

**T.C**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER ANABİLİM DALI**  
**SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER TEZLİ YÜKSEK LİSANS**  
**PROGRAMI**

**E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINDAN YARARLANMA DÜZEYİ:**  
**GAZİANTEP İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**CEREN TEK**

**GAZİANTEP-2022**

**T.C**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER ANABİLİM DALI**  
**SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER TEZLİ YÜKSEK LİSANS**  
**PROGRAMI**

**E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINDAN YARARLANMA DÜZEYİ:**  
**GAZİANTEP İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**CEREN TEK**

**TEZ DANIŞMANI**  
**DOÇ. DR. AHMET KESER**

**GAZİANTEP-2022**



**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE  
YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU**

**Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler** Anabilim Dalı **Tezli** Yüksek Lisans Programı öğrencisi **Ceren TEK** tarafından hazırlanan “**E-Belediyecilik Uygulamalarından Yararlanma Düzeyi: Gaziantep İli Örneği**” başlıklı tez, **20 / 06 / 2022** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

**Görevi**

**Unvanı, Adı ve Soyadı**

**İmzası:**

**Kurumu/Üniversitesi**

**Tez Danışmanı**

Doç. Dr. Ahmet KESER

**Jüri Başkanı**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

**Jüri Üyesi**

Doç. Dr. Ali Fuat GÖKÇE

Gaziantep Üniversitesi

**Jüri Üyesi**

Doç. Dr. Ercan SEYHAN

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

**Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.**

**Prof. Dr. İbrahim Halil GÜZELBEY  
Enstitü Müdürü V.**

## **TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “E-Belediyecilik Uygulamaları: Gaziantep İli Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

**20.06.2022**

Ceren TEK



## ÖNSÖZ

Bu çalışmada Gaziantep ilinde yaşayan 18 yaş üstündeki vatandaşlara Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin E-Belediyecilik uygulamaları ile ilgili bir anket çalışması yapılmış olup, uygulamadan yararlanma düzeyi test edilmiştir.

Tez çalışma süreci boyunca bilgisini ve desteğini esirgemeyen tez danışmanım Doç. Dr. Ahmet KESER hocama ve çalışmamdaki analizlerimde yardımlarını esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS hocama çok teşekkür ederim. Her zaman desteğinden dolayı canım eşim ve şans yıldızım oğluma sonsuz teşekkür ederim. Daima yanımda olan canım annem ve babama, çok uzağımda olsa da hep destek olan kardeşime ve hayatta her zaman candan öte abi bildiğim kuzenime çok teşekkür ederim.

*Anneme...*

**Gaziantep 2022**

**Ceren TEK**

## ÖZET

Çalışmada e-belediyecilik uygulamalarından yararlanma düzeyi, Gaziantep ili örneğinde araştırılmış, kavramsal çerçeve kapsamında buna bağlı olarak E-Devlet kavramı incelenmiştir. Çalışmanın amacı, E-Belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeyini Gaziantep'te yaşayan vatandaşlar örneğinde tespit etmektir. Öncesinde konuya ilişkin eleştirel literatür incelemesi yapılmış, ve akademik yazında incelenen konuya ilişkin ortaya konmuş eserlerden yararlanılarak kavramsal çerçeve ortaya konmuştur. Veriler ise Gaziantep'te yaşayan 18 yaş üstü vatandaşların katılımı ile 16 sorudan oluşan bir anket vasıtasıyla toplanmıştır. Bu aşamada araştırmaya toplam 422 kişi katılım sağlamıştır. Katılanların 219'u kadın, 202'si erkektir. Çalışmada öncelikle vatandaşlara e-belediye hizmetleri kapsamında, yaşadıkları şehirdeki belediyenin web sayfasını ziyaret edip etmedikleri sorulmuş ve 295 kişinin nadir ziyaret ettiği, 127 kişinin hiç ziyaret etmediği bulgusu ortaya çıkmıştır. Diğer araştırma sorularına yönelik olarak, anket çalışmasında elde edilen veriler SPSS 21.00 programında analiz edilmiştir.

Katılımcıların ekseriyetinin e-belediyecilik uygulamalarını nadiren kullandıklarını belirtmiş olmaları, belediyenin yapmış olduğu uygulamalar konusunda vatandaşta ya bilgi eksikliği olduğu ya da bu uygulamalardan olumlu bir sonuca ulaşabilme ihtimalini düşük görmesi, uygulamaların kullanıcı dostu olmaması, belirli yaş gruplarının teknoloji kullanımı konusunda zayıf olması gibi nedenlerden dolayı uygulamaların kullanımı konusuna mesafeli durduğu görülmüştür. Uygulamaları görece daha sık kullananların ise çoğunlukla kamu kurumları veya belediye ile fazla iletişim halinde olan, bu kurumlarla işi gereği daha sık işlem yapmak durumunda bulunan bireylerden oluştuğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan durum, belediyenin sunmuş olduğu hizmetler konusunda, vatandaşlara uygun zaman ve koşullarda bilgilendirici ve eğitici faaliyetler düzenlenmesinin kaynak kullanımı ve devreye sokulan uygulamaların etkinliği açısından önemli olacağını göstermiştir. Dolayısıyla e-belediyecilik uygulamalarını yürüten belediye birimleri ile, belediyelerin halkla ilişkiler ve eğitim birimleri ortaklığında düzenlenecek bilgilendirici ve yetenek artırıcı bu yöndeki eğitim faaliyetlerinin, vatandaşların uygulamalara erişimini ve hizmetlerin daha etkin sunumunu kolaylaştıracağı değerlendirilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** E-devlet, Türkiye'de E-Devlet, E-Belediye, Türkiye'de E-Belediye, Bilgi Teknolojisi, E-Dönüşüm.

## **ABSTRACT**

In this study, the level of benefiting from e-municipality applications was taken as an example from Gaziantep province, and, depending on this, the concept of e-government was considered within the context of general literature. The aim of the study is to make firm the level of benefiting from e-municipality services in the sample of citizens living in Gaziantep. Firstly, critical literature review was made, and conceptual frame set forth by utilizing relative academic works. The data were collected through 16 question-survey with the participation of citizens over the age of 18 living in Gaziantep. Totally 422 citizens participated to the research in this phase. Of the participants, 219 were women and 202 were men. In the study, first of all, citizens were asked whether they visited the website of the municipality in their city within the scope of e-municipal services, and it was found that 295 people rarely visited and 127 people never visited. For other research questions, the data obtained in the survey study were analyzed in the SPSS 21.00 program. It is observed that the causes of majority to keep distance from using applications are citizens either lack information about the applications made by the municipality or they see the possibility of achieving a positive result from these applications is low, the applications are not user-friendly, and certain age groups' weakness in the use of technology. It has been determined that those who use the applications relatively more frequently are mostly individuals who are in contact with public institutions or the municipality, and who have to make transactions with these institutions more frequently due to their job. The resulting situation has shown that organizing informative and educational activities for the citizens at appropriate times and conditions regarding the services provided by the municipality will be important in terms of resource use and the effectiveness of the implemented practices. Therefore, it is considered that informative and skill-enhancing training activities in this direction, which will be organized in partnership with the municipal units that carry out e-municipality applications, and the public relations and education units of the municipalities, will facilitate the access of citizens to applications and the more effective provision of services.

**Key Words:** E-Government, E-Government in Turkey, E-Municipality, E-Municipality in Turkey, Information Technology, E-Transformation

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	i
ÖZET .....	ii
ABSTRACT .....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLO LİSTESİ .....	vii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
GİRİŞ .....	1
1.1 Araştırmanın Ana ve Alt Soruları.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı.....	4
1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	4
İKİNCİ BÖLÜM .....	5
E-DEVLET KAVRAMI.....	5
2.1. Elektronik Devlet, İlişkili Kavramlar ve Tarihçesi .....	5
2.1.1. E-Devlet Kavramı .....	5
2.1.2. E-Devletin Tarihçesi.....	6
2.1.3. E- Devleti Ortaya Çıkaran Etkenler .....	7
2.1.4. E-Devletin Ortaya Çıkışı .....	8
2.1.5. E-Devletin Gelişimi.....	9
2.1.6. E-Devlet Uygulamalarında Alt Yapı Hazırlığı .....	9
2.1.6.1. Hukuksal Altyapı .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.2. Teknolojik Altyapı .....	10
2.1.6.3. İnsan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.4. E-Devlet Finansmanı.....	10
2.1.6.5. Hizmet Altyapısını Oluşturmak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.6. Güvenlik ve Gizlilik.....	10
2.1.7. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları .....	11
2.1.8. E-Devlet Uygulamalarının Unsurları .....	12
2.1.9. E-Devlet Ortamını Sağlayan Kanallar.....	12
2.1.10. E-Devlete Etki Eden Faktörler .....	12

2.1.11. Teknoloji ve E-Devleti Benimseyen Teori ve Modeller .....	13
2.1.12. Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.13. E-Devlet Uygulamasının Yararları.....	
2.1.14. E-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar .....	16
2.1.15. Türkiye’de E-Devlet.....	17
2.1.15.1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.15.2 E - Devlet Hizmetlerinde Bilgi Güvenliği.....	19
2.1.16. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları.....	19
2.2. E-Belediye .....	20
2.2.1. E-Belediye Kavramı.....	20
2.2.2. E-Belediyecilik Uygulamalarının Gelişim Süreci ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Klasik Yerel Yönetimle E-Belediyeciliğin Karşılaştırılması .....	23
2.2.4. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar .....	24
2.2.5. E-Belediyeciliğin Karşılaştığı Sorunlar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6. E-Belediyeciliğin Başarı Faktörleri.....	25
2.2.7. Türkiye’de E-Belediyecilik .....	26
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	28
<b>YÖNTEM</b> .....	28
3.1. Araştırmanın Yöntemi .....	28
3.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	28
3.3. Evren ve Örneklem .....	29
3.4. Veri Toplama Araçları .....	29
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	31
<b>BULGULAR ve YORUM</b> .....	31
4. 1. Demografik Bilgilerin Dağılımı .....	31
4.2. Vatandaşların İnternet Bağlantısına Sahip Olma Oranı.....	33
4.3. Vatandaşların Web Sayfasını Ziyaret Etme Düzeyi .....	34
4.4. Vatandaşların Gaziantep Büyükşehir Belediyesini Ziyaret Etme Amacı .....	34
4.5. Vatandaşların Web Sayfasından Bildiği Uygulamalar .....	35
4.6. Vatandaşlara Göre Web Sayfasında Olması Gerekenler .....	37
4.7. E-belediyecilik Uygulaması Üzerinde Gerçekleştirilen İşlemler .....	39
4.8. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarından Haberdar Olma Düzeyi.....	40

4.9. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarının Hayatı Kolaylaştırma Düzeyi.....	40
4.10. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarının Zamandan Tasarruf Sağlama Düzeyi.....	41
4.11. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarının Verimlilik ve Hızı Artırma Düzeyi.....	42
4.12. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları Üzerinde Yapılan Online İşlemleri Güvenli Bulma Düzeyi .....	43
4.13. Belirlenen Hipotezlerin Yorumlanması .....	43
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM</b> .....	59
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER</b> .....	59
5.1. Sonuç.....	59
5.2. Öneriler .....	62
<b>KAYNAKÇA</b> .....	63
<b>EKLER</b> .....	66
EK1 Anket .....	66
EK2 Etik Kurul Onayı .....	69
EK3 İzin Yazısı .....	70

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1</b> E-Devlet Yönetim ile Klasik Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması.....	6
<b>Tablo 2</b> E-Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devlet'in Sağlayacağı Başlıca Avantajlar .....	15
<b>Tablo 3</b> Katılımcıların Cinsiyetleri.....	31
<b>Tablo 4</b> Katılımcıların Yaşları.....	31
<b>Tablo 5</b> Katılımcıların Eğitim Seviyeleri.....	32
<b>Tablo 6</b> Katılımcıların Gelir Düzeyleri.....	32
<b>Tablo 7</b> Katılımcıların Bilgisayar Kullanmayı Bilme Düzeyi .....	33
<b>Tablo 8</b> Katılımcıların İnternet Bağlantısına Sahip Olma Oranı.....	33
<b>Tablo 9</b> Katılımcıların web sayfasını ziyaret etme düzeyi.....	34
<b>Tablo 10</b> Katılımcıların Ziyaret Amacı.....	34
<b>Tablo 11</b> Katılımcıların Web sayfasından bildikleri .....	35
<b>Tablo 12</b> Web sayfasında olması gerekenler.....	37
<b>Tablo 13</b> E-belediyeçilik uygulaması üzerinde gerçekleştirilen işlemler .....	39
<b>Tablo 14</b> Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyeçilik uygulamalarından haberdar olma düzeyi.....	40
<b>Tablo 15</b> E-Belediyeçilik uygulamalarının hayatı kolaylaştırma düzeyi.....	41
<b>Tablo 16</b> E-Belediyeçilik uygulamalarının zamandan tasarruf sağlama düzeyi .....	41
<b>Tablo 17</b> E-Belediyeçilik uygulamaları ile verimlilik ve hızın artma düzeyi .....	42
<b>Tablo 18</b> E-Belediyeçilik uygulaması üzerinde yapılan online işlemleri güvenli bulma düzeyi .....	43
<b>Tablo 19</b> H1-Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki .....	43
<b>Tablo 20</b> H2-Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki .....	44
<b>Tablo 21</b> H3-Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki .....	44
<b>Tablo 22</b> H4-Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki .....	45
<b>Tablo 23</b> H5-Cinsiyet ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki.....	45
<b>Tablo 24</b> H6-Yaş ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki .....	46
<b>Tablo 25</b> H7-Eğitim düzeyi ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki.....	47
<b>Tablo 26</b> H8-Gelir düzeyi ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki.....	47
<b>Tablo 27</b> H9-Cinsiyet ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasında ilişki.....	48
<b>Tablo 28</b> H10-Yaş ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki.....	48

<b>Tablo 29</b> H11-Eğitim Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki .....	49
<b>Tablo 30</b> H12-Gelir Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki .....	50
<b>Tablo 31</b> H13-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki .....	50
<b>Tablo 32</b> H14-yaş ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki .....	51
<b>Tablo 33</b> H15-Eğitim düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki .....	51
<b>Tablo 34</b> H16-Gelir düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki .....	52
<b>Tablo 35</b> H17-Cinsiyet ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki .....	53
<b>Tablo 36</b> H18-Yaş ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki .....	53
<b>Tablo 37</b> H19-Eğitim seviyesi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki .....	54
<b>Tablo 38</b> H20-Gelir seviyesi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki.....	54

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>MIS</b>	: Management İnförmatıon Systems
<b>ABD</b>	: Amerika Birleşık Devletleri
<b>TÜBİTAK</b>	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
<b>TÜRKSAT</b>	: Uydu Haberleşme Kablo TV
<b>KBKM</b>	: Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli
<b>MM</b>	: Motivasyon Modeli
<b>BSBM</b>	: Bilgi Sistemleri Başarı Modeli
<b>BTKKT</b>	: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi
<b>TUENA</b>	: Ulusal Enformasyon Alt Yapısı
<b>ULAKBİM</b>	: Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi
<b>MERNİS</b>	: Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi
<b>BYBS</b>	: Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi
<b>VEDOP</b>	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
<b>KPS</b>	: Kimlik Paylaşım Sistemi
<b>UYAP</b>	: Adalet Bakanlığđ Ulusal Yargı Ağı Projesi
<b>BİMER</b>	: Başbakanlık Bilgi İşlem Merkezi Projesi
<b>TBD</b>	: Türkiye Bilişim Derneği
<b>WEF</b>	: Dünya Ekonomik Forumu

## BİRİNCİ BÖLÜM

### GİRİŞ

İnsanlık, gelişen ve değişen bilgi ve iletişim teknolojisiyle sürekli bir değişim içerisinde. Tüm dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemi kesinlikle yadsınamazdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri toplumsal, ekonomik ve kültürel gibi birçok alanı derinden etkilemiştir. Hızlıca yayılan internet, telefon kullanımı ve bilgisayarların kullanımıyla değişim ve dönüşüm yaşanmıştır. Bu gelişmeler devletleri ve kamu kurumlarını onların hizmet sunumlarını da etkilediğini göstermiştir. Gelişen teknolojinin yerel hizmetlerin sunumunda kullanılması oldukça büyük önem taşımaktadır. Bilgi teknolojisi, bir ülkenin güç sisteminde nerede yer alacağını ve o ülkenin ayakta kalıp kalamayacağı ile ilgilidir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesinin vatandaşlar arasında yaygınlaşmasıyla kullanımı da artmıştır. Vatandaşlar, bilgilere erişimlerinin kolay hale gelmesiyle devletten aldıkları hizmetleri sorgulayabilen ve dilek şikâyetlerini bildirebilen bir konuma gelmişlerdir. Dolayısıyla bu durum vatandaşların devlete karşı olan beklentilerini ve tutumlarını da değiştirmiştir. Kamu yönetiminde, vatandaşlara en yakın kamu örgütlenmeleri yerel yönetimlerdir. Gelişen teknoloji ve bilgi çağının gerektirmiş olduğu faaliyetlerin yürütülmesinde belediyelere ve yerel yönetimlere sorumluluklar düşmektedir. Bu gelişmelerle yerel yönetimler, ellerindeki kaynakları etkin kullanarak vatandaşlarına kaliteli ve hızlı hizmet ile problemlerine çözüm bulmayı hedeflemişlerdir. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojisi nedeni ile kamu yönetiminin yeniliklere açık olarak kendini yenilemesi ve gelişen tüm değişikliklere uyum sağlaması gerekmektedir. 1970 yılında gelişim gösteren iletişim teknolojileri bilgi çağının kurulması ve bilginin yayılması açısından oldukça önemlidir. Bu süreçte e-devlet uygulaması ortaya çıkmıştır. Kısaca e-devlet sistemini tanımlarsak şu şekildedir; Devlet ve vatandaşlar arasındaki karşılıklı yapılan görevlerin ve hizmetlerin elektronik sistem üzerinden yapılmasıdır (Hazman, 2005:66). E-devlet uygulamasının en önemli yararlarından birisi, zamandan tasarruf yaparak hata oranının en aza düşürülmesi ve böylece hizmetlerin tamamına erişiminin sağlanabilmesidir. Türkiye’de üç adet yerel yönetim hizmeti bulunmaktadır. Bunlar belediyeler, il özel idareleri ve belediyelerdir. Belediyeler, vatandaşların seçimleriyle oluşan bir yerel yönetimdir (Tunç, 2016:80). Kısaca belediye kavramının tanımı şöyledir: Kent niteliğini sağlayan yerleşim yerinde bulunan vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamakla sorumlu, kamu tüzel kişiliğine sahip olan karar organı halk tarafından oluşturulmuş yönetimlerdir (Kamu Yönetimi Sözlüğü’nden [2008] aktaran Tunç 2016:81)

Türkiye’de en çok hizmet veren yerel yönetimler, hizmet alanlarını daha fazla genişletip artırmak, verilen hizmetle verimliliği sağlamak ve kaliteli hizmet sunarak halkın isteklerine cevap vermek için bilgi teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar (Kaypak’tan [2009] aktaran Aydın ve Kiracı 2014:35). Yapılan bu yatırımlar, Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamaları ile kendilerini gösteren yerel yönetimlerde dönüşüm yapabilmektedirler. E-Belediyeçilik uygulaması, gelişen teknolojiyi kullanarak vatandaşlara hizmet etmeyi ön gören bir yerel yönetim anlayışıdır. E-Belediyeçilik uygulaması, vatandaşın istemiş olduğu tüm bilgileri kısa zamanda ulaştırmayı amaçlamış bir uygulamadır.

Belediyeleri e-belediye uygulamasına yönelten nedenlerden biride, yerel hizmetlerdeki maliyet oranlarının teknolojinin yardımıyla en aza indirilecek olmasıdır.

Bu çalışmada, gerekli literatür taraması yapılmış olup beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın ana ve alt soruları, araştırmanın amacı ve araştırmanın sınırlılıklarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde E-devlet ve E-Belediyeçilik uygulamaları incelenmiştir. Öncelikle E-devlet uygulamasının geçmişten günümüze oluşumu aşamaları mevcut akademik yazın vasıtasıyla ortaya konmaya çalışılmıştır. E-Devlet uygulamasının aşamaları, sorunları vs. ele alınmıştır. Türkiye’de E-devlet uygulaması anlatılırken, aynı zamanda diğer Avrupa ülkelerinin E-Devlet uygulamaları da anlatılmıştır. İkinci bölümde E-Belediyeçilik uygulaması hakkında bilgiler yazılmış olup, Türkiye’de E-Belediyeçilik uygulaması anlatılmıştır. Bu çalışmada, E-Belediyeçilik uygulamaları üzerine Gaziantep ilinde on altı soruluk nicel yöntemle bir anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada yirmi adet hipotez test edilmiştir. Anket çalışmasını yaparken dört anket sorusu Yasemin Saraçbaşı (2010)’na ait “Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından, akademik ilkeler çerçevesinde atıf yapılarak türetilmiştir. Diğer sorular demografik bilgiler ve vatandaşların memnuniyetini ölçen sorulardan oluşmaktadır. Anketin evreni sadece Gaziantep ilinde yaşayan on sekiz yaş üstü vatandaşları kapsamaktadır. Hipotezler, demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi değişkenlerine ilişkin toplanan veriler kullanılarak Ki Kare testi ile test edilmiştir. Anketler SPSS 21.00 programında analiz edilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemi, araştırmanın hipotezleri, veri toplama araçları, örnek ve evren anlatılmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde, yapılan anketin analizleri yorumlanarak bulgular anlatılmıştır. Son olarak çalışmanın beşinci bölümünde ise, elden edilen veriler çerçevesinde genel bir değerlendirme yapılarak sonuç ve öneriler kısmına yer verilmiştir.

### 1.1 Araştırmanın Ana ve Alt Soruları

Demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve bilgisayar kullanma durumu ile *Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin Web sayfasını ziyaret sıklığı* arasında bir ilişki var mıdır?

- Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında ilişki var mıdır?
- Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında ilişki var mıdır?
- Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında ilişki var mıdır?
- Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında ilişki var mıdır?

Demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi ile *Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin Web sayfasından haberdar olması* arasında ilişki var mıdır?

- Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki var mıdır?
- Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki var mıdır?
- Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki var mıdır?
- Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki var mıdır?

Demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi ile *e-belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması* arasında ilişki var mıdır?

- Cinsiyet ile e-belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki var mıdır?
- Yaş ile e-belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki var mıdır?
- Eğitim düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki var mıdır?
- Gelir düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki var mıdır?

Demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaşı, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi ile *e-belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması* arasında ilişki var mıdır?

- Cinsiyet ile e-belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki var mıdır?
- Yaş ile e-belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki var mıdır?
- Eğitim düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki var mıdır?
- Gelir düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki var mıdır?

Demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaşı, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi ile *e-belediyecilik uygulamasının verimliliğin ve hızın artması* arasında ilişki var mıdır?

- Cinsiyet ile e-belediyecilik uygulamasının verimliliğin ve hızın artması arasında ilişki var mıdır?
- Yaş ile e-belediyecilik uygulamasının verimliliğin ve hızın artması arasında ilişki var mıdır?
- Eğitim düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının verimliliğin ve hızın artması arasında ilişki var mıdır?
- Gelir düzeyi ile e-belediyecilik uygulamasının verimliliğin ve hızın artması arasında ilişki var mıdır?

### **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, demografik yapı değişkenleri olan cinsiyet, yaşı, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi ile e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma düzeyini ortaya çıkarmak ve böylece kullanılan e-belediyecilik hizmetlerinin performansına ilişkin bir araştırma yapmaktır.

### **1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde toplanan veriler zaman içi olarak 01.03.2021 – 05.06.2022 tarihleri arasındaki uygulama kapsamını almaktadır. Konu ölçek yalnızca E-Belediyecilik uygulamaları ile sınırlı tutulmuş, diğer E-Devlet uygulamaları kapsam dışı bırakılmıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### E-DEVLET KAVRAMI

#### 2.1. Elektronik Devlet, İlişkili Kavramlar ve Tarihçesi

Elektronik devlet kavramı, ortaya çıkışı ve ilişkili kavramlar aşağıdaki alt başlıklar altında incelenmiştir.

##### 2.1.1. E-Devlet Kavramı

Bir ülkenin, en büyük ve en güçlü organizasyonu devlettir. Bir devletin, kendi milletine sunacağı hizmetin kalitesi yakışır bir düzeyde olmalıdır. Devletin, dünyada olan çalışmalara ve gelişmelere hızlıca uyması ve bu değişimlerle meydana gelen toplumların taleplerine duyarsız davranmaması gerekmektedir. Bunun için ilk olarak yapılması gereken şey, kendi yapılarını değiştirip geliştirmektir. Geleneksel hizmetler, toplumların taleplerini yeterli düzeyde karşılamadığından, kamu kurumlarının sunacakları hizmetlerin açık ve anlaşılır olması gerekmektedir. Teknolojinin giderek gelişmesi, devleti çağın gerektirdiği şartlara uymak zorunda bıraktırmaktadır. Dolayısıyla bu durum, devletlerin bu yeni şartlara kendilerini uyarlaması zorunluluğunu doğurmaktadır. Bu değişiklik içerisinde en başta vatandaşlar olmak üzere, kamu kurumları ve şirketler dâhil olmaktadır. İnternetin yaygınlaşması ve yönetim bilgi sistemlerinin gelişim göstermesi, bu üç faktör arasında yeni bir boyut kazandırarak elektronik devlet kavramını ortaya çıkarmaktadır. Özellikle 1960 ve 1970’li yıllara bakıldığında, bilgi teknolojisinin sadece bilgi işlem süreçlerinde kullanılmış olduğu görülmüştür. Bilgi toplumuna geçişte öncelik kişisel bilgisayarların yaygınlaşmasıdır. Tarihsel olarak bakıldığında bu adımın 1980’li yıllarda atıldığı söylenmektedir. Bu hareketlilikle, kamu kurumlarında bilgi yönetimi faaliyetleri yeniden yapılandırılmaya başlanmıştır. 1990’lı yıllarda, internetin de giderek yaygınlaşmasıyla bir önceki yıllarla kıyaslanamayacak kadar bilginin üretilmesi Yönetim Bilişim Sistemleri (Management Information Systems-MIS) kavramını ortaya çıkarmıştır. Ayrıca e-devlet sürecinde en önemli adımların atılmasını da tetiklemiştir. Kısaca şöyle ifade edilebilir: Çağdaş toplumlarda, devletin ve vatandaşın birbirlerine karşı yerine getirmekle yükümlü oldukları görevleri ve sorumlulukları elektronik ortamda yerine getirmeleridir. E-devlet kavramı, devlet yönetim anlayışı içinde değerlendirilirken bir takım farklılıkları da beraberinde getirmektedir. Bir ülkenin, iyi işleyen bir e-devlet yapısına sahip olması; geleneksel devlet modeline göre güçlü bir bilişim teknolojileri altyapısına sahip olduğunu ve çok daha dinamik bir devlet yapısının oluşturulabildiğini anlatmaktadır. Her iki modelin farklılıkları aşağıda Tablo1’de gösterilmiştir (Çarıkçı, 2010:97).

**Tablo 1** E-Devlet Yönetim ile Klasik Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

	Klasik Yöntem	E-Devlet
Yurttaşların Rolü	Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş
İletişimin Temeli	Evrak Üzerinden veya Yüz Yüze İletişim	Elektronik İletişim
Örgütsel Yapı	Dikey Örgütlenme, Hiyerarşi	Yatay Örgütlenme, Koordineli Ağ Yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yöntem	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk İlişki	Katılım İlişkisi

**Kaynak:** Öztürk, N.K. (2003), “Etik ve Kamu Yönetimi”, içinde: *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları*, Editörler: Balcı, A., Nohutçu, A., Öztürk, N.K. ve Coşkun, B., Seçkin Yayıncılık, Ankara,2003, s. 267.

### 2.1.2. E-Devletin Tarihçesi

Ülkelerin e-devlet sistemine geçişi belirli süreçlerden sonra gerçekleşmiştir. 1960 ve 70’li yıllardan itibaren bilgisayarlar, faks ve hesap makineleri gibi bir takım iletişim teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Otomasyonun yaygınlaştığı aşamada, kamudaki hizmetler gerçekleştirilirken amaçları daha önce kullanmış oldukları kâğıt miktarında azalmaya gidilmeye çalışılmıştır. Bununla beraber ilk olarak yapılacak olan, kişisel bilgisayarların kullanımının yaygınlaşması olmuştur. Uygulama ilk olarak 1980’li yıllarda gerçekleşmiştir. E-Devlet-e yönelimin en önemli nedenlerinden biri, teknoloji yani internettir. Burada en önemli şey bilginin sayısallaşması, bilgisayarlar arasında paylaşılabilir hale gelmesi ve internetin icadı ve gelişimidir. E-devlet uygulamaları yönünden internet 1960’lardan sonra ABD’de ortaya çıkmış ve yaygın duruma gelmiştir. E-devlet kavramı, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram olmayıp, aksine zamanla giderek artan ihtiyaçların yarattığı bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta durabilecek olan, yeni bir devlet anlayışının ifadesidir. Yani, e-devlet projesinin bugün ki konuma gelmesi belli bir süreci ifade etmektedir. Belirttiğimiz süreci üç dönem halinde incelemek mümkündür:

**Birinci Dönem:** Bilgi paylaşımı amacı ile kullanılmasıdır (1993-1998). Bilgi sunmak maksadı ile ortaya çıkan e-devlet, vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmuştur.

**İkinci Dönem;** Online olarak işlemlerin yapılması ve hizmet sunulmasıdır (1988-2001). 1990'lı yılların sonlarında, kamu yönetimine ait siteler bilgi işlemci uygulamaya geçmişlerdir. Vergi ödemeleri, sigorta primleri gibi işlemler sistem üzerinden elektronik postayla yapılmıştır.

**Üçüncü Dönem;** İnternet üzerinden web sayfalarının bir bütün haline gelmesi (2001). 2000 yılından itibaren tüm kamu kurumları, web sayfası üzerinden insanlara hizmet etmeye başlamışlardır. Amerika Kamu Yönetimi Derneği ve Birleşmiş Milletler tarafından yapılan çalışmada e-devlet uygulamasının aşamaları beş bölümden oluşmuştur. Bunlar; ortaya çıkış evresi, gelişme evresi, interaktif evresi, işlem evresi ve son evredir (Akçakaya, 2017:12).

### **2.1.3. E- Devleti Ortaya Çıkaran Etkenler**

İlk olarak e-devlet, öncede söylenildiği gibi giderek artan ihtiyaçlardan kaynaklı olarak teknolojinin de yardımıyla ortaya çıkacak, yepyeni bir devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır. Böylece hem vatandaşların, hem kurumların hem de iş sahiplerinin kendi aralarında olan ilişkilerinde yeni açılımlar meydana getirecektir. İnternet gibi teknolojik araçlara sahip olan vatandaşlar ve işletme sahipleri, teknoloji sayesinde gündelik faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır. Merkezi ve yerel düzeydeki çoğu idarenin amacı vatandaşlar, işletme sahipleri ve elektronik ticaret stratejileri dâhil tüm isteklerini karşılama çabası içerisindeyler. Devletler internet ve web siteleri ile beraber, tüm iletişim kanallarını sağlamaya çalışmaktadırlar. Eren ve Durna (2005:142) bu durumun yeni ekonominin özelliğini gösteren hız ve esneklik olmak üzere iki kavramla anlatılacağını belirtmektedir. E-devlet uygulamaları ile kurulan sistemin ana omurgası vasıtasıyla, hızlı bir şekilde tüm birimlere ve sorumlu olunan bölgelere aktarım yapılabilmesi ve değişiklik ihtiyaçlarına da sistem esnek bir şekilde cevap verebilmesi. E-devlet uygulamalarının katkısı merkezi kurum ve kuruluşların tüm kesimlerine (vatandaşlar, sivil toplum örgütü, baskı grupları, işletmeler) oldukça hızlı, yaygın ve sağlıklı bir şekilde iletişim kurularak sağlanmaktadır. Alınan kararlar doğrultusunda, ilgili evrakların iletilmesi ve yapılacak olan işlemlerin gecikmeden daha hızlı bir şekilde yapılması devletin sorumluluğundadır. Dolayısıyla, maliyetlerinin azaltılması da ekonomi ile ilişkilidir. Günümüz şartlarında işletmeler açısından bakıldığında, pazarlara ulaşma durumu büyük bir önem arz ettiğinden, zaman önemli bir unsur olmuştur. Vatandaşlar ve işletme sahipleri zamanı ekonomik faktör olarak değerlendirmektedir. Zamana bağlı olarak program üzerinden çalışmaktadırlar. Çünkü fikirlerini, ürünlerini ve yapacakları hizmetleri daha hızlı sunan işletmeler rakiplerine veya müşterilerine nazaran günümüzün daha çok kazananları arasında olacaktır (Eren ve Durna,

2005:142). E-devlet uygulamalarının tarihsel süreçte ortaya çıkışı ise aşağıdaki alt başlık altında incelenmiştir.

#### **2.1.4. E-Devletin Ortaya Çıkışı**

1980 ve 1990'lı yıllarındaki kamu yönetimi yazının tartışmalarında, Amerika Birleşik Devletleri dışında hiçbir ülkede teknoloji tartışması yoktu. 2000 yıllarında ise Türkiye'de, bilgi teknolojileri alanında akademik çalışmalarda artış olmuştur. Akabinde TÜBİTAK, TÜRKSAT ve Türkiye Bilişim Derneği gibi kurumların öncülüğünde seminer ve konferans gibi etkinlikler düzenlenmiştir. Teknolojinin hayatımızdaki etkileri tartışılırken, kamu yönetiminin bu tartışmalar içerisinde tam olarak nerede olduğu belirtilmemiştir. Dolayısıyla karmaşık bilimlerin de (science of complexity) bu alana olan etkisi, aynı kapsam içinde değerlendirilebilir. Karmaşık bilimlerle son zamanlarda etkisini artıran örgüt ve yönetim kuramları, çağdaş yönetim uygulamaları ile benzerlik göstermektedir. Düz ve esnek hiyerarşiler, yenilikçi, örgütsel öğrenme, yetki devri gibi kendi kendini yöneten takımlar örnek olarak verilebilir. Yapılan tartışmaların, bilgi teknolojilerini ıskaladığını iddia etmek abartı sayılmaz. Bu durumda asıl etken, "kamu yönetiminin çağa uyum sağlayamaması problemi miydi?" sorusunu doğurur.

Günümüze baktığımızda ise kamu yönetiminin bilgi teknolojileriyle irtibatını baz alacak olursak, öncesinde yönetim biliminin ıskaladığı söylenen günlük bilgilerin, gündemde yeni soruların ve bunların tartışmaya açık olduğu yadsınmamaktadır. "Sonunda söylenecek şeyi en başında söyleme" politikası sürdürülürse kamu yönetimi ilişkisiyle bilgi teknolojileri, daha demokratik bir topluma yöneltir mi ya da aynı anlama gelerek vatandaşların mutluluğunu sağlar mı? Buradan yola çıkarak, bilgi teknolojileri vatandaşları daha mutlu bir geleceğe götüren ön kabul olarak görünmektedir. Bilgi teknolojilerinin; örgütlerdeki yönetimi geliştireceği varsayımı, yani örgüt verimliliğini teşvik edici olacağı, bu bağlamda bilgi teknolojilerinin bir "deus ex machine"(makine tanrı) olduğu, kurtarıcı veya "imkân sağlayıcı"(enabler) olma özellikleri ve dahası da örgüt gelişiminde rolünün belirleyici ya da ikincil olacağı, diğer tartışmalardır (Atmaca,2009:32).

Bilgi teknolojileri, kamu hizmetlerinin daha verimli, hızlı ve aktif olmasını sağlamaktadır. Bu noktada internet oldukça önemli bir faktördür. Yaygınlaşması da oldukça önemli olup, devletin üzerinde fazlasıyla etkili olmuştur. İnternetle tüm hizmetler elektronik ortama aktarılmıştır. Böylece bireyler sorun yaşamadan yararlanmışlardır. 1990'lı yıllarda kullanılmaya başlamasıyla çoğu hizmet ve sunum ekrandan internet üzerinden görülmüştür.

Kamu kurumlarında kullanılmaya başlamasıyla da kurumlarda büyük dönüşüm olmuştur. Böylece vatandaşların devletten beklentilerinde de önemli gelişmeler yaşanmıştır (Mardinli, 2020:522-523)

### **2.1.5. E-Devletin Gelişimi**

E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları şunlardır (Uçkan'dan aktaran [2003] Demirel:96)

**a)Bilgi Aşaması:** Bu aşama bilgilerin bulunduğu bir web sitesi uygulamasına sahip olup, aynı zamanda internete bağlıdır.

**b)Etkileşim Aşaması:** Bireyler yetkili kişilerle daha aktif bir iletişim kurarak uygulama üzerinde kişisel veya genel bilgileri sorgulayabilirler. Yetkili kişilerle e-posta üzerinden iletişim sağlayabilirler.

**c)İşlem Aşaması:** Web sitesindeki etkileşim düzeyinin artmasıyla daha da bütünsel işlevselliğe geçilmiştir.

**d)Dönüşüm Aşaması:** Elektronik hizmet üzerinden vatandaşlar istedikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler. Bu aşama hizmetin yanında vatandaşların daha çok araştırma fırsatını artıracak, kamu yönetimini katılımcı bir noktada konumlandırmıştır.

### **2.1.6. E-Devlet Uygulamalarında Alt Yapı Hazırlığı**

E-Devletin alt yapı hazırlığına baktığımızda ise alt yapısında birçok etken olduğunu görmekteyiz. Bunlar; Teknolojiye, hukuka, finansmana, güvenliğe ve gizliliğe, hizmete ve son olarak insana bağlı etkenler olduğu görülmektedir. (Arifoğlu'ndan [2002] aktaran Sevinç, Şahin, 2013:200)

Başka bir çalışmada ise bu etkenler aşağıdaki gibi detaylı anlatılmıştır (Çoban,2006:27).

#### **2.1.6.1. Hukuksal Altyapı**

E-Devlet uygulamasında hukuksal alt yapı kurulurken ülkedeki hukuksal, toplumsal ve siyasal şartları dikkate alınarak hizmetlerdeki hakların iyileştirilmesine çalışılmalıdır. Yani burada öncelikle alt yapının sağlam oluşturulmasına vurgu yapılmıştır.

### **2.1.6.2. Teknolojik Altyapı**

E-devlet uygulamasının hizmetlerinden faydalanacak olan vatandaşların çok daha iyi bir şekilde faydalanması için vatandaşların ihtiyaçlarına yanıt verecek teknoloji belirlenip, gerekli olan alt yapının oluşturulması gerektiğine vurgu yapmışlardır.

### **2.1.6.3. İnsan**

Birçok projenin temel ögesinde insanoğlu yatar. E-devlet uygulaması hem hizmeti sunacak insan gücüne hem de bu hizmetleri alacak bireylere ihtiyaç duyulmaktadır. Birçok projede olduğu gibi kamu personelleri, e-devlet uygulamasının ne olduğu amaçlarının ne olduğu konusunda bilgi sahibi olmalıdır. Çalışmada uygulama ile ilgili tüm çevrim içi eğitimlerin alınması gerektiği belirtilmiştir.

### **2.1.6.4. E-Devlet Finansmanı**

E-devlet uygulamasının temel dayanağı, teknolojinin iyi üretilmesi ve hizmete sunulmasıdır. Dolayısıyla bunun için de gerekli finansman desteğinin sağlanması gerekmektedir. Bunun içinde özel bir bütçe hazırlanmalıdır. Çalışmada E-devlet kurumlarının yalnızca bilgi işlem bölümlerini değil de tamamını ilgilendirdiği için finansman problemlerinin çözümü için farklı yaklaşımlar sergilenmesi gerektiği açıklanmıştır.

### **2.1.6.5. Hizmet Alt Yapısını Oluşturmak**

Hizmetlerin, vatandaşlara sağlıklı bir şekilde iletilmesi için hizmet mekanizmalarının oluşturulması gerekmektedir. Bunun içinde bu ihtiyaca cevap verebilecek teknolojiler geliştirilmeli ve belirlenmelidir. Uygulamanın verimli çalışması için çalışma prensiplerinin belirlenmesi gerekir. Çünkü temel unsur bilgiye erişimdir. Erişimin vatandaşlar açısından anlaşılır olması içinde, hizmet alt yapısının ve mekanizmasının oluşması gerekmektedir. Toplumun her kesimi ayırım yapılmaksızın ödeyeceği belirli bir bedel karşısında bilgiye ulaşabilmelidir.

### **2.1.6.6. Güvenlik ve Gizlilik**

Uygulama üzerinde bilgiler söz konusu olduğunda öncelikle ilk akla gelen gizlilik ve güvenlidir. En önemlisi de, vatandaşların bilgilerinin üçüncü kişilerin eline geçmemesi, bazı bilgilerin ulusal güvenliği riske atacak kişilerin ve örgütlerin eline geçmemesidir. Bu yüzden uygulamayı kullanan tüm vatandaşların güvenlikleri sağlanmalıdır.

### 2.1.7. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları

E-Devlet sisteminin gelişiminden bugüne dek temelinde yatan tek şeyin, vatandaşa hizmet olduğunu görmekteyiz. Uygulama, vatandaşların beklentileri ve istekleri doğrultusunda vatandaş odaklı olması gerekmektedir. Ülkemiz adına bu amaçlar doğrultusunda hareket edildiği sürece daha sağlıklı bir hizmetin sağlanması kaçınılmaz olacaktır. İyi işleyen bir uygulama gelecek açısından oldukça verimli ve çok yönlü olacaktır. Bu yüzden uygulamanın amaçları aşağıda yazıldığı gibi olmalıdır:

- Öncelikle vatandaşların talepleri ve istekleri göz önünde bulundurularak hareket edilmeli,
- Kamu kurumlarında ya da diğer kurumlarda verilen hizmetler ayırım yapılmaksızın tüm vatandaşlara uygulanmalı,
- Yapılan bu hizmetler toplumun her kesimine yaygınlaştırılarak fayda sağlamalı,
- Vatandaşlar bu hizmetlere ulaşmaya çalışırken zaman problemi yaşamayıp, hizmetin sürekli olması,
- Yapılan hemen her işlemin elden değil de sistem üzerinden yapılarak bürokratik işlerin azalması,
- Vatandaşların istedikleri an talep ettikleri hizmetlere ulaşmasıyla hizmetin hızının ve kalitesinin artırılması,
- Bu süreç içerisinde vatandaşın uygulamayı aktif kullanmasıyla kamu kurumları veya devlet arasında etkili bir iletişimin olması,
- Vatandaş, kamu kurumları ve devlet arasında güven ortamının sağlanması,
- Teknolojinin her zaman ön planda tutularak tüm gelişmelerinden faydalanılması,
- Teknolojik gelişmelerle işlemlerin hızlı yapılması bunu yanında da zamandan tasarrufun sağlanması,
- İşlemlerin ekran üzerinden yapılması ile elden işlemin ortadan kalkması ve bununla mali tasarrufun sağlanarak elde bulunan finansmana destek verilmesi,
- Yapılan çoğu işlemin elektronik ortamda yapılmasıyla hata payını en aza indirilmesi,
- Kurumlarda denetleme öncesi işlemlerin kontrol altında tutularak gerekli önlemlerin alınması,
- Uygulama üzerinde yapılan tüm işlemlerde hem kurum çalışanlarının hem de vatandaşların, karşılıklı iletişim halinde prosedürler çerçevesinde iletişim kurulmasıyla şeffaf ve güvenli ortamın sağlanması.

### 2.1.8. E-Devlet Uygulamalarının Unsurları

Devletin asıl ekseninde kurumlar, kuruluşlar (özel sektördeki kurumlar ve kamu kurumları) bulunmakta olup, bu ekseninde bulunan unsurlar ise e-devlet, e-vatandaş ve e-kurum şeklinde anlatılır. Buradan yola çıkarak e-devletin temel unsurları e-vatandaş, e-kurum ve e-şirkettir. E-devlet uygulamasının oluşum sürecinde bunları birbirlerinden bağımsız düşünüp karşılaştırmak e-devlete zarar verebilir (Şahin, 2020:17).

### 2.1.9. E-Devlet Ortamını Sağlayan Kanallar

E-Devlet ortamını sağlayan kanallara değindiğimizde ise, bunların başında internet gelmektedir. İnternetin ortaya çıkması, gelişmesi ve tüm dünyada yaygınlaşması e-devletin kullanımını açısından oldukça büyük önem taşımaktadır. Teknolojinin doğru yerde kullanılmasına da neden olmaktadır. Yapılan araştırmaların çoğunda da internetin e-devlet üzerinde büyük etki yarattığı görülmektedir. Diğer unsurlara baktığımızda, çevrimiçi hizmetlerinde uygulama üzerinde yapılacak olan, tüm işlemlerinde zamanında güvenilir bir şekilde yapılmasına imkân doğmuştur. Ayrıca e-devletin de daha sık kullanılmasında etkili olmuştur. Bir sonraki işleme baktığımızda ise e-posta olduğunu görmekteyiz. E-posta ise, bir işlem yaparken hızlı ve anında yapabilen, dileğinde birden fazla kişiye gönderebilme özelliği ile e-devlet ortamını sağlayan kanallardan biri olmuştur.

### 2.1.10. E-Devlete Etki Eden Faktörler

Öncede söylendiği gibi E-devlet kavramı klasik hizmetlerden, elektronik hizmetlere doğru bir geçiş sürecidir. Uygulamada başarılı olan ülkeler, E-devlete etki eden faktörlerin hepsine çok iyi düzeyde sahip olan ülkelerdir. Tabi ki her ne kadar bu faktörlere sahip olsalar da, farklılıklar göstermektedirler.. Tüm ülkeler için genelleştirilmiş kural çerçevesinde görülemez. Bunların devlete ne kadar etki ettiği, kendi aralarında olan etkileşim sayısal biçimde anlatılamaz. E-devlet uygulamasını etkileyen faktörler vardır. Bunlar; Yönetim faktörü, gelişmişlik faktörü, teknik alt yapı, kurumsal alt yapı, beşeri alt yapı ve son olarak e-devlet portalıdır. E-devlete etki eden faktörler aşağıdaki gibidir (Naralan, 2008:459). Bunlardan kısaca bahsederseniz şu şekildedir:

**Yönetim Faktörü:** Devletin uygulamış olduğu strateji, devlet-vatandaş arasındaki ilişkisi, yönetimin politik yaklaşımları ile ilgili olan faktördür.

**Gelişmişlik Faktörü:** Gelişmişlik faktörünün temelinde teknolojik gelişimine bağlı olarak ülkelerin teknolojiyi kullanım durumlarına bağlı olup, kullanım durumunun temelinde ise finansman etkeni bulunmaktadır.

**Teknik Alt Yapı Faktörü:** Teknolojik gelişmelere dayanarak gerekli alt yapının oluşması ve iletişim araçlarının gelişimiyle ilgili olan faktördür.

**Beşeri Alt Yapı Faktörü:** Buradaki alt yapının faktörünü ise yeterli bilgiye sahip eğitilmiş ve donanımlı insan gücü oluşturmaktadır. Yani uygulamanın kullanılmasında belirli bir insan gücüne ihtiyaç olduğunu anlatmaktadır.

**E-Devlet Portalı:** Kullanıcıların, ulaşmak istedikleri e-hizmetlere hızlı ve kolayca ulaşması için, tüm hizmet sunumlarının bir arada olması gerektiğini anlatan faktördür.

### **2.1.11. Teknoloji ve E-Devlet Benimseyen Teori ve Modeller**

E-Devlet uygulamasının benimsenmesinde bulunan bazı ampirik çalışmalarda, sosyal psikolojideki bazı teori modelleri ile beraber, teknolojiyi benimseme alanı içinde geliştirilmiş olan teori ve modellerden yararlanılmaktadır. Bazı ampirik çalışmalardaki teori ve modeller, diğer çalışmalara göre fazla kullanılmıştır. E-devlet uygulamasında en çok kullanılan teori ve modeller aşağıda yazıldığı gibidir;

- a) Teknoloji Kabul Modeli
- b) Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (KBKM)
- c) Motivasyonel Model (MM)
- d) Bilgi Sistemleri Başarı Modeli (BSBM)
- e) Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Modeli
- f) Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) (Çınar, Parlak ve Gürses, 2018:341).

### **2.1.12. Geleneksel Devlet ile E-Devletin Karşılaştırılması**

Sanayi toplumlarında daha çok maddi ürünlerin üretimleri ön planda olurken, bilgi toplumlarında ise bu durum tam tersi olup, bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanım durumuna bağlı olarak, daha çok bilgi üretimi önem kazanmıştır. Dolayısıyla bilgi teknolojileri örgütlerin performanslarını, yapılarını ve işleyişlerini etkileyen önemli bir faktör olup, özel sektör kurumları ve kamu kurumlarını derinden etkilemektedir. Geleneksel devlet ve e-devlet anlayışı aşağıda karşılaştırılmıştır (Maraş,2011:126).

<b>Geleneksel Devlet</b>	<b>E-Devlet</b>
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

### **2.1.13. E-Devlet Uygulamasının Yararları**

Devletin, elektronik ortama geçtikten sonra sağlanabilecek olan faydaların açıklanması önemlidir. Siyasal hayata bakıldığında, özellikle temsili demokraside bazı tıkanıklıklar yaşandığı görülmektedir. Halkın siyasete ve seçimlere olan ilgisinin azalması, halkın istek ve taleplerinden uzak olan kararların alınması ve partizan çıkarların halk çıkarlarının önüne geçmesi, yaşanan tıkanıklıkları göstermektedir. Bu bağlamda, yeni iletişim teknolojilerinin demokrasiye uygulanmasının, eski toplumlarda yaşanan katılımcılığı yeniden sağlayıp doğrudan demokrasinin işlerlik kazanacağı beklentileri, gündeme gelmiştir. Bu durumun sonucunda, elektronik demokrasinin gerçekleştirilmesinin ön şartı olarak, devletin elektronikleşmesi gerekliliği doğmuştur. Devletin elektronikleşmesi sağlandığında, ortaya çıkacak olan faydaları neler olacak sorusu ise bu noktada büyük önem kazanmaktadır (İşler ve Negiz, 2005:50).

E-devletin yaratacağı faydalar şu şekilde sıralanabilir (Olgun,2016:9)

- Kurumlarda yapılan tüm harcamalarda tasarruf sağlanarak finansman desteğinin sağlanması,
- Elden yapılan manuel işlemlerin kâğıt ortamından kalkarak elektronik ortama geçilmesi,
- Vatandaşların ve kurumlarda çalışan tüm personellerin tüm bilgilere ulaşabilmesi,
- Kamuda vatandaşlara verilen tüm hizmetlerin ayırım yapılmaksızın eşit bir şekilde ulaştırılması,
- Çalışanların sistem üzerinden işlem yaparken sürenin kısa olması ve böylece zamandan tasarrufu sağlayarak verimliliği arttırması,
- Yurttışlara saat ve gün fark etmeden 7 gün 24 saat hizmet verilmesi,
- Tüm bunların sonucunda vatandaş ve devlet arasındaki iletişimin güçlü olması,
- Vatandaş ve devlet arasındaki iletişim ile güven ortamının sağlanarak demokratik işleyişin sağlanmış olması.

**Tablo 2** E-Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devlet'in Sağlayacağı Başlıca Avantajlar

<b>Etkileşimin Yönü</b>	<b>Etkileşim Alanları</b>	<b>Avantajlar</b>
Devletten Vatandaşı	Bilgilendirme Sağlık Vergi Kültür Eğitim	Alternatif Dağıtım Kanallarının Kullanılması Açıklık Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Düşük İşlem Maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	Tavsiye ve Yol Gösterme Destek Programları Vergi Düzenlemeler	Hızlı ve Etkin İletişim Düşük İşlem Maliyetleri Daha Az Bürokrasi
Devlet ve Tedarikçiler	E-Satın Alma	Düşük İşlem Maliyetleri Verimlilikte Artış
Kamu Kuruluşları	Merkezi ve Yerel Yönetimler Arası İletişim Kamu Kurumları Arası İletişim	Etkin Bilgi Paylaşımı Verimlilikte Artış Esnek Çalışma Ortamı

**Kaynak:** Aktan C. Devlet E. (2003), *Etkin Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.

Tabloda da görüldüğü gibi elektronik devlet uygulamasında vatandaşlar ve devlet; devletle ve devletin içerisinde bulunan tüm yönetimin kendi aralarında bir etkileşimi vardır. Vatandaşlar ve kurumlar arasında eğitim, sağlık, vergi, tapu hizmetleri gibi birçok hizmetin etkileşimi mevcuttur. Elektronik iletişim ile ortaya çıkan avantajlar, küçümsenmeyecek düzeydedirler. Ayrıca elektronik devlet sayesinde devlet yönetimindeki saydamlık gerçekleşmekte, bununla beraber işlem maliyetleri azalmakta ve verimlilikte ciddi artışlar sağlanmaktadır (İşler ve Negiz, 2005:50).

#### **2.1.14. E-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorunlar**

Uygulamada karşılaşılan sorunlara baktığımızda ise güvenlik, hukuki alt yapı, alışkanlıklar, erişim sorunu, finansman, adaptasyon ve sayısal uçurum gibi sorunlar olduğunu görmekteyiz.

- **Güvenlik Sorunu:** Vatandaşın devlete olan güven durumunun sarsılması aynı zamanda problem yaratmaktadır. Bu nedenle devlet ile vatandaşların arasındaki güven unsuru oldukça önemli olup, daha sağlıklı bir iletişim sağlamalıdır.
- **Hukuki Alt Yapı:** Uygulama ile elektronik ortamda bilgi alışverişinin gerçekleşmesi bilginin güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle en yaygın uygulama elektronik imzadır. Elektronik imza hukuki alt yapıyı oluşturacağı için yasal geçerliliğinin olması gerekmektedir.
- **Alışkanlıklar:** Asıl amaçlardan biride bireyin almak istediği hizmet için başvuru yapmasıdır. Bunun içinde gerekli alt yapının oluşması gerekmektedir.
- **Erişim Sorunu:** Diğer sorunlardan biride erişim sorunudur. İnternet her ne kadar günümüze dek yaygın olsa da hala erişim sorunu devam etmektedir.
- **Finansman:** Finansmana değindiğimizde ise, çalışmada bilgi işlem harcamalarının süreklilik arz etmesi gerektiği belirtilmiştir. Yani teknolojik gelişmelerin her daim uygulamaya uyması gerektiğini belirtmişlerdir.
- **Adaptasyon:** Yine eski geleneksel devlet sisteminde olduğu gibi elektronik devlette yapılan her şey insan içindir. Dolayısıyla kamuda çalışanlar veya uygulamaya erişmek isteyenler fark etmeksizin bu süreçte belli bir eğitime ve süreye ihtiyaçları vardır. Buda

adaptasyon sürecini gerektirmektedir. Adaptasyon içinde insanların belli bir zamana ihtiyacı olduğu görünmektedir.

- **Sayısal Uçurum:** İnternete sahip olan vatandaşlarla internete sahip olmayan vatandaşlar arasında büyük bir uçurum vardır. Bu uçurumun diğer adı dijital uçurumdur. Bu durumun nedeni başta ekonomik koşullar olmak üzere eğitim, adalet gibi alanlarda eşitsizliği göstermektedir. Bazı insanlar oldukça hızlı erişim imkânına sahipken bazıları da oldukça yavaş erişim imkânına sahiptirler. Hatta bu imkânna hiç sahip olmayan insanlar da bulunmaktadır. Bu durum ekonomik, eğitim, adalet gibi alanlarda insanlar arasındaki eşitliği bozmaktadır. Ayrıca bilgiye erişim sorunu sadece ekonomik imkânların yetersizliğinden değil, insanların teknolojik araçları kullanma yeteneklerinin az olmasından kaynaklanabilir (Çakır, 2015:44).

E-devlet uygulamasında karşılaşılan sorunları başka bir çalışmada baktığımızda ise yine benzer sorun alanları karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunlar şu şekildedir: (Gürses,2016:17)

- Lider İnisiyatifi ve Bürokratik Direnç
- Uyum Sorunu
- Teknolojik Altyapı ve Teknolojik Dizayn
- İstihdam Politikasındaki Değişiklikler
- Sayısal Bölünme
- E-Devlet Uygulamalarının Maliyeti ve E-Hizmetlerin Fiyatlandırılması
- Mahremiyet ve Güvenlik
- Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi
- E-Devlet Politikası Oluşturma ve Strateji Belirleme

### **2.1.15. Türkiye’de E-Devlet**

Türkiye’de e-devlet alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Kamu sektöründeki iş ortamında yapılan çoğu işlem, elektronik ortamda gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla hem ülkemizde, hem de Dünya’da e-devlet ile ilgili yapılan çalışmaların yoğun bir şekilde sürdürüldüğü görülmüştür. İnternet kullanımı ülkemizde yeterli düzeyde olmasa da, Dünyadaki diğer devletlere nazaran e-devlet açısından iyi durumda olduğu söylenebilir. 1980 yılında ilk defa e-devlet sistemine geçilmiştir. Bu süreçte, 1990-2000 yılları arasında Dünyada bilgi ve iletişim teknolojileri hızlı bir şekilde ilerlemiştir. Bunun sayesinde Dünyada oluşan gelişmeler e-devlet uygulaması ile, büyük bir dönüşüm içinde olan Türkiye’yi de büyük oranda etkilemiştir. Bununla beraber 1993’te ortaya çıkan büyük projelerden birisi, Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesidir. 1997 ise, Bilim Teknoloji Yüksek Kurulunun kararları

doğrultusunda, Ulusal Enformasyon Alt Yapısı (TUENA) hazırlanmak üzere faaliyete geçmiştir. Bununla beraber Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi (ULAKBİM) ve Elektronik Ticaret Ağının kurulması gibi önem arz eden projeler faaliyete geçmiştir.

1988’de Kamu – Net Kurulu oluşturulmuştur. Kurul, bu sürecin vizyonunda önemli bir yere sahiptir. 2000’de, AB’ye üye olan ülkeler Avrupa Eylem Planı’nı hazırlamışlardır. Böylece Türkiye 2001’de E-Avrupa projesine atılmıştır. Bu projeye bilgi toplumunun temeli oluşturulmuştur. Bu sayede geleneksel devlet anlayışı ilkelerinden vazgeçilmeye başlanmıştır. Daha sonra, devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi elektronik ortama taşımak için devlet portalı oluşmuştur. Bu bağlamda birçok proje hayata geçirilmiş olup, en önemlileri de E-Dönüşüm Türkiye Projesidir. 2004 yılında 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yürürlüğe girmiştir. Yürürlüğe giren hizmet ile kamusal hizmet veren alanlara ait internet sitesi sayısı hızla artış göstermiştir (Güven ve Erarslan, 2019:22).

Diğer yandan Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri birçok projeye destek vermiş olup, toplum yararına insan gücünü yetiştirip toplumun bilinçlendirilmesi amacıyla 13 tane çalışma grubu oluşturulmuştur. Türkiye’de E-devlet uygulamasının yapılmasında bugüne dek hizmet sağlayan birçok proje bulunmaktadır. Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri yani KAMUNET’in içinde bulunan ve birçok sistemi kapsayan projeleri şu şekildedir (Çelen, Çelik ve Seferoğlu:3)

- Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Sağlık Bilgi Sistemleri
- Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi
- Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri
- Eğitim Bilgi Sistemleri

şeklindedir.

#### ***2.1.15.1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi***

Son yıllarda, teknolojinin gelişmesine bağlı olarak internetin toplumun çeşitli yaşam alanlarında daha da etkili hale gelmesi, sosyal bilimlerin ilgi alanı haline gelmiştir. Bununla birlikte bilim alanındaki birçok çalışmada da görülmüştür. Bu yaygınlaşmanın artmasıyla, birçok yeni içerik meydana çıkmıştır. Bunlardan biriside E-Dönüşüm Türkiye projesidir.

E-Dönüşüm projesi ile amaçlanan ilkeler şöyledir:

- İlk olarak uygulanacak bilgi teknolojilerinin politikaları, Avrupa Birliği'nin kuralları doğrultusunda incelenip baştan düzenlenmesi,
- Bununla ilgili olarak Europe çerçevesinde aday olan ülkeler için, uygulanacak olan eylem planının Türkiye'ye de aynı şekilde uygulanması,
- Vatandaşların, karar alırken katılımlarını sağlayacak sistemlerin geliştirilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yardım alınması,
- Kamu idarelerinin, şeffaf bir şekilde hesap verebilir duruma getirilmesi için katkı sağlanması,
- Kamu hizmetleri sunumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden belirli düzeyde yararlanıp, yönetim ilkelerinin uygulanmasında destek olunması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin giderek daha da kullanım durumunun artması,

Bilgi ve iletişimdeki kaynakların israfını en aza indirmek için, kamuda mükerrerlik arz eden veya bazı örtüşen yatırım amaçlı projelerin haline gelmesi, bu projelerin değerlendirilip, yatırım yapan kurumlar arasında bir koordinasyonun oluşturulması (Çukurçayır ve Çelebi, 2009:72).

#### **2.1.15.2 E - Devlet Hizmetlerinde Bilgi Güvenliği**

E-devlet uygulamasını kullanırken en önemli konulardan biri, vatandaşların kişisel bilgilerinin doğru ve vatandaşların yapacakları işlemlerin güvenli bir alanda gerçekleştirmeleridir. E-devlet uygulamasının güvenlik politikaları üç başlık altındadır. (Sezgin ve Efendioğlu, 2007:227).

- Koruma: Uygulamayı kullanan kullanıcıların bilgilerinin, uygulamayı kullanma şekilleri ve yapmış oldukları işlemleri güvenli bir alanda gerçekleştirilmesidir.
- Yeterlilik: Kullanıcıların yaptıkları işleme göre, bilgileri girmeleri gerek kalmadıkça kendilerinin kişisel bilgilerini girmemeleri.
- Güvenlik: Güvenlik politikasına bakıldığında ise hizmet sağlayan bilgisayarların kurumların denetimleri altında bulunması veya devletin bünyesinde bulunmaları güvenlik açısından oldukça önemlidir.

#### **2.1.16. Dünya'da E-Devlet Uygulamaları**

E-devlet gelişimiyle tüm dünyada hız kazanmıştır. Bu hızla ülkelerin ileri düzeyde adım attıkları görülmekte olup, ülkemiz ise bu anlamda son yıllarda erişim sağlamıştır. Uygulamanın alt yapısı ve bu yapıya dönük çalışmalar, hala aşırı bir yoğunlukla devam etmektedir. Dünyadaki e-devlet çalışmalarına bakılarak iyi örnekler baz alınmıştır. Bu ülkeler kabul almış

OECD, Dünya Ekonomik Forumu (WEF) ve Birleşmiş Milletlerdir. Bu ülkelerin e-devlet uygulamaları detaylı olarak incelenmiştir. Dolayısıyla Birleşik Krallık, Finlandiya, Amerika Birleşik Devletleri, Singapur, Yeni Zelanda ve Hollanda'nın E-devlet uygulamaları çalışma sahalarını meydana getirmiştir (Yürük ve Öztaş, 2017:2136).

**Birleşik Krallık:** Dönüşüm sürecini hızlı yaşayan ülkelerden olup, toplumların göstergeleri incelendiğinde; halkın çoğunluğunun aşırı derecede internet kullandığı, form veya belgeleri indirme gibi işlemlerin yoğun yapıldığı görünmektedir.

**Finlandiya:** E-Devlet uygulamasına dair daha öncesinde alt yapısının olmasıyla, nitelikli iş gücüne sahip olduğundan uzmanlaşmış bilgi teknolojisi vardır. E-devlet uygulamasında başarılı olan ülkelerden olduğu gözlemlenmektedir.

**Amerika Birleşik Devletleri:** Amerika ise E-devlet hizmeti üzerine yatırımlar yaparak, dünyada öncü denilecek bir ülkedir.

**Singapur:** Burada E-devlet sürecine erken başlamış bir ülkedir. Singapur, 1980 yılında Kamu Hizmetlerini Bilgisayarlaştırma programını uygulamaya koyarak alt yapıyı oluşturup, kesintisiz bir hizmetin temelini oluşturmuşlardır.

**Yeni Zelanda:** Çalışmada Yeni Zelendaya baktığımızda ise ülkenin E-Devlet planı, devletin vatandaş ile arasındaki iletişimi otomatik hale getirerek tüm toplumun devlete çevrimiçi ulaşmasını sağlamaktır.

**Hollanda:** Son olarak çalışmaya baktığımızda Hollanda'da ise 1990'lı yılların ortasında, bilgi toplumlarının amaçlarını detaylı bir şekilde belirten politikalar uygulamışlardır. Devletler BİT'in, ekonomik ve sosyal amaçları için güçlü bir politikaya vurgu yapmışlardır.

## 2.2. E-Belediye

E-Belediye kavramı, yapılanma süreci, yerel yönetimlerin hizmet sunumundaki yeri, klasik yerel yönetimle e-belediyeciliğin karşılaştırılması gibi konular aşağıdaki alt başlıklar altında incelenmiştir.

### 2.2.1. E-Belediye Kavramı

Yerel yönetimdeki tüm birimlerde e-devlet uygulamasının yansıtılmasıyla, e-belediyecilik anlayışı meydana gelmiş olup, uygulanmaya başlamıştır. Bir belediyenin gerçekleştirdiği mal ve hizmet sunumunun, elektronik alanda vatandaşa sunmasıyla açıklanabilir. Uygulamanın amacı, tüm devlet modellerinin parçası haline gelmektir. Bunun

yanı sıra elektronik alanda iletişim kurarak, vatandaşlardan gelecek istek ve şikayetlerinde göz önünde bulundurulduğu bir uygulamadır. Teknolojiye dayanarak bilişim teknolojilerinin destekli çalışmaları ile yönetilip, elde edilen bu veriler ile halkın yararına çeşitli bilgiler ve fikirler üretmesi ve vatandaşların hizmetlerine sunulması şeklinde de anlatılabilir (www.tbd.org.tr, 2004). Bu uygulama ile geniş bir halka ulaşılabilen, yapılan hizmetlerde hızlı hareket edilip kolaylık sağlanabilmektedir. Örneğin yapılacak bir ihale ilanını, belediye meclisindeki kararları veya gelir gider durumu gibi bir belediyeye ait tüm bilgilerin web sayfasında yayınlanması, vatandaşa açık ve şeffaf bir belediye olmak için oldukça önem arz eden adımlar atılmıştır. Vatandaş, öğrenmek istediği bir bilgiyi ya da resmi evrakları web sayfasından alarak işlemini sağlamaktadır. Bu işlemler belediyeye gitmeden gerçekleştirilme avantajı sunmaktadır. Vatandaşlar, belediyeye gitmeden uygulama üzerinden faturalarını ödeyip borçlarını öğrenebilirler (Alodalı, Tuncer, Usta ve Halis, 2012:88).

### **2.2.2. E-Belediyecilik Uygulamalarının Gelişim Süreci**

1990 yılından itibaren internetin yaygınlaşmasıyla e-devlet ortaya çıkmış olup, sonrasında da 2000 li yıllarda E-Belediyecilik uygulaması ortaya çıkmıştır. Böylece belediyelerin web sayfasında kullanılan bir uygulama değil de daha çok bir bütünü kapsayan iletişim kanalıdır. Kamu sektöründe oldukça önemli olan bilgi iletişim araçları; Ticari, endüstriyel, üretim, finansal alanlar, eğitim ve son olarak internettir. Yönetimlerin bilgiyi verme ve alma fonksiyonları, yerel ve kentsel yönetimlerin idari birimleri açısından oldukça önem arz edip, internetin bu uygulamalarda olması kaçınılmaz bir durumdur. Uygulama, ülkenin kalkınmasına büyük katkı sağlayan büyük bir proje olup, internet teknolojilerinin halka sunulmasını ön görmüştür. E-belediyeciliğin başarısı teknik alt yapının güçlü temeller üzerinde kurulmasıdır. Dolayısıyla buda bilişim teknolojilerinden faydalanılan bir mekanizma üretimine bağlıdır. Bunun aksi düşünülürse proje kuruluş amacının dışına çıkarak gerçekleştirilmemiş olur. Belediyelerin hizmet sunarken halkın fikirlerini de online şekilde alması, halkın katılımçılık kültürünün gelişmesini göstermekte olup bu anlayışın kazanılması için önemlidir. Halkın yapmış olduğu tercihlerin değerlendirilmesi, demokrasinin güçlendirilmesinde etkili bir işlemdir. Öncede söylenildiği gibi e-belediyecilik, demokrasiyi farklı yönlerden güçlendirmektedir. Vatandaşlar politikada, yönetim ve toplumda bulunma ve fikir sahibi olarak yeni olanaklar keşfedeceklerdir. Elektronik demokrasinin bir diğer faydası da, sivil toplumları destekleyerek politikalar oluşturmanın gelişmesine yardımcı bulunmaktadır (Yeşilorman ve Koç, 2010:775). Bir başka çalışmada ise E-belediyecilik hizmetlerinin gelişimi şu şekilde ele alınmıştır.

E-belediye uygulaması, kamudaki yeniden yapılanmayı ve modernleşmeyi beslemesi e-dönüşüm için oldukça önemli olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaşların kullanıma sunulmasını ön görmüştür. Buradaki asıl amaç, belediyeler ile vatandaşlar arasında sağlıklı iletişim kurarak kaliteli bir hizmet ve bu hizmetle demokrasinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Öncesinde E-devlet uygulaması yerel yönetimlerde yalnızca belediyelerle sınırlı tutulmuştur. İl özel yönetimlerinde çok fazla uygulanmamıştır. Köylere ise hiç ulaşmadığı görülmüştür. Bunun nedeni olarak teknolojik alt yapının yetersiz olması görülmüştür. Bunun içinde yeterli bütçenin ayrılmaması en büyük etkidir. Bunların yanında örnek gösterilecek kurumların sayısının az olması faaliyetlerin hızını yavaşlatmaktadır. Sonrasında ise belediyeler bilgi teknolojisi kullanırken devletin önüne geçmiş duruma gelmişlerdir. Hizmetler yerel yönetimlerde internet, teknolojik gelişim ve alt yapı yetersizliğinden kaynaklı olarak daha yavaş gelişmiştir. Uygulama yerel yönetim birimleri, kamu kurumları ve özel sektör kurumlarının birbirleriyle bağlantılı olmasını zorunlu tutmuştur. E-belediye uygulamasının geçiş süreci aşağıdaki gibidir:

- Bilgisayarlaşma
- Otomasyon
- İnternet
- Web Sitesi Kurma
- Yönetimi İnternete Taşıma şeklinde 5'e ayrılmaktadır.

Belediyelerin hepsi ilk aşamayı geçmiş olup, bir kısmı ikincisini, bir kısmı da üçüncü aşamadır. İlk aşamayı tamamlayanların çoğu hazır paket programlarından faydalanarak hizmet sunmaktadırlar. Teknik alt yapı yetersiz olduğundan gerekli desteği yazılım ve donanım hizmetleri vermektedir. Bu durumda belirli bir sektör ve piyasa meydana gelmiştir. Bu durum maliyet açısından olumsuz bir durumdur. Bu süreçte bilgisayarlaşma yayılmıştır. Bazı belediyeler interneti kullanmada başlangıç aşamasında olmasından dolayı diğer yerel yönetimlerle web sayfası oluşturmaya çalışmıştır. Böylece uygulama yararlı bir internet hizmeti olabilir mi sorusunu doğurmaktadır. Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, bilgi teknolojileri ile e-belediye uygulaması, internette form sağlanması, web sitesine katılma olanağı, elektronik ortamdaki iletişimin ve etkileşimin verimliliği ile on-line hizmetlerin teşvik edilmesi oldukça faydalı olacaktır (Kaypak, 2010:1516).

### 2.2.3. Klasik Yerel Yönetimle E-Belediyeciliğin Karşılaştırılması

E-belediyecilik, sürekli gelişmekte olan teknolojileri kullanan insana hizmet eden ve şeffaf davranan modern bir belediyecilik şeklinde tanımlanabilir. Uygulama, yalnızca bir iki tuştan ibaret olan bir sistem olmamakla birlikte, şeffaf yönüyle denetleyici bir konumdadır. Ayrıca yerel yönetimlerinde çoğulcu olmasında bir etkendir. Hizmet sunumlarını istenildiği anda hızlıca ulaştırılması amaçlanmıştır. Ekran üzerinden yazılan tüm bilgilerle kağıt kullanmanın önüne geçilmiştir. Vatandaşların, belediyelere gitmek zorunda kalmayacağı sisteme doğru hareket edilmektedir. En çok da teknolojiye gelişmeler, yönetimdeki kişiler ve vatandaşlar için hayatın organizasyonu kolay olmaktadır. Mesela gelişmiş ülkelerde vatandaşlar, işlemlerinin %50 üzerini internetten yapmaktadır. Bu oran ülkemizde %3 olup, bununla ilgili çalışmalar yapılmalıdır. Vatandaşların ve kamu kurumlarının yerel yönetimlerden beklentileri kısaca şöyledir;

- Belediyelerin hizmet sunumlarında etkin olunması ve verimliliğin sağlanması,
- Ülke içim temiz, sağlıklı ve düzen içinde bir çevrenin olması,
- Trafik düzene girmesi ve vatandaşların yönlendirilmesi,
- Ödemelerde ve abonelik işlemlerinde hızlı davranılması,
- Herhangi bir afet durumunda zaman kaybetmeden hızlı müdahale edilmesi,
- İmar gibi işlemlerin hızlı yapılması,
- Vatandaşların problemlerini yetkili mercilere iletebilmesi, şeklinde talepler olmaktadır.

E-belediye uygulamasında sadece vatandaşa odaklanan, katılımcı, şeffaf ve etkin yerel yönetimlerin oluşması için; idari, yasal ve teknik alt yapısının oluşması büyük önem az etmektedir (Henden ve Henden, 2005:55).

#### **Klasik Yerel Yönetimdeki Anlayış**

#### **E-Belediyecilik Uygulamalarında Anlayış**

İdari kararların paylaşılabilmesi

Kararların elektronik ortamda paylaşılması

Uzun süren bürokrasi işleri

Kısa ve seri süren elektronik süreç

Vatandaşlarla ilgili karar alınırken, bilgi toplanmadan kararı yöneticilerin alması

Dilek, talep ve şikayet ya da önerilerin anketlerle toplanıp değerlendirilmesiyle, hizmetlerin halka sunulması

Yönetim ve vatandaş ilişkisi

Hizmet sunan yönetici ve müşteri ilişkisi

Vatandaşların yetkili birimlere başvuru yaparken sürecin uzun sürmesi	Sürekli erişimin sağlanması
Kamu kurumlarının kendi aralarındaki uzun süren bürokratik iş süreci	Kamu kurumlarının kendi aralarındaki entegrasyonun sağlanması ve etkin olmaları
Kamu kurumlarına yapılan bürokratik denetleme süreci	Bireysel olarak katılımcı ve performansların ölçülmesi

#### **2.2.4. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar**

E-belediyeciliğin amacı, yönetimdeki süreçlerin iyileştirilerek hızlandırılıp maliyetlerin düşürülmesini sağlamaktır. Uygulamanın bu boyutları dikkate alındığında uygulamadan beklenen faydalar şöyledir:

- Yapılacak hizmetlerin vatandaşların ihtiyaçlarına göre düzenlenip verilmesi,
- Yapılacak hizmetlerde maliyetin düşürülebilmesi,
- İnternette verilen hizmetlerin 7/24 verilmesi,
- Belediyelerdeki hizmetler ve yönetimde alınan kararlar için gerekli denetimin yapılması,
- Belediyenin yapmış olduğu faaliyetler ve gündemlerin her taraftan izlenmesi,
- Yer fark etmeksizin tüm vatandaşlara eşit mesafede ve eşit düzeylerde hizmet edilmesi,
- Vatandaşların belediyelerin yapmış olduğu faaliyetlere katılması,
- İmar, parsel veya ihale gibi durumlarda rüşvete ve yolsuzluğa engel olunması,
- Tüm hizmetlerin sanal ortama taşınmasıyla bürokrasi işlerinin azalması,
- Hesap verebilirliğin olduğu şeffaf belediye yönetimi,
- Vatandaşların taleplerine şikâyetlerine hemen cevap veren belediye yönetimi,
- Vatandaşlarla yerel yönetimin arasında olan engellerin kaldırılması,
- Merkezi yönetimlerle, yereldeki yönetimlerin arasında ağ yapısının oluşmasıyla verilerin ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılabilmesi (Şahin, 2007:168).

#### **2.2.5. E-Belediyeciliğin Karşılaştığı Sorunlar**

Uygulamanın karşılaştığı sorunlara bakıldığında bunlar eski düzenden, yeni düzenden ve bununla beraber yeniliklerin uyum sağlamasından kaynaklı sorunlardır. Kısaca bunlara değinilirse:

- Çoğu ülkelerde internete erişim olanağına sahip vatandaşların nüfusa oranı fazlasıyla düşüktür.
- Devletin ve halkın karşılıklı ilişkilerinde güven ön şartlardandır.
- Bilişime yapılmış ilk yatırımdaki maliyetin fazla olması,
- Sistemde ilgili kentin tarihi konumunu, doğal yapısını tanıtmayı ve turizmi teşvik etmesi,
- Web sayfasının düzenli olarak güncellenmiyor olması,
- Hukuki ve teknik alandaki yasaların ve mevzuatın yetersiz olması,
- Yerel yönetimdeki bilgi eksikliğinden kaynaklı olarak, e-dönüşümün politikalarına ve projelerine temkinli davranarak yaklaşmaları,
- Personelin gelişen teknolojinin uygulamalarına karşı çıkması ve bundan kaynaklı olarak eğitime ve iletişime ihtiyaç duyulması,
- Farklı partilerden gelen yöneticilerin kendi içlerinde anlaşmazlıkların çıkması ve çatışmalara yol açması,
- Bürokraside engellerin yaşanması,
- E-imzanın uygulamaya geçilmemesi,
- E-belediye açısından oldukça önemli olan kent bilgi sisteminin kurulması için, ilkelerin ve standartların belirlenmemiş olması şeklinde sıralanır.

Problemlerden biri de belediyelerin uygulamayı tek başlarına yapıyor olmasıdır. Koordinasyonun sağlanması için, projelerin fazla üzerinde durulmaması bu problemin çözüme kavuşmasını zorlaştırmaktadır. Bunların yanı sıra, enformasyon teknolojilerine yeterince önem verilmemesiyle ilgili problemlerde bulunmaktadır. Tüm bu problemler verilerin işlenirken güncellenme probleminde, kurum içerisindeki iletişim probleminde, yeteri düzeyde güvenilir verilere erişilmemesine sebep olmaktadır (Çakır,2015:9).

### **2.2.6. E-Belediyeciliğin Başarı Faktörleri**

E-belediyeciliğin başarıları şöyledir: Her şey sistem üzerinden yapılacağından, bürokrasi işleri azalacak ve bu sayede kırtasiyecilik ortadan kalkmış olacaktır. İşlemlerde kullanılacak olan kaynaklar, daha etkili bir şekilde verimli olacaktır. Halkın taleplerine daha kısa sürede yanıt verilecektir. Yönetimin karar alma süreçlerinde yapacakları katkı ile, doğru bilgilerin kontrolünde daha hızlı ve etkin kararların alınması sağlanacaktır. Önemli kararların alınırken, politika üretilmesi sürecinde yön gösteren olacaktır. Yönetime uygulamalarla ilgili olarak gerektiğinde düzeltme hakkı verilecektir. Böylece, yönetimin yapmış olduğu

işlemlerde şeffaflık artar ve bununla vatandaşların denetim ve yaptırım gücü artacaktır. İşlemlerin uygulama üzerinden yapılmasıyla yolsuzluklar azalacaktır. Bilgilerin paylaşımı ve erişilebilirliği ile vatandaşların katılımları daha da artacaktır. E-belediyecilik demokrasiye katkı sağlayarak yönetimi güçlendirecektir. Hizmet sunumları verimli bir şekilde sunulacaktır. Özel sektördeki ve diğer işletmelerin koordine eksikliği problemi sonucunda meydana gelen finansal kayıplar önlenecektir. Özel sektörde iş birliğinin artmasıyla, uzmanlık gerektiren işlemlerin kaliteli ve daha az maliyetli yapılması kolaylaşacaktır. Belediyeler sürekli yenilebilen bir yapı ile değişim durumunda adapte olacak değişimlerin getirmiş olduğu mali getirilerden kurtulacaklardır. Böylece kriz durumunda hızlı ve doğru hareket edeceklerdir (Saraçbaşı, 2010:88).

### **2.2.7.Türkiye’de E-Belediyecilik**

Yukarıda E-belediyeciliğin gelişiminden de bahsedildiği gibi E-belediyecilik uygulaması bilgi iletişim teknolojileri ile hizmet sunan bir uygulamadır. Uygulama her ne kadar yerel hizmetlerin internet ortamına aktarılması gibi düşünülse de bundan daha fazla geniş bir yapıya sahiptir. 1999’da, ülkemizde bilgi teknolojisinin yönetim işleyişlerinde uygulandığı farklı projeler üretilmiştir. Örnek verilecek olursa TODAİE ‘‘Yerel yönetimler için eğitim malzemesi geliştirme’’ DPT yıllık yatırım programında yer almasıyla 1999’da başlatmıştır. Bu proje, 10 yıl boyunca halk ve yerel yönetimlerin arasında köprü görmüştür ve bu şekilde devam edecektir. Yerel yönetimler için eğitim malzemesi geliştirme yani YEREP projesindeki iki faktör dikkat çekmektedir: Bunlardan birincisi, yerel yönetime hitap edebilecek ‘‘Yerel net’’ sitesinin kurularak devamlılığın sağlanmasıdır. Bu portal 2000’de yayınlanmış olup, 20.000 üzeri ziyaretçi bilgi akışını sağlamaktadır. YEREP ve YEREL NET projesiyle web portalı kurulmuştur. Yine aynı yılda yayınlanan sayfa hala [www.yerelnet.gov.tr](http://www.yerelnet.gov.tr) adresiyle ulaşılır durumdadır. 2000’de yayınlanan web sayfası, hala yukarıdaki adresle iletişim kurmaktadır. Bu portal, diğer yandan halkla belediye arasında iletişim aracıdır. Yönetimler, merkezi eğitim gibi duyuruları bu sayfadan duyurmaktadırlar. Projelerin amaçlarından biride, yerel yönetimde eğitim için gerekli olan içeriği sağlamaktır. Bu proje bilgi toplumuna yönelik en önemli çalışma olmuştur (Kıraç ve Bayrakçı,2020:123).

İletişim teknolojilerinde yaşanan değişimlere bağlı olarak, devletin vatandaşlarla ve diğer ülkelerin devletlerle olan iletişimlerinin hızlı olması büyük önem arz etmektedir. Vatandaşlar, daha kolay erişebilecekleri hizmetleri talep etmektedirler. Böylece geleneksel devlet anlayışından çıkıp, bilgi teknolojilerindeki değişime uymaları büyük önem kazanmıştır.

Tam olarak yerel yönetimler içinde belediyelerin rolü burada başlayacaktır. Belediyeler, bir yerde dijital bölünme dediğimiz yani sayısal uçurumu da engelleyen bir uygulama olarak da görülebilir. Belediyelerin alt yapı durumu, gerekli donanım ve uzmanla destek alması da ihmal edilmemelidir. Ülkemizdeki birçok belediye teknolojiyi kullanarak oluşturmuş oldukları web sayfaları aracılığıyla vatandaşlarla iletişim kurabilmekte onları bilgilendirmektedir. Türkiye'deki belediyeler kamudaki hizmetler için ve özellikle e-öğrenmenin yaygınlaştırılması için önemli bir alandır. Yani tüm belediyelere bilgi toplumu için yeni yetkilerin verilmesidir. Kısaca belediyeleri bilgi toplumunun oluşumuna yönelik uygulama alanları haline dönüştürmek mümkün olabilecektir (Yıldırım ve ner,2004:58).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacına uygun olarak nicel bir araştırma desenine sahip olacak şekilde tasarlanmıştır. Veriler, Yasemin Saraçbaşı (2010)'na ait "Türkiye'de e-belediyeçilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi örneği" başlıklı yüksek lisans tezindeki anketin incelenmesi sonrasında, dört soruda bu ankette yararlanmak suretiyle yeniden hazırlanan, özgün bir anket vasıtasıyla Gaziantep ilinde oturan bireylerden toplanmış ve bazı araştırma sorularına yönelik cevaplar frekans ile diğer sorulara yönelik hazırlanan hipotezler ise korelasyon analizi ile test edilmiştir.

#### 3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamızda toplamda 20 hipotez kurulmuş ve aşağıda maddeler halinde sunulmuştur.

**H1** Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında bir ilişki vardır.

**H2** Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında bir ilişki vardır.

**H3** Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında bir ilişki vardır.

**H4** Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret sıklığı arasında bir ilişki vardır.

**H5** Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki vardır.

**H6** Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki vardır.

**H7** Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki vardır.

**H8** Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından haberdar olması arasında ilişki vardır.

**H9** Cinsiyet ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki vardır.

**H10** Yaş ile E-Belediyeçilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki vardır.

**H11** Eğitim düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki vardır.

**H12** Gelir düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki vardır.

**H13** Cinsiyet ile kullanıcıların E-Belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki vardır.

**H14** Yaş ile kullanıcıların E-Belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki vardır.

**H15** Eğitim düzeyi ile kullanıcıların E-Belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki vardır.

**H16** Gelir düzeyi ile kullanıcıların E-Belediyecilik uygulamasının zamandan tasarruf sağlaması arasında ilişki vardır.

**H17** Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasında verimliliğin ve hızın artması arasında bir ilişki vardır.

**H18** Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasında verimliliğin ve hızın artması arasında bir ilişki vardır.

**H19** Eğitim düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimliliğin ve hızın artması arasında bir ilişki vardır.

**H20** Gelir düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimliliğin ve hızın artması arasında bir ilişki vardır.

### **3.3. Evren ve Örneklem**

Gaziantep ilinde oturan 18 yaş üzerindeki bireylerden oluşmaktadır. Örneklem ise bu evrendeki kişiler arasından kolayda örnekleme yoluyla ulaşılan 422 kişiden oluşmaktadır. Krejcie ve Morgan (1970)' in evren-örneklem setine göre, % 95 güven düzeyi ve 0,05 hata payı sınırları dâhilinde 250.000'den itibaren 264 milyon bireye kadar üyeden oluşan tüm evrenlerin temsili açısından 384 üyeli örneklem yeterli bulunmaktadır. Dolayısıyla Yüksek Seçim Kurulu verilerine göre 31 Mart 2019 Mahalli İdareler Genel Seçimleri sırasında il, ilçe seçmen ve sandık sayılarına göre 1.227.454 olarak verilen (YSK, 2019) Gaziantep seçmen sayısı açısından 422 kişilik örneklemin evreni temsil düzeyi yeterlidir.

### **3.4. Veri Toplama Araçları**

Gaziantep'te yaşayan on sekiz yaş üstü tüm vatandaşlara uygulanan E-Belediyecilik memnuniyet anketi SPSS 21.00 programında analiz edilmiştir. Ortaya çıkan verilerin tamamı tez çalışmasının bulgular kısmında tablolastırılıp yorumlamalar yapılmıştır. Bu verilerin sonuçları yüzde olarak anlatılmıştır. E-belediyecilik uygulamasının kullanımı ile ilgili frekans

analizi yapılmış olup, sonuçlar yüzde şeklinde sunulmuştur. Vatandaşların memnuniyet ile ilgili olan fikirlerinde cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve bilgisayar kullanma düzeyine göre dağılımı olup ki kare testi uygulanarak demografik bilgiler ile vatandaşların tercihleri arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR ve YORUM

### 4. 1. Demografik Bilgilerin Dağılımı

Aşağıdaki tabloda ankete katılım sağlayan vatandaşların demografik bilgileri anlatılmıştır.

**Tablo 3** Katılımcıların Cinsiyetleri

Cinsiyet	Kişilerin Sayısı	Yüzdeler Oranı
Kadın	152	%51,5
Erkek	143	%48,5
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Tabloda belirtildiği gibi %51,5'in kadın %48,5'in ise erkek olduğu görülmektedir. Katılım sağlayanların çoğunluğu kadınlardan oluşmuştur. Cinsiyetin yanı sıra yaş grubu, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve bilgisayar kullanma düzeyi ile de karşılaştırmalar yapılmıştır. Atıf yaptığımız çalışmaya bakıldığında ise yine kadın katılımcıların %57,8 ile erkek katılımcıların oranı %42,2'den fazla olduğu görülmektedir. Dolayısıyla her iki çalışmada kadın katılımcıların daha fazla olduğu görülmektedir.

**Tablo 4** Katılımcıların Yaşları

Yaş Grubu	Kişilerin Sayısı	Yüzdeler Oranı
18-25	65	%22,0
26-33	119	%40,3
34-41	71	%24,1
42-49	25	%8,5
50-57	9	%3,1
57 ve üstü	6	%2,0
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Tabloda görüldüğü üzere katılım sağlayanların %40,3'ü 26-33, %24,1'i 34-41, %22,0 18-25, %8,5 42-49, %3,1 50-57 ve son olarak %2,0 ile 57 ve üstü olduğu görülmektedir. Örnek çalışma ile karşılaştırma yaptığımızda ise en fazla katılım sağlayan yaş grubunun %42,2 ile 34-41 yaş grubu olduğunu görmekteyiz. Yapılan çalışmanın verilerinde ankete katılanların %42,2'si 34-41, %20,8'i 42-49, %19'u 26-33, %14,3'ü 18-25, %3,1'i 50-57 ve %0,5'i 58 ve üstü yaş grubundadır. Genel bir değerlendirme yapılacak olursa bireylerin yaş gruplarının yıllara göre değişkenlik göstermesinin her iki çalışmanın katılımcı yaşları sorusuna cevaplarıyla bağdaştırılabilir.

**Tablo 5** Katılımcıların Eğitim Seviyeleri

Eğitim Seviyeleri	Kişilerin Sayısı	Yüzdelik Oranı
Okuma Yazma Bilen	1	%3
İlköğretim	15	%5,1
Lise	28	%9,5
Önlisans	44	%14,9
Lisans	121	%41,0
Yüksek Lisans	60	%20,3
Doktora	26	%8,8
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların çoğunluğunu %41,0 ile lisans mezunlarının oluşturduğunu görmekteyiz. %20,3 ile yüksek lisans, %14,9 ile önlisans, %9,5 ile lise, %8,8 ile doktora, %5,1 ile ilköğretim ve son olarak %3 oranı ile okuma yazma bilenlerden oluşmaktadır. Diğer çalışmaya bakıldığında ise en fazla katılımcıların %53,6 ile önlisans ve lisans, %25,8 ile lise, %7,6 ile yüksek lisans-doktora %5,5 ile ilköğretim, %4,9 ile okuma yazma bilen düzeyindeki katılımcılar olduğunu görmekteyiz. Her iki çalışmadaki farkı gelişen ve değişim gösteren eğitim düzenine bağlayabiliriz.

**Tablo 6** Katılımcıların Gelir Düzeyleri

Gelir Düzeyleri	Katılımcıların Sayısı	Yüzdelik Oranı
2000-2700	58	%19,7
2701-3000	35	%11,9
3001-4000	45	%15,3
4001-5000	36	%12,2
5000 TL ve üzeri	121	%41,0
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Katılımcılardan en yüksek oran %41,0 ile 5000 TL ve üzeri olanlardır. %19,7 ile 2000-2700, %15,3 ile 3001-4000, %12,2 ile 4001-5000, %11,9 ile 2701-3000 TL geliri olanlardır. Diğer çalışmanın katılımcılarında en geniş oran %43,8 ile 1001-1500 TL geliri olanlardır. %22,7'si 501-1000 TL, %19'u 0-500 geliri olanlardır. Bu bölüme hiç geliri olmayanlar da girmektedir. Her iki gelir dağılımı karşılaştırıldığında yıllara göre ciddi farklılıklar görülmektedir.

**Tablo 7** Katılımcıların Bilgisayar Kullanmayı Bilme Düzeyi

<b>Bilgisayar Kullanmayı Bilme Düzeyi</b>	<b>Katılımcıların Sayısı</b>	<b>Yüzelik Oranı</b>
Bilmiyorum	5	%1,7
Az Biliyorum	20	%6,8
Biliyorum	104	%35,3
İyi Düzeyde Biliyorum	109	%36,9
Çok İyi Biliyorum	57	%19,3
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Buradaki sonuçlar açısından en yüksek oran %36,9 ile “iyi düzeyde biliyorum” seçeneğinde görülmektedir. “Bilgisayar kullanmayı biliyorum” seçeneğini seçenler %35,3 çıkmıştır. %19,3 ile çok iyi biliyorum, %6,8 ile az biliyorum ve son olarak %1,7 ile bilmeyenlerdir. Bu soruda yapılan çalışmaya bakıldığında ise %42,2 oranı ile az biliyorum seçeneği en yüksek çıkmıştır. %40,1 oranı ile biliyorum, %10,4 oranı ile bilmiyorum, %8 oranı ile çok iyi biliyorum, %6,5 oranı ile iyi düzeyde biliyorum seçeneğini çıkmıştır. Her iki çalışmanın oranları karşılaştırıldığında aradaki farkın nedeni eğitim düzeyine bağlı olarak gelişen teknoloji, teknolojik araçlar ve değişen dünyanın etkili olduğu söylenebilir. Dolayısıyla bilgisayar kullanmayı bilme durumu, sahip olma veya olamama durumu sürekli değişimin yaşanması ile ilgili bir durumdur.

#### **4.2. Vatandaşların İnternet Bağlantısına Sahip Olma Oranı**

Aşağıdaki tabloda vatandaşların internet bağlantısına sahip olma oranı anlatılmıştır.

**Tablo 8** Katılımcıların İnternet Bağlantısına Sahip Olma Oranı

<b>İnternet Bağlantısına Sahip Olma Oranı</b>	<b>Katılımcıların Sayısı</b>	<b>Yüzelik Oranı</b>
Evet	288	%97,6
Hayır	7	%2,4
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların internet bağlantısına sahip olma oranı %97,6 ile 288 kişi olduğu ortaya çıkmıştır. İnternet bağlantısına sahip olmayanların oranı ise %2,4 çıkmıştır. Diğer çalışmada ise internet bağlantısına sahip olanların oranı %90,1 olup, internet bağlantısı olmayanların oranı ise %9,9 çıkmıştır. Her iki oran yıllara göre farklılık göstermektedir. İnternet bağlantısına sahip olanların oranlarındaki yükseklik gelişen teknoloji ve olanaklara bağlı bir durum olarak değerlendirilebilir.

### 4.3. Vatandaşların Web Sayfasını Ziyaret Etme Düzeyi

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep Büyükşehir Belediyesini ziyaret etme düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 9** Katılımcıların web sayfasını ziyaret etme düzeyi

Seçenekler	Katılımcıların Sayısı	Yüzdellik Oranı
Çok nadir kullanıyorum	229	%77,6
Ayda bir kullanıyorum	21	%7,1
Haftada bir kullanıyorum	21	%7,1
Hergün kullanıyorum	24	%8,1
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Katılımcılara Gaziantep büyükşehir belediyesinin web sayfasını ziyaret edip etmedikleri sorulduğunda %77,6 ile çok nadir kullanıyorum seçeneğini tercih ettikleri görülmektedir. %8,1 ile hergün kullanıyorum, %7,1 ile haftada bir kullanıyorum, %7,1 ile ayda bir kullanıyorum seçeneğini tercih etmişlerdir. Ziyaret etmeyenler bu analizin dışında tutulmuş olup %29,9 ile toplam 127 kişi olduğu görülmüştür. Diğer çalışmaya bakıldığında ise tüm seçenekler evet hayır şeklinde ele alınarak sorulmuş olup, genel olarak ziyaret edenlerin oranı %71,9 çıkmıştır. Hiç ziyaret etmeyenlerin oranı ise %28,1 çıkmıştır. %77,6 oranına bakılacak olursa oran yeterli düzeyde yüksek olmasa bile halkın web sayfasından haberdar olduğunu, belediyenin yapmış olduğu tüm çalışmalarından uzak kalmadıklarını gösterir. Her iki çalışma karşılaştırıldığında ise oranların yakın olduğunu her iki büyükşehirde de halkın belediyenin yaptığı işlemlerden habersiz kalmadığını göstermektedir.

### 4.4. Vatandaşların Gaziantep Büyükşehir Belediyesini Ziyaret Etme Amacı

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep Büyükşehir Belediyesini ziyaret etme amacı anlatılmıştır.

**Tablo 10** Katılımcıların Ziyaret Amacı

(bu anket sorusunda birden fazla seçeneği işaretleme durumu vardır)

Seçenekler	Vatandaşların Sayısı	Yüzdellik Oranı	Örnek Çalışma
Bilgi Alma	184	%39,1	%3,9
Haber	120	%25,5	%21,1
Dilek-Şikayet	66	%14,0	%37,2
E-Ödeme	51	%10,8	%2,9
Yardım	30	%6,3	%5,2
Hava Durumu	19	%4,0	%1,6

Gaziantep büyük şehir belediyesinin web sayfasını ziyaret eden katılımcılara ziyaret amaçları sorulmuştur. Burada en fazla seçimin %39,1 oranı ile bilgi alma amaçlı olduğu tercih edilmiştir. Bunun devamında %25,5 oranı ile haber seçeneğini tercih edenler, %14,0 oranla dilek-şikayet, %10,8 oranı ile e-ödeme, %6,3 oranı ile yardım ve son olarak %4,0 oranı ile hava durumu seçeneğini tercih etmişlerdir. Bu sonuca göre vatandaşların web sayfasını daha çok kurumun yapmış olduğu veya yapacağı çalışmalardan haberdar olmak amacıyla kullandıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuç vatandaşın belediyeden kopuk olmadığını ve belediyenin de vatandaşlarla iletişim halinde olduğunu göstermektedir.

Diğer çalışmaya bakıldığında ise oradaki vatandaşların en fazla seçimlerin %37,2 oranı ile dilek-şikayet olduğunu görmekteyiz. %21,1 oranı ile haber, %5,2 oranı ile yardım, %3,9 oranı ile bilgi alma, %2,9 oranı ile e-ödeme ve son olarak %1,6 oranı ile hava durumu seçilmiştir. Karşılıklı bu sonuçlara kısa bir değerlendirme yapmak gerekirse teknolojik olanakların giderek gelişmesi ve internetin hayatın her alanında yer almasının bu sonuçlar üzerinde etkili olduğu nettir. Dolayısıyla vatandaşların taleplerinin yanı sıra memnun olmadıkları olanaklardan da kaynaklı olarak her iki çalışma arasında tercihlerinde değişim gösterdiğini söyleyebiliriz. Günümüz şartlarında birçok kurumsal işlemin elektronik ortamda sistem üzerinden yapılması ve bir yandan hala manual yapılan tüm işlemlerin elektronik ortama taşınmasında bu sonuçlar üzerinde oldukça etkilidir.

#### 4.5. Vatandaşların Web Sayfasından Bildiği Uygulamalar

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep Büyükşehir Belediyesini'nin web sayfasından bildikleri aşağıdaki gibidir.

**Tablo 11** Katılımcıların Web sayfasından bildikleri

(bu anket sorusunda birden fazla seçeneği işaretleme durumu vardır)

Seçenekler	Vatandaşların Sayısı	Yüzdeler Oranı	Örnek Çalışma
Ulaşım	186	%15,3	%26,6
Temizlik	121	%9,9	%35,2
Evlendirme	116	%9,5	%27,1
Fen İşleri	103	%8,4	%23,4
Emlak	97	%7,9	%25,0
Zabıta	93	%7,6	%20,8
Mali Hizmetler	92	%7,5	%33,1
Denetim	82	%6,7	%25,5
Mezarlıklar	81	%6,6	%31,0
Gelir	72	%5,9	%23,7
Ruhsat	56	%4,6	%25,5

Strateji Geliştirme	32	%2,6	%20,6
İstimlak	31	%2,5	%25,0
Gaski	27	%2,2	%33,6
Savunma	26	%2,1	%24,5

Gaziantep'te yaşayan vatandaşların web sayfasından en fazla bildikleri %15,3 oranı ile Ulaşım hizmetleridir. Verilen ulaşım sisteminin yaşam kalitesi yüksek olan bir şehir olması için katkıda bulunması gerekmektedir. Gaziantep Ulaşım Gazi anonim şirketi sürdürülebilir kaliteli hizmet anlayışı taşımaktadır. Katılımcıların en fazla bildiklerinden ikincisi %9,9 oranı ile temizlik seçeneği işaretlenmiştir. Üçüncü sırada ise %9,5 oranı ile evlendirme seçeneğidir. Dördüncü sırada %8,4 oranı ile Fen işleri yer almaktadır. Fen işleri; Belediye başkanının talimatı ile verilen tüm görevleri titizlikle yürütülmesinden sorumludur. Tüm ilçe sınırlarının içinde olan yolların tüm bakım ve onarım işlerinden sorumludur. Beşinci sırada %7,9 oranı ile emlak seçeneği seçilmiştir. Altıncı sırada %7,6 oranı ile zabıta seçeneği seçilmiştir.

Bilinenlerden yedinci sırada %7,5 oranı ile mali hizmetler seçilmiş olup, bütçe hazırlama ve uygulama görevleri; muhasebe, mali istatistik, kesin hesap, faaliyet raporu hazırlama görevleri ve iç kontrol-ön mali kontrol görevlerinin ayrı alt birimler tarafından yürütülmesi esas alınmaktadır. %6,7 oranı ile denetim hizmetleri sekizinci sırada yer almaktadır. Denetim müdürlüğü, açılan iş yerlerinin tüm işlemlerinin denetlenmesinden sorumludur. Dokuzuncu sırada %6,6 oranıyla mezarlıklar yer almaktadır. Mezarlıklar; 1593 sayılı Umumi Hifzıssıha Kanunu gereği yasaların dışına çıkmaksızın uygun bir şekilde yürütülür. Onuncu sırada %5,9 oranı ile Gelir Müdürlüğü yer almaktadır. Gelir Müdürlüğü'nün görevi, belediyenin gelirleri kanununda yer alan vergilerle, mevcut yasa da olan tüzük yönetmeliğin hükümlerindeki tahsilat işlemlerini yapıp, reddi olan işlemler ve usulsüzlük cezalarıyla alakalı bildirimlerde bulunarak ihbarnameler düzenlemektir.

Diğer bilinenler arasından Ruhsat %4,6 oranı ile on birinci sıradadır. Ruhsat ve denetim müdürlüğünün görevi, belediye tarafından ruhsatının alınması gereken iş yerlerinin, yeni bir iş yeri açma ya da çalıştırmak için ruhsat işlemlerini düzenli ve titiz yürütebilmektir. Açılan bu iş yerlerinin muayenelerinden ve denetlenmelerinden sorumlu tutulmaktadırlar. Strateji geliştirme bilinenler arasında %2,6 oranı ile on ikinci sıradadır. Amacı, belediyenin uygulamak istedikleri politikalarını belirlemek ve bunlar için gerekli çalışmaları yapmaktır. İstimlak bilinenler arasında %2,5 oranı ile on üçüncü sıradadır. İstimlak, özel mülkiyette bulunan bir taşınmazın hepsini veya bir kısmını taşınmaz sahibinin onayı dışında satın alınmasıdır. Gaski bilinenler

arasında %2,2 oranı ile on dördüncü sıradadır. Gaski'nin amacı, tüm vatandaşların su ve kanalizasyon hizmetlerini en iyi şekilde yerine getirmektir. Son olarak Savunma %2,1 oranı ile bilinenler arasında on beşinci sıradadır. Savunma, kurumun il afet ve acil durum yönetimi ile koordinasyonu sağlayarak belediye'deki görevli personelin güvenlik hizmetini denetlemektedir.

Tüm bu sonuçlardan sonra diğer çalışmaya bakıldığında halkın en çok bildiği hizmet %35,2 oranı ile temizlik hizmeti seçilmiştir. Katılımcılar ikinci sırada %27,1 oranı ile evlendirme yanıtını vermişlerdir. %25,0 oranı ile emlak, %23,4 oranı ile fen işleri, %33,6 oranı ile maski, %26,6 oranı ile ulaşım, %25,0 oranı ile istismak, %20,8 oranı ile zabıta, %33,1 oranı ile mali hizmetler, %25,5 oranı ile ruhsat, %24,5 oranı ile savunma, %20,6 oranı ile strateji geliştirme, %31,0 oranı ile mezarlıklar, %25,5 oranı ile denetim ve son olarak %23,7 oranı ile gelir seçeneğini yanıtlamışlardır.

Gaziantep büyükşehir belediyesinin web sayfasında bildikleriniz nelerdir sorusuna verilen yanıtların, vatandaşların uygulama üzerinde yapmış oldukları işlemlerle ilişkisi vardır. Şehrin yoğun nüfusu, ve kurumsal bir çok işlemin elektronik ortama aktarılması da bunun bir göstergesidir. Diğer çalışma ile karşılaştırma yapıldığında ise burada verilen yanıtlar ile o çalışmanın yanıtları arasındaki farkın teknolojik gelişime ve vatandaşların talep ve isteklerine bağlanabilir. Dışardan vatandaşlar daha çok bilinen seçenekleri yanıtlarken, belediyede, kamu kurumlarında, özel kurumlarda çalışan kısaca ilgili alanın içinde olan veya o alana yakın olan vatandaşların, halkın çok fazla bilmediği seçenekleri tercih etmeleri de açıkça netleşmiştir. Tabiki genel olarak her iki çalışmada da vatandaşların talep ve beklentilerinin etkili olduğu ve o yönde yanıt verdikleri görülmüştür.

#### 4.6. Vatandaşlara Göre Web Sayfasında Olması Gerekenler

Aşağıdaki tabloda vatandaşlara göre Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasından olması gerekenler aşağıdaki gibidir.

**Tablo 12** Web sayfasında olması gerekenler

Seçenekler	Vatandaşların Sayısı	Yüzdelik Oranı	Örnek Çalışma
Borç Öğrenme - Ödeme	213	% 12,8	% 18,8
Şehrin Tarihi - Resimleri	195	% 11,7	% 75,3
Randevu	195	% 11,7	% 42,7
Belediye	171	% 10,2	% 10,4
Trafik	170	% 10,2	% 44,0
Turistik	164	% 9,8	% 41,4
Fatura	164	% 9,8	% 14,6
Vergi	155	% 9,3	% 6,5

Kimlik	125	%7,5	%10,7
Pasaport	110	%6,6	%27,6

Bu soruda katılımcıların çoğunluğu %12,8 oranı ile ödeme veya borç durumunda sorgulama hizmetini seçmişlerdir. İkinci seçenekte ise %11,7 oranı ile kişilerin yaşadıkları şehrin tarihine verilen önemden kaynaklı olarak, şehrin tarihi ve resimlerini seçmişlerdir. Kişilerin yaşadıkları şehrin tarihine ve resimlerine verdikleri önemle, uygulamada şehrin tanıtımına vurgu yaptıkları görülmektedir Şehrin profiline ve geçmişten günümüze gelen tüm çalışmalarının önemine değinilmiştir. Şehrin tarihinin ülkemiz çapındaki görünümüne verilen değerlerin ön planda tutulduğunu gösteriyor. Üçüncü seçenekte ise %11,7 oranı ile randevu seçeneği tercih edilmiştir. Bu seçimin üçüncü sırada tercih edilmesi, vatandaşların belediye yapacakları işlemlerde sıra bekleme gibi durumun yaşanmaması için tercih edildiği söylenebilir. %10,2 oranı ile belediye ile ilgili tüm işlemlerin yalnızca belediyenin sayfasında olması gerektiğini belirtmişlerdir. %10,2 oranı ile trafik seçeneği tercih edilmiştir.

Akabinde vatandaşlar trafik ile ilgili işlemlerini sistem üzerinden daha kolay yapabileceklerini düşünmüşlerdir. Şehrin tarihini ve resimlerinin web sayfasında bulunması gerektiğini belirten katılımcılar %9,8 oranı ile bunların yanı sıra turizm içinde hizmet verilmesi gerektiğini belirterek, altıncı olarak turistik seçeneğini tercih etmişlerdir. Vergi işlemlerine ait ödeme vb. durumların belediyenin sayfasında yapılmasını isteyenlerin oranı %9,3'tür. Son olarak %6,6 oranı ile pasaport seçeneği tercih edilmiştir. Diğer çalışmaya bakıldığında ise %75,3 oranı ile en çok şehrin tarihine ve resimlerine olan ilgiden kaynaklı olarak buradaki ikinci seçeneği tercih etmişlerdir. %44,0 oranı ile trafik, %42,7 oranı ile randevu, %41,4 oranı ile turistik, %27,6 oranı ile pasaport, %18,8 oranı ile borç öğrenme – ödeme, %14,6 oranı ile fatura, %10,7 oranı ile kimlik, %10,4 oranı ile belediye ve son olarak %6,5 oranı ile vergi seçilmiştir. Bu çalışmada kişilerin yaşadıkları şehrin tarihine ve resimlerine verdikleri önemle uygulamada şehrin tanıtımına vurgu yaptıkları görülmektedir Katılımcıların üçüncü seçenekte turistik seçimini yapmaları da bu görüşü desteklemektedir.

Akabinde ise katılımcıların yapmış oldukları seçimler, web sayfasında olması gereken ve birçok vatandaşı kapsayan onların günlük hayatları ve yaptıkları işlemlerle doğrudan bağlantılı olan seçimlere öncelik verdikleri görülmektedir. Karşılaştırma yapılırsa günümüz şartlarında birçok işlemin elektronik ortama taşındığı bu çağda, kişilerin kurumsal işlemlerinin uygulama üzerinden yapmak istemeleri ön planda olduğu görülmektedir. Kişilerin işlemlerini elektronik ortamda yapmalarıyla da zamandan tasarruf sağlayacakları ön görülmektedir. Diğer çalışmaya

bakıldığında ise aynı yorumları yapabilmek mümkündür. Bu soruda her iki çalışmanın genel sonucu olarak vatandaşların talepleri ve isteklerinin uygulama üzerinden yapmak istedikleri, tüm işlemleri elektronik ortamda güvenilir ve zamandan tasarruf sağlamak istemeleriyle yorumlayabiliriz.

#### 4.7. E-belediyeçilik Uygulaması Üzerinde Gerçekleştirilen İşlemler

Aşağıdaki tabloda vatandaşların E-belediyeçilik uygulaması üzerinde gerçekleştirdiği işlemler anlatılmıştır.

**Tablo 13** E-belediyeçilik uygulaması üzerinde gerçekleştirilen işlemler

Seçenekler	Vatandaşların Sayısı	Yüzdellik Oranı	Örnek Çalışma
Trafik	110	%37,3	%6,8
Borç Öğrenme – Ödeme	101	%34,2	%32,6
Belediye	31	%10,5	%33,6
Fatura	21	%7,1	%37,8
Kimlik	20	%6,8	%37,0
Vergi-pasaport	12	%4,1	%63,5 - %38,0

Katılımcıların çoğunluğu %37,3 oranı ile trafik seçeneğini tercih etmişlerdir. Trafikten sonra %34,2 ile borç öğrenme-ödeme seçeneğini tercih etmişlerdir. Akabinde %10,5 oranı ile belediye seçeneği, %7,1 oranı ile fatura, %6,8 oranı ile kimlik ve son olarak %4,1 oranı ile vergi-pasaport seçeneğini tercih etmişlerdir. Oranların arasındaki farklılıkların nedeni olarak, kişilerin yaşamlarında daha sık yapmış oldukları işlemler denebilir. En yüksek oran olan trafik seçeneğinin içeriği günlük yaşamda büyük önem ve sorumluluk teşkil etmektedir. Diğer seçeneğe bakıldığında ise, borç öğrenme-ödeme seçeneği yine bireylerin kuruma karşı olan sorumluluğunun bir gereklilik arz etmesiyle ilgili bir durumdur.

Yapılan çalışmaya bakıldığında ise, geçmiş zamanla şimdiki zamanın farklılıklar gösterdiğini görmekteyiz. Orada en yüksek orana sahip olan seçeneğin vergi işlemlerinin olduğu belirtilmiştir. Bunun nedeni, dönemin şartları gereği daha çok tercih edilmesi ile alakalı bir durumdur. %37,8 oranı ile fatura, %37,0 oranı ile kimlik, %33,6 belediye, %32,6 oranı ile borç öğrenme – ödeme ve %6,8 ile trafik seçeneği tercih edilmiştir. Yaptığımız çalışmada vergi – pasaport oranı düşük çıkarken, örnek alınan çalışmada en yüksek oran görülmektedir. Trafik oranı çalışmada en yüksek orana sahipken, örnek çalışmada en düşük oran çıkmıştır. Bu durumun nedeni olarak dönemin şartları ve gelir kaynağı da bu sonucun bir parçasıdır. Yine dönemin şartları gereği çoğu işlemin manual yapılmasında bu tercihlerde etkili olabilmektedir.

Genel olarak bakıldığında ise internetin kullanım durumu da bu oranlar üzerinde etkili olabilmektedir.

#### 4.8. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarından Haberdar Olma

##### Düzeı

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarından haberdar olma düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 14** Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarından haberdar olma düzeyi

<b>Gaziantep Büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarından haberdar olma düzeyi.</b>	<b>Katılımcıların Sayısı</b>	<b>Yüzelik Oranı</b>
Tamamen Katılmıyorum	38	%12,9
Katılmıyorum	64	%21,7
Kararsızım	73	%24,7
Katılıyorum	97	%32,9
Tamamen Katılıyorum	23	%7,8
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarından haberdar olma düzeyi en yüksek katılımcı sayısı %32,9 oranı ile katılıyorum seçeneğidir. E-belediyecilik uygulamasının yaptığı tüm çalışmaları web sayfasında duyurması, vatandaşlara elektronik ortamdan bilgiler ve bildirimler göndermesi, e-posta veya telefon yoluyla bildirmesi vb. işlemlerle katılımcıların bu yanıtı seçmeleri arasında doğrudan ilişki vardır. Halkın e-belediyecilik uygulaması ile belediye ile karşılıklı olarak iletişim halinde olduğu söylenebilir. Bu oranın yanında az da olsa %7,8 ile tamamen katılıyorum yanıtını verenlerde aynı şekilde sürekli olarak belediye ile iletişim halinde olanlardır. Diğer sonuçlarda %24,7 oranı ile kararsızım, %21,7 oranı ile katılmıyorum, %12,9 oranı ile tamamen katılmıyorum seçeneği tercih edilmiştir. Bu sonuçlara bakıldığında ise tamamen katılıyorum ve katılıyorum yanıtını verenlere nazaran belediye ile daha az iletişim halinde oldukları söylenebilir.

#### 4.9. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarının Hayatı Kolaylaştırma

##### Düzeı

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarının hayatı kolaylaştırma düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 15** E-Belediyeçilik uygulamalarının hayatı kolaylaştırma düzeyi

<b>E-belediyeçilik uygulamalarının hayatı kolaylaştırma düzeyi</b>	<b>Katılımcıların Sayısı</b>	<b>Yüzdeler Oranı</b>
Tamamen Katılmıyorum	21	%7,1
Katılmıyorum	28	%9,5
Kararsızım	89	%30,2
Katılıyorum	118	%40,0
Tamamen Katılıyorum	39	%13,2
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

E-Belediyeçilik uygulamalarının hayatı kolaylaştırma düzeyinde en yüksek katılımcı sayısı %40,0 oranı ile katılıyorum seçeneğidir. Katılımcıların bu yanıtı vermesi, e-belediyeçilik uygulamasının yapmış olduğu çalışmalar ve vatandaşlara sistem üzerinden sunmuş olduğu hizmetlerle ilişkilidir. Elden veya belediyeye giderek yapılan işlemlerin elektronik ortamda gerçekleşmesi, bu yanıt ile hayatı kolaylaştırdığını gösterir. Bu oranın yanında az da olsa %13,2 ile tamamen katılıyorum yanıtını verenlerde aynı şekilde sistemin sunmuş olduğu hizmetlerin faydalanılmasından kaynaklıdır. Diğer yanıtlara bakıldığında %30,2 oranı ile kararsızım, %9,5 ile katılmıyorum, %7,1 ile tamamen katılmıyorum yanıtı verilmiştir. Bu yanıtlarda özellikle %9,5 oranında olan kararsızım yanıtında vatandaşların uygulamayı yaptıkları her işlemde kullanıp kullanmadıkları veya yaptıkları işleme bağlı olmasıyla ilgilidir. Tamamen katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını verenlerin uygulamadan daha fazla hizmet bekledikleri ihtimalide düşünülebilir.

#### **4.10. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyeçilik Uygulamalarının Zamandan Tasarruf Sağlama Düzeyi**

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyeçilik uygulamalarının zamandan tasarruf sağlama düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 16** E-Belediyeçilik uygulamalarının zamandan tasarruf sağlama düzeyi

<b>E-Belediyeçilik uygulamalarının zamandan tasarruf sağlama düzeyi</b>	<b>Katılımcıların Sayısı</b>	<b>Yüzdeler Oranı</b>
Tamamen Katılmıyorum	14	4,7
Katılmıyorum	13	4,4
Kararsızım	61	20,7
Katılıyorum	143	48,5
Tamamen Katılıyorum	64	21,7
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

E-Belediyecilik uygulamalarının zamandan tasarruf sağlama düzeyi katılımcı sayısı en yüksek %48,5 oranı ile katılıyorum yanıtı olmuştur. Katılımcıların bu yanıtı vermesi, kişilerin yaptıkları çoğu işlemin belli bir süre sınırlaması durumu olması ve verilen süre içinde sistem üzerinden hemen yapmalarıdır. Ayrıca kişilerin yapmış oldukları işlemlerin, elektronik ortamda yaptıkları için zaman konusunda sıkıntı yaşanmaması ile ilgilidir. Yine diğer soruların yanıtlarında olduğu gibi bu orandan daha az da olsa %21,7 oranı ile tamamen katılıyorum yanıtını verenlerde yaptıkları işlemlerin sistem üzerinden hiçbir zaman kaybı olmadan veya gecikmeden yaptıkları için kolaylık sağlandığı görülmektedir. %20,7 oranı ile kararsızım yanıtını verenlerin ise o anki buldukları şartlardan kaynaklı olduğu düşünülebilir. Diğer seçeneklerde de %4,7 oranı ile tamamen katılmıyorum ve %4,4 oranı ile katılmıyorum yanıtı verilmiş olup, bu yanıtların verilmesinin nedeni ise kişilerin buldukları şartlar veya çalışma koşulları olabilir.

#### 4.11. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamalarının Verimlilik ve Hızı

##### Artırma Düzeyi

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarının verimlilik ve hızı artırma düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 17** E-Belediyecilik uygulamaları ile verimlilik ve hızın artma düzeyi

E-Belediyecilik uygulamaları ile verimlilik ve hızın artma düzeyi	Katılımcıların Sayısı	Yüzdeler Oranı
Tamamen Katılmıyorum	12	4,1
Katılmıyorum	13	4,4
Kararsızım	52	17,6
Katılıyorum	148	50,2
Tamamen Katılıyorum	70	23,7
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

E-belediyecilik uygulamaları ile verimlilik ve hızın artma düzeyi katılımcı sayısı en yüksek %50,2 oranı ile katılıyorum yanıtı olmuştur. Kişilerin bu yanıtı vermesi uygulamada, verilen hizmetlerin kullanıcıların aktif olarak kullanması ve buna bağlı olarak verimliliğin ve hızın artması ile ilgili bir durumdur. Uygulama üzerinde bir işlemin defalarca yapılması kullanımın kolay ve hızlı olduğunu da gösterir. %23,7 oranı ile tamamen katılıyorum yanıtını veren kişilerin uygulamayı kesin olarak aktif kullandıklarının bir göstergesidir. Diğer yanıtlarda %17,6 oranı ile kararsızım, %4,4 oranı ile katılmıyorum, %4,1 oranı ile tamamen katılmıyorum yanıtı verilmiştir.

#### 4.12. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları Üzerinde Yapılan Online İşlemleri Güvenli Bulma Düzeyi

Aşağıdaki tabloda vatandaşların Gaziantep büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamaları üzerinde yapılan online işlemleri güvenli bulma düzeyi anlatılmıştır.

**Tablo 18** E-Belediyecilik uygulaması üzerinde yapılan online işlemleri güvenli bulma düzeyi

E-Belediyecilik uygulaması üzerinde yapılan online işlemleri güvenli bulma düzeyi	Katılımcıların Sayısı	Yüzdeler Oranı
Çok güvensiz	2	%7
Güvensiz	9	%3,1
Kararsızım	112	%38,0
Güvenli	133	%45,1
Çok güvenli	39	%13,2
<b>Toplam</b>	<b>295</b>	<b>100,0</b>

E-belediyecilik uygulaması üzerinde yapılan online işlemleri güvenli bulma düzeyi katılımcı sayısı en yüksek %45,1 oranı ile güvenli yanıtı olmuştur. Bu yanıtta az da olsa %13,2 oranı ile çok güvenli yanıtı verilmiştir. Her iki sonuca bakıldığında, e-belediyecilik uygulaması üzerinde güvenlik ve gizlilik politikalarının etkili olduğu söylenebilir. Ayrıca kişilerin uygulama üzerinde yapmış oldukları işlemlerin, kişisel verileri koruma kanunu kapsamında gerçekleştiriliyor olması da oldukça etkili olmuştur. Bu bağlamda uygulamada alınan güvenlik önlemlerinin vatandaşları tatmin ettiğini de söyleyebiliriz. %38,0 oranla kararsızım yanıtı veren katılımcıların uygulamanın gizlilik politikalarını yeterli bulmamalarıyla ilgili olduğu düşünülebilir. Diğer yanıtlarda ise %3,1 oranı ile güvensiz ve %7 oranı ile çok güvensiz yanıtı verilerek kullanıcıların uygulamayı neredeyse tamamen güvensiz buldukları görülmektedir.

#### 4.13. Belirlenen Hipotezlerin Yorumlanması

E-belediyecilik uygulamaları ile belirtilen hipotezlerin sonuçları aşağıda verilmiştir.

**Tablo 19** H1-Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olma arasında ilişki ve ki kare testi

Cinsiyet	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Kadın	17	35	41	42	17	152
Erkek	21	29	32	55	6	143
Toplam	38	64	73	97	23	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	8,830 (a)	4	0,65
Olasılık Oranı	9,053	4	0,6
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	293	1	588
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin *web sayfasından haberdar olması* kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 20** H2-Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki ve ki kare testi

Yaş	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
18-25	7	17	22	16	3	65
26-33	15	24	25	44	11	119
34-41	11	15	13	23	9	71
42-49	4	5	8	8	0	25
50-57	0	3	1	5	0	9
57 ve üstü	1	0	4	1	0	6
Toplam	38	64	73	97	23	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	24,463(a)	20	223
Olasılık Oranı	28,347	20	101
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	,030	1	863
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin *web sayfasından haberdar olması* vatandaşların yaşları ile anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 21** H3-Eğitim düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki ve ki kare testi

Eğitim Düzeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Okuma - Yazma Bilen	0	0	0	0	1	1
İlköğretim	0	0	6	6	3	15
Lise	2	7	6	12	1	28
Ön Lisans	9	5	10	15	5	44
Lisans	17	33	33	33	5	121
Yüksek Lisans	6	14	13	21	6	60
Doktora	4	5	5	10	2	26
<b>Toplam</b>	38	64	73	97	23	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	36,252 (a)	24	052
Olasılık Oranı	34,281	24	080
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	2,828	1	093
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin *web sayfasından haberdar olması*, vatandaşların eğitimi ile anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 22** H4-Gelir düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasındaki ilişki ve ki kare testi

Gelir Düzeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
2000-2700	7	13	20	12	6	58
2701-3000	8	4	5	13	5	35
3001-4000	4	4	11	20	6	45
4001-5000	3	13	10	8	2	36
5000 TL ve üzeri	16	30	27	44	4	121
Toplam	38	64	73	97	23	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	31,013 (a)	16	013
Olasılık Oranı	31,956	16	010
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	634	1	093
N Geçerli Durumlar	295		426

Elde edilen bulgular, GBB'nin *web sayfasından haberdar olması* vatandaşların gelir oranı ile anlamlı düzeyde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 23** H5 Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki ve ki kare testi

Cinsiyet	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Kadın	12	16	39	65	20	152
Erkek	9	12	50	53	19	143
Toplam	21	28	89	118	39	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	3,334 (a)	4	504
Olasılık Oranı	3,340	4	503
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	000	1	993
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *hayatı kolaylaştırması* ile kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 24** H6-Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki ve ki kare testi

Yaş	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
18-25	3	6	23	25	8	65
26-33	6	11	33	50	19	119
34-41	6	9	21	26	9	71
42-49	3	1	10	9	2	25
50-57	0	1	1	7	0	9
57 ve üstü	3	0	1	1	1	6
Toplam	21	28	89	119	39	295

Ki Kare Testi	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	30,666(a)	20	060
Olasılık Oranı	24,176	20	235
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	2,686	1	101
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların yaş ile *hayatı kolaylaştırma* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 25** H7-Eğitim d¼zeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki ve ki kare testi

Eğitim D¼zeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Okuma - Yazma Bilen	0	0	0	1	0	1
İlköğretim	0	0	2	11	2	15
Lise	5	3	6	12	2	28
Ön Lisans	4	4	13	16	7	44
Lisans	7	12	43	47	12	121
Yüksek Lisans	2	7	21	20	10	60
Doktora	3	2	4	11	6	26
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>295</b>

#### Ki Kare Testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	26,663(a)	24	320
Olasılık Oranı	28,150	24	254
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	006	1	937
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların eğitimi ile *hayatı kolaylaştırma d¼zeyi* arasında anlamlı olmadığını göstermektedir.

**Tablo 26** H8-Gelir d¼zeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasındaki ilişki ve ki kare testi

Gelir D¼zeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
2000-2700	5	5	16	24	8	58
2701-3000	5	2	9	16	3	35
3001-4000	1	5	14	15	10	45
4001-5000	3	6	12	10	5	36
5000 TL ve üzeri	7	10	38	53	13	121
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>89</b>	<b>118</b>	<b>39</b>	<b>295</b>

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	14,509(a)	16	561
Olasılık Oranı	14,055	16	595
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	017	1	896
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların gelir düzeyi ile *hayatı kolaylaştırma* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 27** H9-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki ve ki kare testi

<b>Cinsiyet</b>	<b>Tamamen Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Toplam</b>
Kadın	7	7	36	74	28	152
Erkek	7	6	25	69	36	143
Toplam	14	13	61	143	64	295

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	2,964(a)	4	564
Olasılık Oranı	2,974	4	562
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	1,250	1	264
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *zamandan tasarruf sağlama durumu* ile cinsiyet arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 28** H10-Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki ve ki kare testi

<b>Yaş</b>	<b>Tamamen Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Toplam</b>
18-25	3	3	19	29	11	65
26-33	3	5	19	63	29	119
34-41	3	5	16	31	16	71
42-49	3	0	7	10	5	25
50-57	0	0	0	7	2	9
57 ve üstü	2	0	0	3	1	6
Toplam	14	13	61	143	64	295

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	29,359(a)	20	081
Olasılık Oranı	27,540	20	121
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	193	1	660
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *zamandan tasarruf sağlama düzeyi* ile yaş arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 29** H11-Eğitim Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki ve ki kare testi

<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>Tamamen Katılmıyorm</b>	<b>Katılmıyorm</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorm</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Toplam</b>
Okuma - Yazma Bilen	0	0	0	1	0	1
İlköğretim	0	0	2	11	2	15
Lise	4	1	5	12	6	28
Ön Lisans	2	2	12	18	10	44
Lisans	5	6	35	56	19	121
Yüksek Lisans	2	3	5	34	16	60
Doktora	1	1	2	11	11	26
<b>Toplam</b>	14	13	61	143	64	295

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	32,398(a)	24	117
Olasılık Oranı	32,681	24	111
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	2,965	1	085
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *eğitimi ile zamandan tasarruf sağlama* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 30** H12-Gelir Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasındaki ilişki ve ki kare testi

Gelir Düzeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
2000-2700	4	1	12	32	9	58
2701-3000	1	1	7	20	6	35
3001-4000	3	3	10	14	15	45
4001-5000	2	4	6	18	6	36
5000 TL ve üzeri	4	4	26	59	28	121
Toplam	14	13	61	143	64	295

#### Ki Kare Testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	16,397(a)	16	426
Olasılık Oranı	15,718	16	473
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	450	1	502
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *gelir oranı ile zamandan tasarruf sağlaması* anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 31** H13-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki ve ki kare testi

Cinsiyet	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Kadın	6	7	32	77	30	152
Erkek	6	6	20	71	40	143
Toplam	12	13	52	148	70	295

#### Ki Kare Testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	4,247(a)	4	374
Olasılık Oranı	4,274	4	370
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	1,859	1	173
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *verimlilik ve hızın artması ile cinsiyetin* anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 32** H14-Yaş ile E-Belediyeçilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki ve ki kare testi

Yaş	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
18-25	3	5	15	32	10	65
26-33	1	4	18	63	33	119
34-41	3	4	16	30	18	71
42-49	3	0	3	14	5	25
50-57	0	0	0	6	3	9
57 ve üstü	2	0	0	3	1	6
<b>Toplam</b>	12	13	52	148	70	295

#### Ki Kare Testi

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	34,589(a)	20	022
Olasılık Oranı	31,591	20	048
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	000	1	998
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların, *verimlilik ve hızın artması ile yaşları* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 33** H15-Eğitim düzeyi ile E-Belediyeçilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki ve ki kare testi

Eğitim Düzeyi	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Okuma - Yazma Bilen	0	0	0	0	1	1
İlköğretim	0	0	1	11	3	15
Lise	5	2	7	9	5	28
Ön Lisans	2	2	13	17	10	44
Lisans	4	7	24	66	20	121
Yüksek Lisans	0	2	6	31	21	60
Doktora	1	0	1	14	10	26
<b>Toplam</b>	12	13	52	148	70	295

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	46,955(a)	24	003
Olasılık Oranı	46,372	24	004
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	8,935	1	003
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların eğitimleri ile verimlilik ve hızın artmasına ilişkin görüşlerinin anlamlı düzeyde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 34** H16-Gelir düzeyi ile E-Belediyeçilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki ve ki kare testi

<b>Gelir Düzeyi</b>	<b>Tamamen Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Toplam</b>
2000-2700	4	4	10	30	10	58
2701-3000	2	1	5	20	7	35
3001-4000	0	2	10	17	16	45
4001-5000	2	3	7	18	6	36
5000 TL ve üzeri	4	3	20	63	31	121
Toplam	12	13	52	148	70	295

<b>Ki Kare Testi</b>	<b>Değer</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Anlamlık Derecesi</b>
Pearson Ki Kare	14,432(a)	16	567
Olasılık Oranı	15,802	16	467
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	2,098	1	147
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların gelir durumları ile verimlilik ve hızın artmasına ilişkin görüşlerinin anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 35** H17-Cinsiyet ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki ve ki kare testi

Cinsiyet	Çok Nadir Kullanıyorum	Ayda Bir Kullanıyorum	Haftada Bir Kullanıyorum	Hergün Kullanıyorum	Toplam
Kadın	118	8	10	16	152
Erkek	111	13	11	8	143
Toplam	229	21	21	24	295

Ki Kare Testi	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	3,848(a)	3	278
Olasılık Oranı	3,907	3	272
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	639	1	424
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların *ziyaret sıklığı* ile *cinsiyetleri* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 36** H18-Yaş ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki ve ki kare testi

Yaş	Çok Nadir Kullanıyorum	Ayda Bir Kullanıyorum	Haftada Bir Kullanıyorum	Hergün Kullanıyorum	Toplam
18-25	52	6	4	3	65
26-33	92	7	10	10	119
34-41	49	7	5	10	71
42-49	24	0	1	0	25
50-57	7	1	0	1	9
57 ve üstü	5	0	1	0	6
Toplam	229	21	21	24	295

Ki Kare Testi	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	14,481(a)	15	489
Olasılık Oranı	19,126	15	208
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	003	1	958
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin *web sayfasını kullanan vatandaşların ziyaret sıklığı* ile *yaş değişkeni* arasında anlamlı düzeyde olmadığını göstermektedir.

**Tablo 37** H19-Eğitim seviyesi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki ve ki kare testi

Eğitim Düzeyi	Çok Nadir Kullanıyorum	Ayda Bir Kullanıyorum	Haftada Bir Kullanıyorum	Hergün Kullanıyorum	Toplam
Okuma - Yazma Bilen	0	0	0	1	1
İlköğretim	8	1	4	2	15
Lise	15	5	5	3	28
Ön Lisans	34	3	3	4	44
Lisans	105	5	2	9	121
Yüksek Lisans	47	5	5	3	60
Doktora	20	2	2	2	26
<b>Toplam</b>	229	21	21	24	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	41,416(a)	18	001
Olasılık Oranı	32,019	18	022
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	9,069	1	003
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların ziyaret sıklığı ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı düzeyde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 38** H20-Gelir seviyesi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki ve ki kare testi

Gelir Düzeyi	Çok Nadir Kullanıyorum	Ayda Bir Kullanıyorum	Haftada Bir Kullanıyorum	Hergün Kullanıyorum	Toplam
2000-2700	45	3	2	8	58
2701-3000	21	2	8	4	35
3001-4000	29	6	3	7	45
4001-5000	31	2	2	1	36
5000 TL ve üzeri	103	8	6	4	121
<b>Toplam</b>	229	21	21	24	295

**Ki Kare Testi**

	Değer	Serbestlik Derecesi	Anlamlık Derecesi
Pearson Ki Kare	31,372	12	002
Olasılık Oranı	27,251	12	007
Doğrusaldan Doğrusala İlişki	9,211	1	002
N Geçerli Durumlar	295		

Elde edilen bulgular, GBB'nin web sayfasını kullanan vatandaşların ziyaret sıklığı ile gelir düzeyi değişkeninin anlamlı düzeyde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 39. Hipotezlerin Sonuçları**

H1-Cinsiyet ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H2-Yaş ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H3-Eğitim Düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H4-Gelir Düzeyi ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasından haberdar olması arasında ilişki	Hipotez Kabul Edildi
H5-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H6-Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H7-Eğitim Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H8-Gelir Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların hayatını kolaylaştırması arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H9-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H10-Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H11-Eğitim Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H12-Gelir Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasının kullanıcıların zamandan tasarruf sağlama arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H13-Cinsiyet ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki	Hipotez Reddedildi
H14-Yaş ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki	Hipotez Reddedildi
H15- Eğitim Düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki	Hipotez Kabul Edildi
H16-Gelir düzeyi ile E-Belediyecilik uygulamasında verimlilik ve hız artar arasındaki ilişki	Hipotez Reddedildi
H17-Cinsiyet ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H18-Yaş ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki	Hipotez Reddedildi
H19-Eğitim düzeyi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki	Hipotez Kabul Edildi
H20-Gelir düzeyi ile web sayfasını ziyaret arasında ilişki	Hipotez Kabul Edildi

Çalışmanın literatür kısmında e-belediyeçilik uygulaması ile ilgili çalışmalara bakılmış olup, yapılan çalışmalar şu şekildedir: Konya ilinde yapılan bir araştırmada uygulamanın alt yapısı, teknik problemleri, uygulamanın yeterlik düzeyi, uygulamadan beklentilerin neler olduğunu tespit etmek istemişlerdir. Çalışmanın amacı, web sayfası bulunan veya bulunmayan belediyelerin işleyiş şeklini karşılaştırmaktır. Bununla beraber ülkemizdeki diğer e-belediye uygulamalarını tamamıyla kontrol etmektir. Araştırmada Covid-19 salgını nedeni ile Google Anket yöntemi uygulanmış olup, bulgular kısmında da görüldüğü gibi belirli bir yaş aralığına ulaşılmıştır. Bu nedenle, artan belirli yaş grubundaki insanlara erişilememiştir. Araştırmanın sonuçları bu sınırlılık içinde değerlendirilmiştir.

Çalışmanın sonucunda, sistem üzerinden iletilen talep ve şikayet edenlerin taleplerine ne kadar zaman verildiğine dair yanıtlamayan belediyenin oranı %50 çıkmıştır. Yanıt verenler ise %64,6 olup, ulaşılan taleplere kurumların yanıt vermediklerini belirtmişlerdir. Yine çalışma kapsamındaki belde belediyelerde %70,4 oranı ve diğer belediyelerden de %38,9'nun dilek ve şikayet gibi taleplere yanıt vermediklerini belirtmişlerdir. Yapılan bu çalışma, kamu kurumlarına ve belediyelere yapılmıştır. Sonuçlara bakıp bizim çalışmamızla karşılaştırdığımızda tam tersi bir durum söz konusudur.

Çünkü vatandaşlara web sayfasını kullanım amacı veya en çok bildiğiniz uygulamalar nelerdir diye sordüğümüzda, Dilek-Şikayet yanıtının ağırlıkta olduğunu görmekteyiz. Her iki çalışmanın farkına baktığımızda ise; aradaki farkın dönemin bilgisayar kullanım oranı, internet kullanım oranı, dönemin şartları ve gelişimine bağlı bir durum olduğu söylenebilir. Bu durumun nedeni bunlarla sınırlı olmayıp ilgili belediyelerin hizmet durumları, yaptıkları çalışmalardan kaynaklı olabilir. Ayrıca, bu çalışmanın içinde belirtilmiş olan e-belediyeçilik uygulamalarının başarı faktörleri de kavramsal çerçevede belirtilmiştir.

Bir sonraki çalışmaya baktığımızda, Malatya ilinde e-belediyeçilik ve e-devlet uygulamaları ile ilgili bir anket çalışması yapılmış olup, e-devlet uygulamasına dair sorular sorulmuştur. Bununla birlikte e-belediyeçilik uygulamasının kullanım durumu ve yararlanılmasıyla ilgili sorularda sorulmuştur. Bu çalışmanın dört sorusunda akademik ilkeler çerçevesinde atıf yapılarak, çalışmamızda belirtilmiştir. Bunlardan biri olan web sayfasında bildikleriniz nelerdir? sorusunda, vatandaşların çalışmada temizlik seçeneğini tercih etmeleriyle bizim çalışmamızda Gaziantep ilindeki vatandaşların ulaşımı tercih etmeleri dönemin şartlarından kaynaklanan bir durumdur. Bu sonuç, teknolojinin gelişimi, ekonomik şartlar, şehirlerin fiziki şartlarının gelişimi ve değişimi, nüfusun artışı ve belediyede bulunan yönetimin çalışma şekline

bağlıdır. Yine başka bi soruya baktığımızda, vatandaşlara web sayfasında olması gerekenler nelerdir diye sorulduğunda, yanıt olarak en çok şehrin tarihi resimlerini tercih eden vatandaşların şehrin fiziki özelliklerine ve görünümüne önem verdiklerini görmekteyiz. Gaziantep'e baktığımızda borç öğrenme ödeme seçeneğini görüyoruz. Bu sonuç tamamen dönemin ekonomik şartlarına bağlı bir durum olmayıp, aynı zamanda kişilerin vergi ödeme, borç ödeme veya bunun dışındaki belediyeye olan borçlarını ödeme ile alakalı olup, aynı zamanda vatandaşın bağlı bulunduğu şehrin belediyesine karşı olan görev ve sorumluluğunun bilincinde olduğunu da bize göstermektedir.

Diğer soruda gerçekleştirilmek istenen işlemler sorulduğunda, çalışmada vergi seçeneği tercih edilmiştir. Bizim çalışmamıza bakıldığında ise trafik seçeneği tercih edilmiştir. Bunu durum yine yukarıda belirttiğimiz gibi şehrin fiziki şartları ve daha da önemlisi artan nüfusun ekonomik durumu karşısında trafiğin yoğunluğu ve sadece Gaziantep değil Türkiye'nin birçok ilinde yoğunluğu olan bir işlemdir. Web sayfasını ziyaret amaçları sorulduğunda, dilek ve şikayet talebini tercih etmeleri vatandaşların sadece çalışma şartları veya yaşama şartları gereği talep veya memnun olmadıkları işlemlerle ilgili odaklandıkları görülmektedir. Bizim çalışmamıza bakıldığında ise, vatandaşların bilgi alma amaçlı olduğunu görmekteyiz. Nüfusu kalabalık, çalışma şartları yoğun ve oldukça büyük bir şehirde yaşayan vatandaşların, şartların yoğunluğuna bağlı olarak her alanda internet bulamama veya kullanmama durumuna bağlı olarak web sayfasını ziyaret amaçlarının genel olarak bilgi alma amaçlı olduğunu belirtmeleri olası bir durumdur.

“Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği” isimli çalışmaya baktığımızda ise, Akdeniz bölgesindeki illerin belediyelerindeki e-belediyecilik uygulamalarının aktif olup olmadığı ile ilgili bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Kilis ve Osmaniye illerinin uygulamaları değerlendirmeye alınmış olup, illerdeki belediyelerin uygulamayı aktif kullandığını belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarını önemseyip tespit edilmiştir. Belediyeler, e-belediyecilik uygulamalarını vatandaşın kullanımı konusunda web sayfasını aktif olarak takip ettiğini göstermektedir. Bizim çalışmamıza bakıldığında ise, vatandaşlara sunulan çoktan seçmeli sorularla aynı sonuç karşı karşıya kalmıştır. Dolayısıyla belediyelerin e-belediyecilik uygulamasını takip etmeleri vatandaşların kullanım durumunu oldukça etkilemektedir. Sayfanın yeni bilgilerle sürekli kendini yenilemesi ve güncellemesi etkili olmuştur. Tabi ki bu durum yıllara görede değişebilir. Akdeniz bölgesindeki iller dâhil, ülkemizin tüm illerinde bu durum mevcuttur. Çünkü e-

belediyecilik uygulamalarının ortaya çıkmasından bugüne giderek, gelişim gösterilmesi de açıkça çalışmamızın sonuçlarından da belli olmuştur.

Başka bir çalışmada, e-belediyecilik uygulamasının mali yönetime olan etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmanın alanı Canik Belediyesi seçilmiştir. Çalışmada uygulamanın ilgili belediyeye katkı sağlamadığı görülmüş olup, bu durumun nedeni olarak vatandaşların yeterli düzeyde bilinçlendirilmediği kanısına varılmıştır. Vatandaşların e-belediyecilik uygulamasını daha detaylı öğrenerek, aktif kullanıcı hale gelmeleriyle güvenilirliğinde artacağını düşünmüşlerdir. Dolayısıyla bu durumda manual yapılan işlemlerin, çoğunun elektronik ortama dökülmesiyle mali anlamda katkı sağlanacağı kesindir.

Bizim çalışmamıza baktığımızda hemen hemen aynı durum söz konusudur. Vatandaşların ankete vermiş oldukları yanıtlara istinaden günümüzde de aşırı aktif kullanımı görünmemektedir. Tabii ki bu durum mali gelir ve giderleri oldukça etkilemektedir. Bu çalışmayı yaparken yaptığımız araştırmada, bazı çalışmalarda e-belediyecilik uygulamasındaki kullanılan bölümler, bu bölümlerden vatandaşın daha çok hangisini tercih ettiği, vatandaşlara kolaylık sağlayıp sağlamadığı, uygulamanın mali gelir giderlere etkisini, belediyelerin uygulamayı ne kadar önemseydiği, belediyelerin e-belediyecilik uygulamasını ne kadar kullandığı veya bunun vatandaşlara etkisinin neler olduğu gözlemlenmektedir.

Bunların yanında ‘‘E-municipality for citizen-oriented administration’’ isimli çalışmaya baktığımızda ise, e-belediye uygulamasının tüm belediyelerin iletişimi için oldukça önemli bir uygulama olduklarını belirtmişlerdir. Yine ‘‘E-municipality applications in local government: prospects and challenges’’ isimli çalışmada, belediyenin ve e-devlet uygulamasının daha aktif ve daha başarılı kullanım durumu vatandaşa bağlı kılınmıştır. Yani vatandaşa odaklı bir yönetim anlayışının daha sağlam temeller üzerine kurulacağı belirtilmiştir. Bir sonraki ‘‘The systems and quality of service and their reflections in turkey’’ çalışmaya baktığımızda ise, internetin vatandaşlar tarafından kullanılarak internetin e-belediye uygulamaları daha aktif kullanmaları konusunda etkili olacağı savunulmuştur.

Genel olarak bakıldığında uygulamayı en çok, başta belediyede çalışanlar olmak üzere, diğer kamu kurum ve kuruluşların kullandığı görünmektedir. Bunun nedeni olarak direkt ilgili alanın içinde veya o alana yakın olmalarıdır. Vatandaşların uygulamayı çok aktif kullanmamaları, çalıştıkları iş, ekonomik şartlar, sosyal veya kültürel faktörler, internet kullanımının sosyal medya ağırlıkta olması, işlemlerinin elden yapmak istemeleri, ilgili belediyeye karşı olan güven problemi gibi nedenler olabilir.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ ve ÖNERİLER

#### 5.1. Sonuç

1990'dan itibaren internetin yaygınlaşması tüm dünyada önemli gelişmeler gösterdiği gibi, ülkemizde de önemli gelişmeler yaşanmıştır. Öncelikle e-devlet uygulaması ortaya çıkmış olup, uygulamanın tüm vatandaşlara yansıtılmasıyla akabinde e-belediyecilik uygulaması ortaya çıkmıştır. Klasik yerel yönetim anlayışının sürdürüldüğü dönemde, iş akışında birçok eksiklikler olmuştur. Kısaca bunlara değinirsek, vatandaşlar verilen çoğu idari karardan habersiz kalmış olup, vatandaşlarla ilgili bir karar alınırken vatandaşlara fikirleri sorulmamıştır. Uzun süren bürokrasi işlemleri, herhangi bir başvuruda sürecin uzaması gibi durumlar kurum açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu çoğu kez vatandaş ve belediye arasında güven problemine yol açmıştır. Yaşanan bu aksamalar vatandaşların talepleri haline gelmiştir. Buda vatandaşların kurumlardan beklentilerinden biri olmuştur.

Klasik yerel yönetim anlayışındaki çalışma şekli ve işleyiş şekli yerini elektronik ortama bırakarak daha çok kolaylık sağlanmıştır. Bununla beraber günümüze bakıldığında, klasik yerel yönetim anlayışındaki problemlerin çoğunun görülmediği gözlenmektedir. E-belediyecilik uygulamasına geçilmesinden itibaren, tüm bunların elektronik ortamda gerçekleşip vatandaşlara duyurulması olumlu yönde etkiler doğurmuştur. E-belediyecilik uygulaması ile tüm belediyeler aşama aşama gelişim göstererek, uygulama bugünlere dek getirilmiştir. Bu gelişimin kaynağı, sürekli gelişen ve değişen dünyada teknolojinin geliştirilerek her alanda kullanılmasına bağlıdır. Tabi ki burada teknolojinin doğru kullanılması da önemlidir.

Uygulama, yıllara göre daha da geliştirilerek vatandaşlar tarafından daha aktif bir kullanıma sahip olmuştur. Uygulamanın kullanılmasında internetin önemi oldukça büyüktür. Uygulamanın ilk ortaya çıkışından bugüne, kullanım oranına bakılırsa en düşükten en yüksek kullanım oranına çıkması normaldir. Bu tamamen internetin yaygınlaşması ve kullanım durumuyla ilgilidir. Dolayısıyla, ülkemizde de bu durumun maddi gelir ve giderlere dayalı olması da kaçınılmazdır. Günümüzde ise hala internete erişim konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır.

Uygulama, vatandaşların kamu kurumlarına karşı olan taleplerini ve şikâyetlerini daha basit şekilde iletilmesini sağlamaktadır. Böylece, vatandaşlar bağlı oldukları belediyelerle daha aktif iletişim kurarak işlemlerini daha hızlı yapmaktadırlar. Belediyelerin tüm birimleri bu uygulamaya bağlı olarak bir entegrasyon içerisindedirler. İş akışı içinde uygulamanın faydaları oldukça fazla olup, maddi anlamda giderler önlenmektedir. Bunun en önemlilerinden biride, kırtasiyeciliğin ortadan kalkmasıdır. Yeni işleyiş ile zaman veya mekan sınırlaması ortadan

kalkmaktadır. Uygulamayı kullananların sayısı arttıkça, bilgi teknolojisi kullananların sayısında da artış olacaktır. Yalnızca vatandaşa odaklı çalışan bir yönetim anlayışı meydana gelecektir. Yönetimin karar alırken uygulama işleyişi oldukça şeffaf olmaya çalışmaktır. Vatandaşlar belediyelere karşı görev ve sorumluluklarını gerek elektronik ortamda olsun, gerek yüz yüze olsun daha sağlıklı bir şekilde yerine getirmektedirler. Uygulama ile vatandaşların belediyeye karşı olan güven duygusu da ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde kurumunda kendi halkına karşı olan güven durumu da ortaya çıkmaktadır.

Uygulama yalnızca vatandaşlar ve belediye arasında uygulanmayıp, aynı zamanda diğer kamu kurumlarıyla da iletişim kurmalarını sağlayan bir uygulamadır. Her kamu kurumunun kendi içinde olan iş akışında, uygulamanın zamandan tasarruf sağladığı elbette görünmektedir. Bu durum, kamu kurumlarının verimli ve hızlı hizmet yapmalarında etkili olabilmelerini sağlamaktadır. Kamu kurumlarının yanı sıra özel sektörle de iş birliği içindedirler. Belediye uygulaması, o şehrin tamamını kapsadığı için her kesimin sürekli olarak etkileşim halinde olması kaçınılmazdır.

Bu çalışmada, e-belediyecilik uygulaması ile ilgili olarak Türkiye'nin altıncı büyük şehri olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi e-belediyecilik uygulaması konu edinilmiştir. Çalışmada, Gaziantep'te yaşayan 18 yaş üstü vatandaşlara e-belediyecilik uygulamasından yararlanma düzeyi ile ilgili 16 sorudan oluşan bir anket çalışması yapılmıştır. Yapılan bu anket sonucunda, toplamda 422 kişi ankete katılım sağlamıştır. Ankete katılım sağlayanlardan 127 vatandaş, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sayfasını ziyaret etmediklerini belirtmişlerdir. Bu durumu vatandaşların kendi yaşam alanlarına bağlı olarak, belediye ile ilgili kurumsal işlemler ile daha mesafeli olduklarını ve teknolojiyi farklı alanlarda daha çok kullandıklarına bağlayabiliriz. İşlemlerini elden yapmak istemelerini düşünürsek de, bağlı oldukları belediyeye karşı güven duygusunun az olduğu da tahmin edilebilir.

Web sayfasını ziyaret edenler çok nadir kullandıklarını belirtmiş olup, bu sonuç vatandaşların belediyenin uygulamalarından tam anlamıyla haberdar olmadıklarını göstermektedir. Ziyaret edenlerin çoğunluğu, web sayfasından bildiklerinden borç öğrenme ve ödemeyi tercih ederek bu sonuç web sayfasını detaylı bilmediklerini ve en sık yapmak istedikleri veya yapacakları işlemler arasında düşündüklerini göstermektedir. Bunun yanında en çok yaptıkları işlem olarak trafik seçeneğini tercih etmişlerdir. Buda bize, vatandaşların en sık borç öğrenme-ödeme ve trafik ile ilgili işlemler yaptıklarını göstermektedir.

Katılımcıların çoğu web sayfasından haberdar olduklarını katılıyorum seçeneği ile tercih ederek, belediyeden haberdar olduklarını belirtmişlerdir. Bu durum belediyenin web sayfasında aktifliği, hızı ve paylaşılacak olan bilgiyi duyurma şekli ile ilgili olup, kişilerin takip etme

düzeyle ilgili bir durumdur. Diğer bir soruda, katılımcılar e-belediyeçilik uygulamasının hayatı kolaylaştırma düzeyine katılıyorum seçeneğini seçerek, aslında her yapılan işlemin uygulama üzerinden yapılmadığını belirtmişlerdir. Yani bazı kurumsal işlemlerin belediyeye giderek yüz yüze yapıldığı düşünülerek, o nedenle bu sonuç her işlemin tamamıyla elektronik ortamda yapılmadığını göstermektedir. Yine bu yoruma bağlı olarak, vatandaşlar verimlilik ve hızın artma düzeyine katılıyorum seçeneğini tercih etmişlerdir. Diğer bir soruya bakılırsa zamandan tasarruf sağlama düzeyine de aynı şekilde katılıyorum demişlerdir.

Dolayısıyla Gaziantep nüfusunun yoğunluğu, şehrin geniş bir alana yayılımı ve trafiği ile ülkemizin en büyük kalabalık şehirlerden biri olduğu için yapılan her işlemin elektronik ortamda olduğunu, ve yoğunluk nedeniyle zamandan tasarrufun sağlandığını göstermişlerdir. Yine son olarak anket sorularından vatandaşlara uygulamayı güvenli buluyor musunuz denildiğinde, vatandaşların çoğunluğu güvenli seçeneğini tercih ederek belediyeye karşı olan güven duygularını da bir nebze ortaya koymuşlardır. Bu durumu belediyenin çalışmalarına, belediyenin başkanına veya çalışanlarına bağlayabiliriz.

Genel olarak sonuçlara baktığımızda, vatandaşların tam anlamıyla uygulamayı kullandıklarını söyleyemeyiz. Çünkü bu durum şehrin oldukça kalabalık olması, hemen her kesimden toplumun bulunması, insanların yaşam şartları, maddi gelir ve gider durumları, eğitim düzeyleri veya zaman ayırıp ayırmama durumuna bağlıdır. Katılanların çoğunluğunun, eğitim düzeyine bağlı olarak çalışan kesim oldukları düşünülmektedir. Bu kesim telefonu interneti daha aktif kullanmayı tercih eden, işlemlerini vakitlerini harcamadan gerçekleştirmek isteyenlerdir. Daha sık kullananlar kamu kurumlarında çalışanlar ve sürekli belediye ile irtibat halinde olanlardır.

Vatandaşların daha az kullanmasını birden fazla nedene bağlayabiliriz. Örneğin vatandaşın hiçbir kamu kurumuna güvenmemesi, vatandaşın bulunduğu yaşam şartları ve teknolojiden yoksun olması gibi nedenlere bağlanabilir. Vatandaşların teknolojiyi farklı alanlarda kullanmasında da kaynaklı olabilir. Belediye hem uygulama üzerinden, hem de reklam, pano, afiş vb. gibi uygulamalar ile vatandaşa ulaşmaya çalışır. Vatandaşların her duyuruyu uygulama üzerinde görmedikleri de bu sonuçlarda etkilidir.

## 5.2. Öneriler

Genel olarak çalışmaya bakıldığında, e-belediyeçilik uygulamalarından yararlanma düzeyi üzerine çalışma yapılmıştır. Çalışmanın literatür kısmında e-devlet uygulaması ile ilgili gerekli kavram ve çalışmalar yazılmış olup, e-devlet bu çalışmanın dışında tutulmuştur. E-devletten yararlanma düzeyi ile ilgili bir çalışma önerilebilir. E-devlet uygulamasından sadece eksiklikler ele alınarak, vatandaşlara bunun ilgili bir çalışma yapılması önerilebilir. E-devlet uygulamasında, vatandaşların kişisel evraklarının çıktılarının güvenilirliği ile ilgili bir çalışma yapılabilir. Vatandaşların, kişisel verileri koruma kanunu gereği yaptıkları işlemlerle ilgili güven durumu ile alakalı çalışma önerilebilir.

Araştırmada Covid-19 salgını nedeni ile Google Anket yöntemi uygulandığı için, e-belediyeçiliğe ilişkin başka şehirlerde yüz yüze daha geniş kapsamlı bir çalışma önerilebilir. Yaptığımız çalışmada e-belediyeçilik uygulamaları ile ilgili vatandaşların bildiği veya en çok yaptıkları işlemler sorulmuş olup, bunların dışında uygulamada en çok problem yaşanan veya uygulamada eksik olan kısımlar ile ilgili çalışma önerilebilir. Belediyenin bağlı olduğu siyasi partiye dayanarak, e-belediyeçilik uygulamalarına bağlı bir çalışma önerilebilir. Vatandaşların, belediyenin yapmış olduğu çalışmalara karşı olan güven duygusu ile ilgili bir çalışma önerilebilir. Bu sonuçlar doğrultusunda, vatandaşların neden e-belediyeçilik uygulamalarını nadiren kullandığı üzerine de ayrıca bir çalışma önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). Küçük şehir belediyelerinde web sitesi ve e-belediye kullanımı: Bilecik belediyesi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 32(1), 125-142.
- Akçakaya, M. (2017). E-devlet anlayışı ve türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 3(3), 8-31.
- Alodalı, M., Tuncer, A., Usta, S., ve Halis, M. (2012). Yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları: Akdeniz bölgesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 1(1), 83-95.
- Arifoğlu, Ali, A. Körnes, A. Yazıcı, M. K. Akgül, A. Ayvalı (2002), E-Devlet Yolunda Türkiye, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara.
- Atmaca, K. (2009). E-devletten olgun devlete ya da e-devletin olgunlaştırılması. *Kamu İç Denetçileri Derneği Denetim Dergisi*. 2 (2), 31-43.
- Aydın, E. (2019). *E-belediye ve belediye mali yönetimine etkisi: Canik belediyesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Aydın, İS. ve Kiracı, A. (2014). Belediyelerin hizmet sunumunda e-belediyeçilik kriterleri: Kocaeli ili ve bazı ilçelerinden bir örnek. *İktisadi Yenilik Dergisi*. 2(1), 32-43.
- Biçici, G. ve Kaya, E. (2021). Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Kültür ve turizm bakanlığı örneği. *Anlambilim MTÜ Sosyal ve Beğeri Bilimler Dergisi*. 1(1), 40-54.
- Bojang, M.B.S. and Bwando, W. (2018). E-municipality applications in local government: Prospects and challenges. *A Paper Presented at 3600 With Youth International Student Conference*. 2018, Manisa, Turkey.
- Büyüker İşler, D. ve Negiz, N. (2005). Elektronik devletin boyutları ve yarattığı fırsatlar. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(2), 35-36.
- Çakır, C. (2015). E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*. 4(7), 37-48.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2(12), 95-122.
- Çınar, M., Parlak, B., ve Gürses, F. (2018). E-devletin benimsenmesi: Teorik modeller üzerine kavramsal bir çerçeve. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*,
- Çoban, G. (2006). E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Çukurçayır, M. ve Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde türkiye. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*. 5(9), 59-82.

- Demirel, D. (01.04.2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.
- Efendioğlu, Akın. ve Sezgin, Emre. (2007). E-Devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16(2), 219-236.
- Erarslan, F. ve Güven, A. (2019). Türkiye’de e-devlet olgusu ve bilgi güvenliği açısından bir değerlendirme. *Enderun Dergisi*. 3(1), 16-29.
- Eren, V. ve Durna U. (2005). Kamu hizmetlerinin daha iyi görülebilmesi için alternatif bir yönetim yaklaşımı: Elektronik devlet. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 0(32), 139-166.
- Güler, M. ve Döventaş, E. (2009). Elektronik devletten (e-devlet) mobil devlete (m-devlet) geçişte Türkiye’de yerel yönetim uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(2), 25-48.
- Gürler Hazman, G. (2005). Afyonkarahisar belediyesinde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 7(2), 65-84.
- Gürses, F. (2016). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devletin Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Henden, B. ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- İşçioğlu, D. İşçioğlu, E. (2018). KKTC’de yerel hizmet sunumunda bilişim teknolojileri. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(2), 158-163.
- Kamu Yönetimi Sözlüğü, (2008), Ankara: TODAİE Yayınları.
- Karaca, Y. ve Öztürk, N. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*. 2(3), 528-537.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik Devlet Kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*. 1(2), 449-476.
- Kaypak, Ş. (2009). Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansıması. 7.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yalova.
- Kaypak, Ş. (2010). *E-dönüşüm sürecinde e-devlet yapılanması ve Antakya belediyesine yansıması*. (8. Baskı), 1515-1516.
- Kıraç, S. ve Bayrakcı, E. (2020). E-devlet uygulamaları bağlamında Türkiye’de e-belediyecilik anlayışı. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 1(2), 106-128.

- Köylüoğlu, A.S., İnce, H., Özdal, K., and Zerenler, M. (2013). The relationship between e-municipality, information, information systems and quality of service and their reflections in turkey. *International Journal of e business and e government studies*. 5(1), 2146-0744.
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 37, 121-144.
- Mardinli, İ. (2020). Bilgi teknolojilerinin devlet üzerindeki dönüşümü, dijital devlet (elektronik (e) devlet: Türkiye örneği. *Dicle Üniversitesi III. Uluslararası Ekonomi, Siyaset ve Yönetim Sempozyumu (2020)*,522-523.
- Naralan, A. (2008). E-devlete etki eden faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(2), 457-468.
- Olgun, M.E. (2006). Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Pektaş, E. (2011). Belediye hizmetlerinde bilgi -iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-Belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(1), 65-88.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Türkiye’de e-belediyecilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya belediyesi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Kayseri.
- Sat, N. (2009). E-municipality for citizen-oriented administration. *International Journal of e-business and e government studies*. 1(2), 27-33.
- Sevinç, İ.ve Şahin, A. (2013). Kamu çalışanlarının e-devlet uygulamalarında karşılaştıkları sorunların belirlenmesine yönelik karaman ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 18(2), 197-212.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 0(29), 161-189.
- Şahin, A. (2020). *Türkiye’de E-Devlet Konusunda Yapılan Akademik Çalışmaların Değerlendirilmesi ve E-Devlet’in Geliştirilmesine Yönelik Öneriler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.
- Şahnagil, S. (2017). Kamu politikası oluşturma sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri: E-devlet uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(1), 77-89.
- Tunç, A. (2016). Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler uygulamaları: Kilis belediyesi örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 6(2), 77-88.

- Uçar, E., Uzun, E. ve Uçar, Ö. (2004). E-belediyeçilik ve bir kent bilgisi sistemi uygulaması. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*. 10(Özel Sayı), 33-35.
- Uçkan, Özgür (2003), E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Utlu, E. ve ER, A. (2021). Yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetime
- Yeniyıldız, S. (2020). *Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Tekirdağ büyükşehir belediyesi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. Yerel yönetimlerde e-Devlet uygulamaları ve yerel demokrasiye katkıları.
- YSK. (2019). *31 Mart 2019 Mahalli İdareler Genel Seçimleri İl, İlçe Seçmen ve Sandık Sayıları*, Yüksek Seçim Kurulu, URL: <https://www.ysk.gov.tr/doc/dosyalar/docs/2019MahalliIdareler/2019Mahalli-il-ilce-SecSanSay.pdf> , Erişim tarihi: 26.05.2022.
- Yürük, E. ve Öztaş, N. (2017). E-Devlet ana kapıları üzerine inceleme: Türkiye ve seçilmiş ülkeler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 22(15), 2133-2157.

## **EKLER**

### **EK1 Anket**

#### **A: Tanıtıcı Bilgiler Bölümü**

**1) Yaşınız:**

18-25     26-33     34-41     42-49     50-57     57 ve üstü

**2) Cinsiyetiniz:**

Kadın     Erkek

**3) Eğitim Düzeyi:**

Okuma Yazma Bilen     İlköğretim     Lise     Önlisans  
 Lisans     Yüksek Lisans     Doktora

**4) Gelir Düzeyiniz:**

2000-2700     2701-3000     3001-4000     4001-5000  
 5000 TL ve üzeri

**5) Bilgisayar kullanmayı bilme durumunuzu işaretleyiniz.**

Bilmiyorum     Az Biliyorum     Biliyorum  
 İyi Düzeyde Biliyorum     Çok İyi Biliyorum

**6) İnternet bağlantınız var mı?**

Evet     Hayır

**B: Anket Soruları**

**7) Gaziantep Büyükşehir Belediyesini ne sıklıkla ziyaret ediyorsunuz?**

Hiç ziyaret etmedim     Çok nadir kullanıyorum     Ayda bir kullanıyorum  
 Haftada bir kullanıyorum     Haftada bir kullanıyorum     Hergün kullanıyorum

**8) Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesini ziyaret amacınızı işaretleyiniz.**

**(Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)**

Dilek-Şikâyet     Haber     E-Ödeme  
 Yardım     Bilgi Alma     Hava Durumu

**9) Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sitesinde tanıtılan birimlerden bildikleriniz nelerdir?**

**(Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)**

Temizlik     MASKİ     Mali Hizmetler     Mezarlıklar  
 Evlendirme     Ulaşım     Ruhsat     Denetim  
 Emlak     İstimlak     Savunma     Gelir  
 Fen İşleri     Zabıta     Strateji Geliştirme

**10) Gaziantep Büyükşehir Belediyesi web sayfasında olması gerekenler nelerdir?**

**(Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)**

Şehrin Tarihi, Resimleri     Trafik     Randevu     Turistik

- Pasaport                                       Borç öğrenme-ödeme                       Fatura                       Kimlik  
 Belediye                                       Vergi

**11) E-Belediyecilik uygulaması üzerinde gerçekleştirdiğiniz işlemler genellikle nelerdir?**

- Vergi Pasaport                       Fatura                       Kimlik  
 Belediye                                       Trafik                       Borç öğrenme – ödeme


**12) E-Belediyecilik sistemi üzerinde yapılan online işlemleri güvenli buluyor musunuz?**

- Çok güvenli                       Güvenli                       Güvensiz  
 Çok Güvensiz                       Kararsızım

Maddeler	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
13. Gaziantep Büyükşehir belediyesi e-belediyecilik uygulamalarından haberdarım.					
14. E-belediyecilik uygulamaları hayatımı kolaylaştırmaktadır.					
15. E-Belediyecilik uygulamaları zamandan tasarruf sağlar.					
16. E-Belediyecilik uygulamaları ile verimlilik ve hız artar.					

## EK2 Etik Kurul Onayı

Evrak Tarih ve Sayısı: 11.03.2022-11761

 HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ	<b>T.C.</b> <b>HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE</b> <b>YAYIN ETİĞİ KURULU KARARLARI</b>
<b>TOPLANTI TARİHİ</b> 10.03.2022	<b>TOPLANTI NO</b> 2022-005

Sayı : E-97105791-050.01.01-11761  
Konu : Etik Kurul Hk.

Çalışmanın Türü	Yüksek Lisans Tezi
Konu	Anket Uygulama
Başlık	"E- Belediyecilik Hizmetleri Yararlanma Düzeyi: Gaziantep İli Örneği"
Yürütücü / Danışman	Doç. Dr. Ahmet KESER
Yazar	Ceren TEK
Karar	Olumlu

Prof. Dr Mehmet Lütfi YOLA  
Etik Kurul Başkanı

Prof.Dr. İbrahim Halil GÜZELBEY  
Etik Kurul Üyesi

Prof.Dr. Mazlum ÇELİK  
Etik Kurul Üyesi

Prof.Dr. Enver BOZKURT  
Etik Kurul Üyesi

Prof.Dr. Bülent Bahri KÜÇÜKERDOĞAN  
Etik Kurul Üyesi

Prof.Dr. Kezban BAYRAMLAR  
Etik Kurul Üyesi

Prof.Dr. Mahmut Serhat YENİCE  
Etik Kurul Üyesi

Ek:Ceren TEK Etik Kurul Başvuru Formu

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu : \*BSUFE9U9U\*

Belge Takip Adresi :

Adres: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Havaalanı Yolu Üzeri 8. Km. Şahinbey / Gaziantep  
Telefon :  
e-Posta :  
Kep Adı :

Bilgi için: Nida ÇALIŞKAN  
Unvanı: Memur



**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

## EK3 İzin Yazısı

Akademik araştırmada atıf suretiyle anketinizden yararlanma izin talebi.

Harici

Gelen Kutusu



**Ahmet KESER**

17:02 (6  
saat  
önce)

Alıcı:

Değerli Yasemin hocam merhabalar.

Ben Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İİSBF, Siyaset Bilimi Bölüm Başkanı Doç.Dr. Ahmet KESER. Daha öncede tarafınıza ulaşmaya çalıştık ancak başarılı olamadık. HKÜ, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dal'ında yüksek lisans yapan öğrencimiz Ceren TEK, benim danışmanlığında "**E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARINDAN YARARLANMA DÜZEYİ: GAZİANTEP İLİ ÖRNEĞİ**" başlıklı bir tez çalışmasını yürütmektedir.

Tezin araştırma aşamasında, Anket çalışmasını yaparken dört anket sorusu, tarafınızca tamamlanmış olan: "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye-Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği" isimli tez çalışmasından, akademik ilkeler çerçevesinde atıf yapılarak türetilmek istenmektedir. Bu konuda eğer uygun bulursanız, tezin ekinde de izin yazınızın yer alması suretiyle kullandığımız anket formundaki soruların dördünden yararlanmak istenmektedir. Eğer değerli zamanınız içerisinde bu e postayı cevaplayarak eserinizden yukarıda belirtilen akademik etik ilkeler çerçevesinde yararlanılması amacıyla izin verebilirseniz memnun oluruz.

Saygılarımla.

Doç.Dr. Ahmet KESER  
Hasan Kalyoncu Üniversitesi  
İİSBF, Siyaset Bilimi ve UA İİş.Bölümü  
Bölüm Başkanı



**YASEMIN HAYTA**

21:42 (1  
saat  
önce)

Alıcı: ben

Merhaba Ahmet Hocam;

akademik çalışmalara destek verme konusunda hassas davranıyorum fakat daha önce tarafıma mail ulaşmadı.

**İlgili etik ilkelere uyularak tabii ki anketten faydalanılabilir.**

Size ve öğrencinize kolaylıklar başarılar diliyorum...

Tanıştığımızı memnun oldum...