılabilir.

(2) Belediyelerin web sitelerinde güvenlik sertifikasının bulunup, bulunmadığını ölçme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; Kandıra ve İzmit Belediyeleri hariç tüm belediyelerin güvenlik sertifikası olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu

bağlamda; asgari düzeyde, inceleme kapsamına alınan tüm belediyelerin güvenlik sertifikası ile e-belediyecilik hizmetlerinin işlem güvenliğini sağladıkları söylenebilmektedir.

(3) Belediyelerin web sitelerinde kullanıcıların kişisel verilerinin güvenliğinin sağlanması için kullanıcı adı ve parola ile girişlerde mobil onay kodu ve dijital imza gibi uygulamaların kullanım durumunu ölçme amacı taşıyan bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde; Darıca, İzmit ve Kandıra Belediyeleri'nin web sitelerinde kullanıcı adı ve parola uygulaması olmadığı, Başiskele, Kartepe, Dilovası, Gebze, Körfez, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin kullanıcı adı ve parola uygulaması olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer belediyelerden katılımcılardan ise bu sistemin varlığına yönelik detaylı bir bilgi elde edilememiştir. Ayrıca, Çayırova, Gölcük, Kandıra, Derince Belediyeleri'nden katılımcılar kullanıcı adı ve parola sistemine yönelik net bir bilgi vermemekle birlikte, kişisel veri güvenliği uygulamalarının sayfalarında yer olmadığını yönünde görüş bildirmiştir. Kullanıcı adı ve parola uygulaması bulunan belediyelerden; Kartepe T.C. kimlik doğrulaması, Dilovası mobil onay, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ise e-devlet sistemi ile entegrasyonu nedeni ile veri güvenliği doğrulama sistemine sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu bağlamda, inceleme kapsamına alınan belediyelerin yurttaşların veri güvenliğinin sağlanması için işlem güvenliğine yönelik özel uygulamalara sahip olmadığı değerlendirilmesinde bulunulabilir.

K-1: Web sitemizde yurttaşların veri güvenliği için şifreleme sistemi kullanılmaktadır. Kişisel verilerine ulaşabilmek üzere şifre talep eden yurttaşlardan başvuruda zorunlu tuttuğumuz T.C. kimlik doğrulama bilgilerini sorgulayıp bilgilerine erişim izni veriyoruz.

K-5: Hayır, bu güvenlik uygulamalarının hiç biri sitemizde kullanılmamaktadır.

K-11: Kullanıcı ve parola girişlerinde mobil onay kodu, dijital imza gibi uygulamalar kullanmıyoruz.

K-24: Web sitemize yurttaş girişi kullanıcı adı ve parola ile yapılmaktadır.

(4) Belediyelerin web sitelerinde yurttaşların kişisel verilerinin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşılma durumunu ölçme amacı taşıyan bu soruya; Kartepe Belediyesi hariç tüm belediyelerden katılan katılımcılar kesinlikle bu bilgilerin paylaşılmadığı cevabını vermiştir. Kartepe Belediyesi'nde ise ancak resmi talepler karşısında resmi kurumlar ile kısmi düzeyde veri paylaşımı yapıldığı belirtilmiştir. İzmit Belediyesi'ne bağlı olarak çalışan katılımcılardan biri ise, zaten kişisel verilerin depolanmadığını belirtmiş olup; Körfez Belediyesi'nden görüşülen bir yetkili ise Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu dikkate alarak belediyesinin veri gizliliği çalışmaları yaptığını vurgulamıştır. Bu bağlamda, genel olarak değerlendirildiğinde, inceleme kapsamına alınan belediyelerin yurttaşların veri güvenliğinin sağlanması için bilgilerinin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşmadığı söylenebilmektedir.

(5) Belediyelerin web sitelerinde yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik 3D Secure/güvenlik sistemi, mobil onay kodu, dijital imza gibi uygulamaların varlığını ölçme amacı taşıyan bu soruya; Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerden katılan yetkililer işlem güvenliği uygulamalarının mevcut olduğu cevabını vermiştir.

Kartepe ve Karamürsel Belediyeleri hariç incelenen belediyelerin tamamında 3D Secure işlem güvenliği sistemi bulunmakta olup; Karamürsel Belediyesi'nde çalışan iki katılımcı da işlem güvenliği uygulamaları ile ilgili detaylı bilgi paylaşımında bulunmamıştır. Kartepe Belediyesi'nde ise, işlem güvenliğinin şifreli giriş ile sağlandığı belirtilmiştir. Ayrıca, Başiskele, İzmit, Körfez ve Derince Belediyeleri'nde mobil onay doğrulaması da yapılabilmekte olup; Körfez Belediyesi'nden katılımcı dijital imza sistemine de geçeceklerini ifade etmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin ise, sistemi e-devlet sistemi ile entegre olduğu için; işlem güvenliği açısından dijital imza ve mobil imza kullanımına da uygun olduğu görülmüştür. Bu bağlamda genel olarak değerlendirildiğinde, inceleme kapsamına alınan belediyelerin genelinin işlem güvenliğine yönelik olarak ödeme sürecinde 3D Secure/Güvenlik sistemi uygulamasına yer verdiği, ancak diğer işlem güvenliği sistemlerinin kullanımının yeterli düzeyde olmadığı söylenebilmektedir.

K-9: Web sitemizde, yurttaşların gerçekleştirdikleri işlemlerin güvenliğine yönelik; 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır. Vatandaşlar ödeme yapmak için kredi kartı bilgilerini girdikten sonra cep telefonlarına banka tarafından gelen kod ile ödemelerini gerçekleştirmektedir.

K-16: Evet, kullanılmaktadır. Vatandaşın kredi kartı ile ödeme yapabildiği online vezne web sayfamızda 3D Secure ve mobil SMS doğrulamalı hizmetimiz bulunmaktadır.

K-26: Belediyemizin sistemi e-devlet sistemi ile entegre olduğu için, e-devlet şifresi, dijital imza ve mobil imza ile girişe uyumludur. Ayrıca, belediyemiz ödeme sisteminde 3D Secure/güvenlik sistemi kullanılmaktadır.

(6) Belediyelerin web sitelerinde sunulan hizmetlerin güvenliğine yönelik düşüncelerini ve işlemlerle ilgili herhangi bir güvenlik problemi yaşanıp/yaşanmadığını ortaya koymayı amaçlayan bu soruya, tüm belediyelerden katılımcılar sistemlerinin güvenli olduğu yönünde cevap vermiş olup, Çayırova Belediyesi hariç diğer belediyelerden katılımcılar hiç bir güvenlik sorunu yaşamadıklarını ifade etmiştir. Çayırova Belediyesi'nde ise sadece 3D Secure temelli ödemelerde kullanıcılardan kaynaklanan bazı sorunlar yaşanabildiği belirtilmiştir. Ayrıca, Başiskele Belediyesi ve Körfez Belediyesi'nde sistemin güvenliğinin sürekli kılınması için gerekli testlerin düzenli olarak gerçekleştirildiği bilgisine de ulaşılmıştır. Gölcük Belediyesi'nde ise, sistemin teknolojik gelişmelerle uyumlu bir yapıda tutulduğu bilgisi paylaşılmış olup; bu uygulamanın güvenlik sistemi üzerindeki etkisi vurgulanmıştır. Bu bağlamda, genel olarak değerlendirildiğinde, inceleme kapsamına alınan belediyelerin tümünün e-belediyecilik sistemlerinin güvenli olduğu ve belediyelerden hiç birinin büyük bir güvenlik açığı ile karşılaşmadığı söylenebilmektedir.

### **3.4. Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin Personel Etkisine Yönelik Veriler**

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan personelin etki düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) web sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının yönetim biçimleri,

(2) e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin yetkinliği ve eğitim durumu, (3) e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin dijital becerilere sahip olma durumunu ve bu becerilerin geliştirilmesi için yürütülen faaliyetlerin varlığı sorulmuş, personel etkisi faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

(1) Belediyelerin web sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının yönetim biçimlerini ortaya koyma amacı taşıyan bu soruya, katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; belediyelerin genel olarak bu hizmetleri kendi personelleri aracılığı ile gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Kartepe, Çayırova, Dilovası, İzmit, Körfez, Derince, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya ve web sitesi yönetimini Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Departmanlarında çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği; Başiskele, Darıca (AR-GE), Gebze, Gölcük, Kandıra Belediyeleri'nin ise sosyal medya ve web sitesi yönetimini -departman belirtmeden- bünyesinde çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği; Kartepe Belediyesi'nin bu sürecin yönetimi için geçmişte uzman ajanslardan destek aldığı; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde ise çeşitli proje departmanlarının ve birimlerin de kendi sosyal medya hesaplarını yönettiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak tüm belediyelerin web sitesi ve sosyal medya yönetim süreçleri için dışarıdan profesyonel destek almadığı ve kendi kurum personeli ile yönetim işlemlerini gerçekleştirdiği söylenebilmektedir.

K-1: Dönemsel olarak profesyonel, uzman ajans hizmetinden destek alınmıştır. Yerel dinamikler, iç işleyiş yönetim beklenti ve talepleri dikte alındığında tam zamanlı Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü personelleri tarafından yönetilmekte ve yürütülmektedir.

K-5: Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü tarafından sosyal medya hesaplarının yönetimi gerçekleştirilmektedir. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişilerin bu konu ile ilgili üniversite eğitimi yok, lise mezunu arkadaşlar. Biz bu arkadaşlara dışarıdan satın olarak eğitim verdik. İyi bildiğimiz sosyal medya uzmanları, firmalar gelip eğitim verdiler. Sosyal medya hesaplarını yöneten kişiler belirli konularda yetiştirmiş kişiler, kimisinin metin yazarlığı kimisinin de tasarım yeteneği var.

K-25: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın Şube Müdürlüğü bünyesinde kurulmuş olan sosyal medya birimi tarafından resmi hesaplar yönetilmektedir. Ayrıca, kurumsal hesapların yanında bünyemizde yürütülen vizyon projelerin, bağlı kuruluşların ve birimlerin sosyal medya hesapları her birim tarafından bizzat yönetilmektedir. (Örnek: KOMEK, Kılavuz Gençlik, Antikkapı, İSU, İZAYDAŞ vb.)

(2) Belediyelerde e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin yetkinliğini ve eğitim durumunu belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; tüm belediye personelinin bu alanda yetkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, sadece Darıca, Derince, Gebze Belediyesi'nden katılımcılar personellerinin bu alanda diploma ve sertifika sahibi olduğu yönünde bilgi paylaşmış olup; Gölcük ve Kandıra Belediyesi'ndeki katılımcılar ise, personellerinin diploma ve sertifika sahibi olmadığını ancak yetkin olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca, Kartepe, Başiskele, Dilovası ve İzmit belediyelerinde görevli personelin ise, çeşitli dış kaynaklardan bu alanda eğitim aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Çayırova, Körfez, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir

Belediyesi ile yapılan görüşmelerde ise, personelin eğitim durumuna yönelik ayrıntılı bir bilgi elde edilememiştir. Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak tüm belediye personelinin e-belediyecilik hizmetleri alanında yetkin olduğu ancak eğitim durumlarının değişiklik gösterdiği söylenebilmektedir.

(3) Belediyelerde e-belediyecilik hizmetleri sunan personelin dijital becerilere sahip olma durumunu ve bu becerilerin geliştirilmesi için yürütülen faaliyetlerin varlığını tespit etmeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerden görüşmecilerin personelin dijital becerilerinin yeterli olduğu yönünde görüş bildirmiştir. Ayrıca; Kandıra Belediyesi, Dilovası ve Çayırova Belediyeleri'nin personelin dijital becerilerinin gelişmesi amacıyla eğitimler verdiği ifade edilmiştir. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise, daha önce dijital becerilerin geliştirilmesine yönelik belediye olarak herhangi bir eğitim ya da etkinlik düzenlemediklerini ifade etmiş olup; görüşülen diğer belediyelerden katılımcılar bu becerilerin gelişimine yönelik eğitim/etkinlik düzenleme süreci ile ilgili herhangi bir bilgi paylaşımında bulunmamıştır. Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak genel olarak değerlendirildiğinde görüşülen belediyelerdeki ilgili personelin e-belediyecilik hizmetleri alanında dijital becerilere sahip olduğu söylenebilmektedir. Ancak, bu becerilerin gelişimi için yürütülen eğitim/etkinliklerle ilgili sınırlı sayıda belediyede bu programların varlığına yönelik veri elde edilmesi yönetim süreci açısından eksiklik olarak değerlendirilebilmektedir.

### **3.5. Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlerin Bütçe Etkisine Yönelik Veriler**

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan bütçenin etki düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara (1) e-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesi ve genel bütçe içerisindeki dağılımı, (2) e-belediyecilik hizmetleri bütçesinin harcama kalemlerine göre dağılımı, (3) e-belediyecilik hizmetlerinin dijital olarak gerçekleştirilmesinin belediyeye mali tasarruf sağlama durumunu ve bu tasarrufun oranı, (4) e-belediyecilik hizmetlerine geçişin personel sayısı üzerinde bir azalmaya neden olup olmadığı, (5) e-belediyecilik hizmetlerine geçişin kağıt/zaman tasarrufu sağlayarak bürokratik iş yükünün azalmasına katkı sağlayıp sağlamadığı sorulmuş, bütçe etkisi faktörü bu kriterler bağlamında ölçümlenmiştir.

(1) Belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri, web sitesi ve sosyal medya hizmetleri için belediyenin aylık bütçesini ve genel bütçe içerisindeki dağılımını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Çayırova, Kandıra, Derince ve Karamürsel Belediyeleri'nin bu alana özel bir bütçe ayırmadıkları, diğer belediyelerin ayırdıkları bütçenin ise değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Derince Belediyesi'nin bu alandaki faaliyetleri Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile bütçelendirdiği yönünde bilgi edinilmiştir. Bütçe süreci ile ilgili yıl bazlı paylaşımında bulunan belediyeler Kartepe, Gebze, Darıca belediyeleri, ay bazlı bütçe paylaşımında bulunan belediyeler Başiskele, İzmit ve Gölcük belediyeleridir. Körfez Belediyesi'nden katılımcı ise, bütçeye yönelik rakam belirtmeyip; sadece oran bildiriminde bulunmuştur. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve Çayırova Belediyeleri'ndeki katılımcılar da bütçeye yönelik net bir rakam bildiriminde bulunmamıştır. Bütçeleri ile

ilgili bilgi paylaşımında bulunan belediyelerde görev yapan katılımcılardan alınan bilgilere göre; e-belediyecilik bütçesinin tüm bütçe kalemleri içerisindeki dağılımının genel olarak %1 civarında olduğu görülmektedir. Bu bağlamda genel olarak değerlendirildiğinde, e-belediyecilik hizmetlerine ayrılan bütçenin incelenen belediyeler açısından genel olarak düşük tutulması; e-yönetişim paradigmalarına entegrasyon açısından temel bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

(2) Belediyelerin e-belediyecilik hizmetleri bütçesinin harcama kalemlerine göre dağılımını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; Çayırova ve Karamürsel Belediyesi'nden katılımcıların bu dağılımla ilgili bilgi vermediği, Dilovası, İzmit ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ndeki katılımcıların bu bütçe dağılımının ihtiyaca göre değişkenlik gösterdiği, Kartepe Belediyesi'nin ise bu alana ayırdığı bütçenin çok sayıda farklı kaleme dağıldığı yönünde verilere ulaşılmıştır. Bütçenin alt yapı hizmetlerine aktarıldığı yönünde bilgi veren katılımcılar ise Başiskele ve Kandıra Belediyeleri'nde çalışmaktadır. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise bütçenin alt-yapı ve güvenlik hizmetleri üzerine yoğunlaştığını ifade etmiştir. Hem yazılım hem de donanım odaklı bütçe harcamaları gerçekleştiren belediyeler Darıca, Körfez ve Derince Belediyeleri olmakla birlikte, sadece yazılım alanında e-belediyecilik bütçe harcamalarının şekillendiğini ifade eden katılımcı ise Gebze Belediyesi'nde görev yapmaktadır. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda incelenen belediyelerin e-belediyecilik bütçelerinin alt kalemlere göre dağılımının farklılık gösterdiği söylenebilmektedir.

K-8: E-belediyecilik hizmetleri bütçemiz, bilgisayar hizmet alımı, danışma, yönetim ve işletim, bilgiye abonelik giderleri, ilan giderleri, bilgi- yazılım giderleri, büro bakım ve onarım kalemlerine göre ihtiyaç dahilinde dağılım göstermektedir.

K-15: Bu alandaki bütçemiz Bilgi İşlem Müdürlüğü bütçesine bağlı olup; ihtiyaca göre şekillenmektedir.

K-17: Bu hizmetler için kullandığımız özel bir bütçe olmamakla birlikte, alt-yapı harcamalarımıza öncelik verdiğimizizi söyleyebilirim. Bu harcamanın da tüm kalemler arasındaki oranı %1 civarındadır.

(3) Belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin dijital olarak gerçekleştirilmesinin belediyeye mali tasarruf sağlama durumunu ve bu tasarrufun oranını belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; mali tasarruf oranının değişiklik arz ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, Çayırova Belediyesi'ndeki katılımcı bu tasarruf miktarı ile ilgili bilgi vermemiş olup; Dilovası Belediyesi'ndeki katılımcı tasarruf etmediklerini, İzmit Belediyesi'ndeki katılımcı ise mali açıdan tasarruf ettiklerini ancak bu oranın çok yüksek olmadığını belirtmiştir. Mali anlamda belediye olarak e-belediyecilik hizmetleri ile tasarruf ettiklerine dair sonuçlara ulaşılan belediyeler ise; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, Karamürsel, Derince, Körfez, Kandıra (yüksek mali tasarruf), Kartepe, Gebze Belediyeleri'dir. Ayrıca, Başiskele Belediyesi, Gölcük Belediyesi ve Kartepe Belediyeleri'nin ise elde ettikleri mali tasarrufun dışında; zaman ve personel kullanımına yönelik de çeşitli faydalar elde ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda incelenen belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçiş sürecinin bu belediyelere sağladığı mali



tasarruf oranının değiştiği söylenebilmektedir. Ancak, tasarruf oranıyla ilgili belediyelerin büyük bölümünün oransal bir bilgi paylaşmaması ve bu konuda ayrıntılı analizler yapmaması e-yönetişim süreci açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

(4) Belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçmesinin personel sayısı üzerinde bir azalmaya neden olup olmadığını belirleme amacı taşıyan bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; genel olarak bu sisteme geçişin personel sayısında önemli bir değişiklik yaratmadığına yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Bu bağlamda, İzmit ve Derince Belediyeleri'nde çalışan katılımcılar bu hizmetlere geçişin personel sayılarında azalmaya neden olduğunu ifade ederken; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'ndeki katılımcılar görüş belirtmemekle beraber e-belediyecilik hizmetlerinin personelin daha etkin kullanımına yol açtığını ifade etmişlerdir. E-belediyecilik hizmetlerinin personel sayısında azalmaya neden olmadığına yönelik verilere ulaşılan belediyeler ise; Kartepe, Başiskele, Çayırova, Darıca, Dilovası, Gebze, Kandıra, Körfez, Karamürsel ve Gölcük Belediyeleri'dir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda genel olarak e-belediyecilik hizmetlerine geçiş sürecinin belediyelerin personel sayısından önemli değişimlere yol açmadığı ancak bazı belediyeler açısından personelin verimli kullanılmasına katkı sağladığı söylenebilmektedir.

K-3: E-belediyecilik işlemlerinin dijital ortamlarda yapılması personel sayısında bir azalmaya neden oldu, iş yükü azaldı. Örneğin imar işlerinde 3 kişi çalışıyordu şimdi ise dijitale geçmemizle birlikte çalışan sayısı sadece bir kişidir.

K-10: Hayır, işlemlerin dijital olarak yapılması personel sayımız açısından bir değişiklik yaratmamıştır.

K-14: Bazı iş ve işlemlerin İnternet üzerinden yapılması kurumda bu birimlerde çalışan personelleri boşa çıkarmıştır. Bu nedenle, personelin görev yeri değiştirilerek ihtiyaç duyulan diğer birimlerde görevlendirilmesi yolu tercih edilmiştir.

(5) Belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerine geçişin kağıt/zaman tasarrufu sağlayarak bürokratik iş yükünün azalmasına katkı sağlayıp sağlamadığını belirlemeye yönelik bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar analiz edildiğinde; bu sisteme geçişin incelenen tüm belediyeler nezdinde oransal olarak değişiklik gösterdiği, kağıt/zaman ve bürokratik iş yükü açısından katkı sağladığı yönünde veriler elde edilmiştir. Ancak, bu tasarruf oranı ile ilgili sadece Darıca Belediyesi sayısal veri paylaşımında bulunmuştur.

## Sonuç

Çalışmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşim durumlarına etki eden faktörler incelenmiştir. Bu doğrultuda, Kocaeli ili sınırları içerisinde yer alan Büyükşehir ve ilçe belediyelerindeki yetkililer ile yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Toplam 13 belediyeden 26 katılımcı (her belediyeden 2 katılımcı) ile gerçekleştirilen derinlemesine görüşmelere katılan belediye personelinin büyük çoğunluğu görev aldıkları belediyelerde yönetici/müdür/üst düzey amir pozisyonunda görev almakta olup; birimleri itibari ile kendilerinden e-belediyecilik hizmetlerine (sunulan hizmetler, personel, bütçe, belediye-yurttaş etkileşimi) yönelik kapsamlı bilgi edinilmiştir. Teknisyen/mühendis pozisyonunda çalışan katılımcılardan ise e-belediyecilik

hizmetlerinin teknik alt yapısı ile bu hizmetlerin gizlilik ve güvenliğine yönelik detaylı bilgi edinilmiştir.

Belediyelerinin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşim durumlarına etki eden faktörler; Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmanın ölçeği ile Chen ve Gant (2001), Şahin (2008), Çoruh (2009)'ın araştırma bulgularından yararlanılarak oluşturulmuş yeni bir ölçek doğrultusunda teknik alt yapı, gizlilik ve güvenlik, personelin dijital beceri ve yeterliliği ile bütçe bağlamında incelenmiştir.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden biri olan hizmetlerin alt yapısını belirlemeyi amaçlayan kısımda, teknoloji ve alt yapı ile ilgili genel durum ve varsa karşılaşılan sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda belediyelerin web sitelerinin gerekli teknik alt yapıya sahip olduğu, web sitelerinin güncelleme ve yedeklemelerinin sıklığı değişebilmekle birlikte düzenli olarak gerçekleştirildiğine yönelik veriler elde edilmiştir. Ancak, alt yapı, güncelleme ve yedeklemelere rağmen belediyelerin bir kısmının bazen erişim sorunları ile karşı karşıya kaldığı görülmüştür.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden gizlilik ve güvenlik durumlarını belirlemeyi amaçlayan kısımda, sitenin sahip olduğu güvenlik hizmetleri, kişisel verilerin güvenliği ve gizliliğin korunma düzeyi gibi değişkenler analiz edilmiş olup, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-belediyecilik hizmetlerinin gizlilik ve güvenlik düzeyinin genel olarak yeterli olduğu, güvenlik hizmetinin sağlandığı, güvenlik sertifikalarının bulunduğu, yurttaşlara ait bilgilerin üçüncü kurum ve kuruluşlarla paylaşılmadığı, güvenlik açıkları ile genelde sorunla karşılaşmadığı yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ancak işlem ve sistem güvenliği açısından belediyelerin genelinde çeşitli özel uygulamaların mevcudiyetinin yetersiz olduğu yönünde sonuçlar elde edilmiştir.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden çevrimiçi hizmetlere personelin etkisini belirlemeyi amaçlayan kısımda, yeni medya ortamlarında sunulan hizmetlerin kaynağı, dışarıdan hizmet alım durumu, kurum içi personelin yeterlilik, eğitim, uzmanlık ve dijital beceri düzeyleri gibi değişkenler analiz edilmiştir. Bu bağlamda Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde e-belediyecilik hizmetlerinin (web sayfası ve sosyal medya hesaplarının yönetiminin) genel olarak kurum içi personel ile sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, belediyelerin genelinde bu alanda çalışan personelin alanında yetkin, eğitilmiş ve gerekli dijital becerilere sahip olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Ancak, araştırmada personelin yetkinlik durumuna yönelik subjektif yorumlar yapılması ve aldıkları eğitimler/katıldıkları programlarla ilgili detaylı bilgi verilmemesi ya da sınırlı sayıda belediyede bu programların varlığına yönelik veri elde edilmesi yönetim süreci açısından eksiklik olarak değerlendirilebilmektedir.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşimlerine etki eden faktörlerden bütçe etkisini belirlemeyi amaçlayan kısımla ilgili elde edilen veriler şu şekildedir: Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin genelinde e-belediyecilik hizmetlerinin aylık/yıllık bütçesinin çok yüksek olmadığı ve bu hizmetlere ayrılan

bütçenin genel bütçe içerisindeki payının da düşük olduğuna yönelik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca, e-belediyeçilik bütçesinin ise kendi içerisindeki oransal dağılımının incelenen belediyelerin genel olarak ihtiyaçlarına göre şekillendiği ve değişiklik gösterdiği yönünde bulgular elde edilmiştir. Araştırma sonucunda, e-belediyeçilik hizmetlerine geçişin incelenen belediyelerin geneline mali bir tasarruf sağladığı (ancak bu tasarruf miktarının ölçülme oranının düşük olduğu), personel sayısında önemli bir değişiklik yaratmadığı (personel verimliliğinde artış) ve bürokratik iş yükünü azaltarak; kağıt/zaman tasarrufu sağladığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ise; sunulan e-belediyeçilik hizmetlerinin alt yapısı, gizliliği ve güvenliği açısından incelenen belediyeler bazında çok büyük farklar bulunmamakla birlikte, işlem ve veri güvenliğine yönelik uygulamaların yetersizliği bu alanlarda karşılaşılan en önemli problem olarak karşımıza çıkmaktadır. E-belediyeçilik hizmetlerine personelin etkisi açısından ise, genel olarak belediyelerin tamamında bu hizmetlerin kurum içi sağlandığına yönelik veriler elde edilmiştir. Belediyelerin genelinde bu hizmetleri sunan personelin alanında yetkin olduğuna yönelik bulgulara ulaşılsa da; bu yetkinliğin eğitim durumundan çok subjektif yorumlara dayandırılması temel bir eksiklik olarak yorumlanabilir. Bütçe ve e-belediyeçilik hizmetleri açısından ise araştırma sonuçlarına bağlı olarak karşılaşılan en temel problem, bütçenin yetersizliği ve personel/mali tasarruf/bürokratik iş tasarrufu gibi süreçlerin doğru ölçülmemiş olmasıdır.

Durum saptayıcı/tanımlayıcı bir araştırma olarak planlanan bu çalışma, belediyelerin e-yönetişim bağlamında hizmet sunumu ve yurttaşla etkileşim durumlarına etki eden faktörleri Kocaeli ili üzerinden somutlaması açısından alana katkıda bulunmakla birlikte, Türkiye’de yeni medya ortamlarında verilen kamu hizmetleriyle ilgili yerel çalışmalar için sürecin sağlıklı yönde geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçiş aşamasında gerekli olan dijital becerilerin artırılmasına yönelik planlamalar için yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

## Kaynakça

- Baş, Türker ve Ulun Akturan (2008). Nitel Araştırma Yöntemleri NVivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi. (1. baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bilgili, Alper (2015). "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Devlet Olgusu: Nilüfer Belediyesi E-Belediyeçilik Uygulamaları", s.213-222, 9.Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM) Bildiriler Kitabı, 07-09 Mayıs 2015 (Malatya), TODAİE Yayınları, Ankara.
- Chen, Yu-Che ve Jon Gant (2001). "Transforming e-government services: The use of application service providers in US Local Governments". Government Information Quarterly, 18(4): 343-355.
- Cohen, Louis ve Lawrence Manion (1994) Research Methods in Education (4th ed.). London: Routledge.

- Çavuş, Süleyman (2011). Yeni İletişim Teknolojilerinden İnternet ve Halkla İlişkilerdeki Yerinin İncelenmesi: Talas Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Çoruh, Murat (2009). "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları". inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı, 12-13 Aralık, 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf> / Erişim Tarihi: 05.02.2017
- Demirel, Demokaan (2010). "Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim". Türk İdare Dergisi, 466: 65-94.
- Doğu, İlknur (2008). Halkla İlişkilerde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: Kadıköy ve Beyoğlu İlçe Belediyelerinin Kurumsal Web Sitesi Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Durna, Ufuk ve Mehmet Özel (2008). "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(YEREL) Yönetim". Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10): 1-32.
- Gordon, Thomas F. (2012). "eGovernance and its Value for Public Administration", <https://pdfs.semanticscholar.org/5687/eaabcd2b88a15514f8e1442ee39a77cc5ac1.pdf> / Erişim Tarihi: 15.06. 2016.
- Güler, Birgül Ayman (2001). "Yerel Yönetimler ve İnternet". HABİTAT II İstanbul.
- Henden, Burçin (2015). "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri Ve Önemi". Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1): 1-13.
- Kabakuş, Ahmet Kamil (2014). "Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3): 307-324.
- Kanungo, Shivraj (2004). "On The Emancipatory Role of Rural Information Systems". Information Technology and People, 17(4): 407-422.
- Karaduman, Murat ve Sibel Karaduman (2004). "Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi". Yerel Yönetimler Kongresi: Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, Çanakkale: 371-382.
- Kaya Bengsir, Türksel (2000). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(2), 76-90.
- Kaya Bengsir, Türksel (2002). "Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 11(1), 107-124.
- Lethbridge, Jane (2015) "Digitalisation of local authority services in Europe". A briefing paper commissioned by EPSU/ CEMR, <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Lethbridge%20Digitalisation%20of%20local%20authority%20services%20in%20Europe.pdf> / Erişim Tarihi: 17.09. 2017.

- Mann, Michael (1984). "The Autonomous Power of the State: Its Origins, Mechanisms, and Results". *European Journal of Sociology*, 25(2): 185-213.
- Negiz, Nilüfer (2011). "Elektronik Dönüşüm Karşısında Vatandaş Deneyimi: Isparta Belediyesi İncelemesi". *Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 21: 499-533.
- Nohutçu, Ahmet ve Demirel, Demokan (2005). "E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım". *Türk İdare Dergisi*: 35-56.
- Okçu, Murat (2011). "Değişen Dünyayı Anlamak İçin Önemli Bir Kavram: Yönetişim. Ankara Sanayi Odası Yayın Organı. <http://www.aso.org.tr/b2b/asobilgi/sayilar/dosyakasimaralik20111.pdf> /Erişim Tarihi: 05.01.2017
- Ökmen, Mustafa ve Abdullah Yılmaz, Serdar Başaran (2004). "Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler". *Kamu Yönetimi*, Edt: Mustafa Ökmen, Abdullah Yılmaz, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özüpek, M. Nejat (2010). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma". *Selçuk İletişim*, 6(3): 196-205.
- Riley, Cathia Gilbert ve M. A. Law, (2005) "The Changing Role of the Citizen in the E-Governance". *e-Democracy Equation*. [www.electronicgov.net/](http://www.electronicgov.net/) Erişim Tarihi:15.06.2018.
- Saraçbaşı, Yasemin (2010). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Schröder, Kerstin ve Uwe Schmalfeld (2002). "E-Government in den Kommunen - Deutschlandholauf", *Finanzwirtschaft*, 56. Jg. Heft 7.
- Sobacı, M. Zahid ve Ramazan Altıok (2011). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi". VIII. Kamu Yönetimi Forumu: Kamu Yönetimi ve Teknoloji, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Şahan, Serkan (2007). Türkiye'deki E-Polis Uygulamalarının Polis-Halk İlişkileri Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şahin, Ali (2007). "Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar". *Kamu Yönetimi Yazıları*, Ed.: Eryılmaz, B., Eken, M. ve Şen, M. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şat, Nur (2016). "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi". *Türk İdare Dergisi*, 482: 183-236.
- Tanyıldızı, Nural İmik ve Selma Karatepe (2011). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke Ve İki Farklı Belediye Analizi". *E-Journal Of New World Sciences Academy (NWSA)*, 6(3): 520-538.

- Tejasvee, Sanjay ve S.S.Sarangdevot; Devendra Gahlot, Shruti Sandal (2010). "E-Governance and Effective Deliverance of Information and Services to Citizens Architecture". International Journal of Computer Science and Information Technologies, 1(4): 298-302.
- Yıldırım, Ali. ve Şimşek, Hasan. (1999), Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yıldırım, Murat (2010). E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Zeren, Halim Emre ve Özel Sebetci, Yüksel Koçak (2015). "E- devlet ve e-belediye hizmetleri çerçevesinde aydın halkının katılma duyarlılığının ölçülmesi". Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(9): 249-268.