



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı

YEREL YÖNETİM PERSONELİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA
İLİŞKİN SORUNLARININ ARAŞTIRILMASI; ECEBAT İLÇESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HANDE SÖNMEZ

Tez Danışmanı
PROF. DR. MEHMET ALİ SALAHLI

ÇANAKKALE - 2023



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BİLGİSAYAR VE ÖĞRETİM TEKNOLOJİLERİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

**YEREL YÖNETİM PERSONELİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA
İLİŞKİN SORUNLARININ ARAŞTIRILMASI; ECEBAT İLÇESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HANDE SÖNMEZ

Tez Danışmanı

PROF. DR. MEHMET ALİ SALAHLI

ÇANAKKALE – 2023



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



Hande SÖNMEZ tarafından Prof. Dr. Mehmet Ali SALAHLI yönetiminde hazırlanan ve **25/07/2023** tarihinde aşağıdaki jüri karşısında sunulan “**Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneği**” başlıklı çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü **Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı**’nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Prof. Dr. Mehmet Ali SALAHLI
(Danışman)

.....

Doç. Dr. Yusuf Mete ELKIRAN

.....

Doç. Dr. Müzeyyen BULUT ÖZEK

.....

Tez No : 10560783

Tez Savunma Tarihi : 25/07/2023

.....

Prof. Dr. Ahmet Evren ERGİNAL

Enstitü Müdürü

...../08/2023

ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

(İmza)

Hande SÖNMEZ

25/07/2023

TEŞEKKÜR

Bu tezin gerçekleŐtirilmesinde, çalıŐmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen saygı değer danışman hocam Prof. Dr. Mehmet Ali SALAHLI ve tez çalıŐmamda bana yardımcı olan Dr. Tülay DARGUT GÜLER hocama, çalışma süresince tüm zorlukları benimle gğsleyen, hayatımın her evresinde bana destek olan değerli; babam Cengiz TAŞKIN'a, annem Hamide TAŞKIN'a, kardeŐim Tolga TAŞKIN'a kıymetli eŐim Taner SÖNMEZ'e, canım arkadaŐım Gözde ÖKSÜZ'e ve eğitim hayatımda yanımda olan herkese sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.



Hande SÖNMEZ
anakkale, Temmuz 2023

ÖZET

YEREL YÖNETİM PERSONELİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA İLİŞKİN SORUNLARININ ARAŞTIRILMASI; Eceabat İlçesi Örneği

Hande SÖNMEZ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Mehmet Ali SALAHLI

25/07/2023, 75

Yerel yönetimde görev yapmakta olan personelin, bilgi teknolojileri kullanımı ile ilgili sorunlarının araştırılması üzerine olan nitel bir çalışmadır. Bu çalışmada Eceabat İlçesi örneklem olarak ele alınmaktadır. Araştırmanın yönteminde genel tarama modeli ve durum çalışması kullanılmış olup elde edilen sonuçlar doğrultusunda Eceabat Belediyesinde farklı departmanlarda görev yapmakta olan 16 personele ve ilçede ikamet etmekte olan 15 vatandaşa yönelik uzman görüşü alınarak kapsam geçerliliğine uygun hazırlanan görüşme formları uygulanmıştır.

Nitel veri toplama aracı kullanılan bu çalışmada, görüşme formları: Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personele yönelik hazırlanan 1 demografik ve 11 açık uçlu soru ve Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşa yönelik hazırlanan 4 demografik ve 10 açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Görüşme sonuçları tablolar ve metinler halinde çalışmaya eklenerek nitel veri analizlerinden olan içerik analizi kullanılarak veri analizi sağlanmıştır.

Veri analizi sonucunda, sorunlar tespit edilmiştir. Bilgi teknolojilerinin sistemlere entegre olması durumunda maliyetin ön plana çıktığı ve görevli personelin bilgi teknolojileri konusunda hizmet içi eğitim ihtiyaçlarının bulunduğu görülmektedir. Vatandaş ile yapılan görüşmelerde belediyenin teknoloji alanında sunduğu hizmetlerde taleplerinin bulunduğu, internet sayfasında olması istenen çevrimiçi iletişim, güncel haber, ilan paylaşımlarının artırılması belirtilmekte olup çalışmanın katılımcılarının çoğunun sosyal medya üzerinden yerel yönetimi takip ettiği anlaşılmaktadır.

Veri analizinin akabinde personelin görüşmelerde belirttiği sorunlarının üzerinde durularak ayrıca vatandaş ile yapılan görüşmelerden elde edilen, vatandaşların isteklerinin konu

alındığı hizmet içi eğitim verilmesi planlanmıştır. Yerel yönetimin bilgi teknolojileri aracılığıyla sunmuş olduğu hizmetlerde vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimseyerek, yenilikçi ve güncel olması, sorunların giderilmesi yönünde seminer verilmiş olup personele zaman zaman hizmet içi eğitim verilmesinin yerel yönetim – vatandaş ilişkilerini güçlendirmesi konusunda etkili olacağı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetim, Bilgi Teknolojileri, Belediye, Vatandaş, Hizmet İçi Eğitim



ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE PROBLEMS RELATING TO THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES OF LOCAL GOVERNMENT STAFF; Example of Eceabat District

Hande SÖNMEZ

Çanakkale Onsekiz Mart University

Graduate Education Institute

Computer and Instructional Technologies Master's Thesis

Counselor: Prof. Dr. Mehmet Ali SALAHLI

25/07/2023, 75

It is a qualitative study on the investigation of the problems of the personnel working in the local government regarding the use of information technologies. In this study, Eceabat District is taken as a sample. General survey model and case study were used in the method of the research, and in line with the results obtained, interview forms prepared in accordance with the scope validity were applied to 16 personnel working in different departments in Eceabat Municipality and 15 citizens residing in the district by taking expert opinion.

In this study, in which a qualitative data collection tool was used, the interview forms consisted of 12 open-ended questions prepared for the personnel working in Eceabat Municipality and 4 demographic and 10 open-ended questions prepared for the citizens residing in Eceabat district. Data analysis was provided by using content analysis, which is one of the qualitative data analysis, by adding the interview results to the study in tables and texts.

As a result of data analysis, problems were identified. If information technologies are integrated into the systems, it is seen that the cost comes to the fore and the personnel in charge have in-service training needs on information technologies. In the interviews with the citizens, it is stated that the municipality has demands for the services it offers in the field of technology, increasing the sharing of online communication, current news and advertisements on the website, and it is understood that most of the participants of the study follow the local government through social media.

Following the data analysis, it was planned to provide in-service training, which focused on the problems of the personnel stated in the interviews, and the requests of the

citizens, which were obtained from the interviews with the citizens. In the services provided by the local government through information technologies, by adopting a citizen-oriented service approach, seminars were given to be innovative and up-to-date and to solve the problems.

Keywords: Local Government, Information Technologies, Municipality, Citizen, In-Service Training



İÇİNDEKİLER

Sayfa No

JÜRİ ONAY SAYFASI.....	i
ETİK BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
SİMGELER ve KISALTMALAR.....	xi
TABLolar DİZİNİ.....	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xv

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1 Araştırmanın Problemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	1
1.3. Araştırma Soruları	2
1.4. Araştırmanın Önemi	2
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	3
1.6. Araştırmanın Varsayımları	3
1.7. Tanımlar.....	3

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE / YEREL YÖNETİM PERSONELİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR

2.1. Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Amaçları ve Önemi.....	6
2.2. Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci	7
2.2.1. Personelin Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci	7

2.2.2 Vatandaşın Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci	7
2.3. Yerel Yönetim Hizmetlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı ile İlgili Alanyazın Taraması	8
2.4. Belediye Hizmetlerinde Ortam Faktörleri	13

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ / MATERYAL YÖNTEM

3.1. Araştırmada Kullanılan Yöntem.....	15
3.2. Katılımcılar	17
3.3. Veri Toplama Araçları	18
3.4. Araştırmanın Veri Analizi	21

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Dünyada Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin Genel Tarama Modeli ile Elde Edilen Bulgular	22
4.1.1. İşlevlerin Otomasyonu	23
4.1.2. Hizmetlerin Otomasyonu	24
4.1.3. Yönetim Otomasyonu.....	25
4.1.4. Halkla İletişim	27
4.2. Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin Durum Çalışması ile Elde Edilen Bulgular.....	29
4.2.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	29
4.2.2. Görüşme Sorularına İlişkin Bulgular.....	31
4.2.3. Çanakkale İli ve İlçelerinin Sosyal Medya Platformlarının İncelenmesine Ait Bulgular.....	48
4.2.4. Yerel Yönetim Personeli ile Yapılan Seminere Ait Bulgular	54

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

5.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneğine Ait Sonuçlar.....	57
5.1.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sonuçlar	57
5.1.2. Vatandaşların Yerel Yönetim Bilgi Teknolojilerini Kullanımına İlişkin Sonuçlar	60
5.2. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneğine Ait Öneriler	60
5.2.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Öneriler	61
5.2.2. Vatandaşların Yerel Yönetim Bilgi Teknolojilerini Kullanımına İlişkin Öneriler	63
KAYNAKÇA.....	64
EKLER.....	I



SİMGELER ve KISALTMALAR

A1	Alan Uzmanı 1
A2	Alan Uzmanı 2
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	Bilgi Teknolojileri
D1	Dil uzmanı
m.	Madde
yy.	Yüzyıl
%	Yüzde oranı

TABLolar DİZİNİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 1	Uzman görüşleri ile yerel yönetimde görev yapmakta olan personele yönelik hazırlanmış görüşme soruları	19
Tablo 2	Uzman görüşleri ile Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşa yönelik hazırlanmış görüşme soruları	20
Tablo 3	Yerel yönetim personelinin demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistik değerleri	30
Tablo 4	Vatandaşların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistik değerleri	30
Tablo 5	Yerel yönetimde görev yapmakta olan personelin görev alanı ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	32
Tablo 6	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında görüşleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	32
Tablo 7	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri önemi ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	33
Tablo 8	Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları programların neler olduğu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	34
Tablo 9	Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları programların artı ve eksi yönleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	35
Tablo 10	Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları farklı programlar ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	36
Tablo 11	Yerel yönetim personelinin hizmet alanlarında bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	37
Tablo 12	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında aldıkları eğitimler ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	38
Tablo 13	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanının entegrasyon durumu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	38

Tablo 14	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojilerinin yeterliliği ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	39
Tablo 15	Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında eğitimler hakkında katılım konusu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	40
Tablo 16	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesini ziyaret etmeleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	41
Tablo 17	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi kullanımı konusu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	42
Tablo 18	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi kullanımı amacı ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	42
Tablo 19	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi aracılığı ile yapılan işlemler konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	43
Tablo 20	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi faydaları ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	44
Tablo 21	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi güncellemeleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	44
Tablo 22	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi hizmetleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	45
Tablo 23	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi eksiklikleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	46
Tablo 24	Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi ile başkanlığa ulaşım konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	47
Tablo 25	Katılımcıların YerelNet üzerinden Eceabat Belediyesi ile ilgili alana ulaşım sağlamaları konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı	48
Tablo 26	Yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki varlığı	49

Tablo 27	Yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısı ile nüfus sayısına oranı	51
Tablo 28	Yerel yönetimlerin Instagram platformundaki genel görünümü	52
Tablo 29	Yerel yönetimlerin Twitter platformundaki genel görünümü	52



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 1	Yerel yönetim (Eceabat) iş ve işlemlerine ait şema	13
Şekil 2	Genel tarama modeli uygulama şeması	15
Şekil 3	Durum çalışması uygulama şeması	16
Şekil 4	Bilgi teknolojileri ve yerel yönetim şeması	22
Şekil 5	Çanakkale il merkez ve ilçeleri yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısı	50



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması: Eceabat İlçesi Örneği başlıklı bu araştırmanın problemine, amacına, önemine, sınırlılıklarına, varsayımlarına ve tanımlara çalışmanın bu bölümünde değinilmektedir.

1.1 Araştırmanın Problemi

Yerel yönetimler kamu tüzel kişiler olarak faaliyet göstermektedir (Arpat, 2018). Bu durum göz önünde bulundurulduğunda vatandaş ile iç içe bir hizmet anlayışı olduğu anlaşılmakta olup, vatandaşa uygun ve etkin hizmet sağlayabilmek adına bilişim teknolojilerinin kullanılması önemli bir noktayı oluşturmaktadır (Üzüm ve Şenol, 2020). Yerel yönetimler tarafından, sorumluluk bölgesinde ikamet etmekte olan vatandaşlara bilgi teknolojileri aracılığı ile verilen hizmetlere bakıldığında, yerel yönetimler arasında vatandaş odaklı, teknoloji ile koordineli hizmet verilmesi konusunda farklılıklar gözlemlendiği görülmektedir.

Bu çalışmada Çanakkale ilinin Eceabat Belediyesi'nde çalışan yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin sorunlarının araştırılması ele alınmış olup görevli personeller ve ilçede ikamet etmekte olan vatandaşlar aracılığı ile çalışma gerçekleştirilmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Çevremizdeki yerel yönetimlerde bilişim teknolojilerinin kullanım yeterliliği konusunda sıklıkla sorunlar ile karşılaşmaktadır (Alan ve Güven, 2018). Çalışma alanı Çanakkale ili Eceabat Belediyesi olan bu çalışmada yerel yönetimlerde görevli personeller için bilgi teknolojilerinin gerekliliği ile bu konuda sıklıkla karşılaşılan sorunların ele alınması amaçlanmaktadır. Ayrıca Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşların, Eceabat Belediye Başkanlığı'nın bilgi teknolojileri aracılığı ile sunduğu hizmetlerden yararlanmaları konusundaki düşünceleri yapılan görüşmeler ile toplanarak vatandaşların talepleri doğrultusunda ortaya çıkan sorunların giderilmesi için yerel yönetimde görevli personele hizmet içi eğitim kavramı altında dönütler verilmektedir.

1.3. Araştırma Soruları

- 1- Yerel yönetimlerin iş ve işleyişleri bakımından, bilgi teknolojileri kullanımını etkin bir rol almakta mıdır?
- 2- Eceabat Belediyesinde görevli personeller bilgi teknolojilerini etkin kullanabilmekte midir?
- 3- Eceabat Belediyesi sorumluluk alanında ikamet etmekte olan vatandaşlar tarafından, yerel yönetimin bilgi teknolojileri aracılığı ile sunduğu hizmetlere, duyduğu ihtiyaç düzeyi nedir?

Vrabie C. (2012) araştırmasında: İyi bir bilgi teknolojileri ve iletişim altyapısı bulunması, az maliyet ile geniş kitleye internet erişimi, yeni teknolojileri ve bilgi sistemlerini kullanma yetileri; bilginin varlığı noktalarına değinmektedir. Bahse konu noktalar dikkate alınarak araştırma soruları yukarıya çıkartılmıştır.

1.4. Araştırmanın Önemi

Kamu personelleri ve sorumluları arasında yaşanan bilgi teknolojileri okuryazarlığı yetersizlikleri üzerine yapılan çalışmaların sonucunda; personeller bakımından çalışmaların olumlu etkisinin olduğu görülmektedir (Lagon, 2019). Eceabat Belediye personeli ile uzman görüşü alınarak kapsam geçerliliğine uygun hazırlanan görüşme formu kapsamında görüşmeler yapılarak, bilgi teknolojileri kullanımları hakkında bilgilerine başvurulmuş olup, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanılmasının etkinliği ve karşılaşılan sorunlar değerlendirilmektedir. Lagon (2019), tarafından yapılan araştırmada: Belediye personelinin iş performansının artırılması, bilgi teknolojilerine erişilebilirliğin etkinliği, hizmetlerin sağlanmasında şeffaflık olması, vatandaş yerel yönetim arasında iş ve işlemlerin kısa zamanda çözüme ulaşılarak hizmet kalitesinin artırılması yönünden çalışmalara yer verildiği görülmektedir. Yerel yönetim ve bilgi teknolojileri konulu araştırmaların personel ve vatandaş arasındaki iletişimi, etkilediği literatür taramasından anlaşılmış olup bu araştırma ile Eceabat İlçesi yerel yönetimi ele alınmaktadır.

Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşlar ile uzman görüşü alınarak kapsam geçerliliğine uygun olarak hazırlanan görüşme formu kapsamında görüşmeler yapılarak Eceabat Belediyesi'nin bilgi teknolojileri ile sunduğu hizmetler hakkındaki görüşleri alınmaktadır. Bu doğrultuda; vatandaşın bilgi teknolojileri alanında yerel yönetimden beklentisi

ile yerel yönetimin, bilgi teknolojileri vasıtasıyla sağladığı hizmetler ve bu hizmetlerin personeller açısından kullanımının etkinliği değerlendirilmektedir.

Çalışmanın sonucunda, yerel yönetimde görevli personeller tarafından bilgi teknolojileri alanında karşılaşılan sorunların giderilmesi veya en aza indirilmesi, personellerin bilinçlendirilmesi için ve vatandaşların belediye hizmetlerinden beklentileri doğrultusunda yerel yönetimde görev yapmakta olan personele hizmet içi eğitimler, seminerler sağlanarak dönütler verilmektedir. Vatandaş ve yerel yönetim arasındaki etkileşimin artırılmasında bilgi teknolojilerinin rolü ele alınmaktadır. Hizmet kalitesinin artırılabilmesi için personellerin bilgi teknolojileri kullanımıyla ilgili yaşadığı sorunların tespiti üzerine çalışmalara yer verilmesinde teknolojinin etkinliği önemli noktayı oluşturmaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın sınırlılıkları:

1. Eceabat Belediyesinde görev yapan personeller ile görüşme yapılmak üzere hazırlanan, 12 sorudan oluşan görüşme formu ile Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşlar ile görüşme yapılmak üzere hazırlanan 14 sorudan oluşan görüşme formu çalışmada kullanılmaktadır.
2. Çalışmaya Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan 16 personel ve Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan 15 vatandaş katılım sağlamaktadır.

1.6. Araştırmanın Varsayımları

Çalışmanın varsayımları:

1. Hazırlanan görüşme formları çalışmanın amacına hizmet etmektedir.
2. Çalışmanın katılımcıları gönüllük esasına göre zaman ayırarak katılmış olup, cevaplar içtenlikle yanıtlandırılmıştır.

1.7. Tanımlar

Yerel Yönetim: Ülke sınırları içinde faklı büyüklüklerden oluşan toplulukta yaşayan kişilerin, ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarını gidermek amacı ile kurulmuş ve hukuk düzeni çerçevesinde oluşturulmuş olan anayasal kuruluşlardır (Aktan, 1999).

Bilgi teknolojileri: Bir işletme veya başka bir girişim alanında verileri veya bilgileri almak, depolamak, iletmek, üzerinde çalışmak ve işleme amaçlarını gerçekleştirebilmek adına bilgisayarların araç olarak kullanılmasıyla tanımlanmaktadır (Güney ve Mutlu 2008).

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojisi, bilgi teknolojileri ve iletişim teknolojileri kavramlarını bir alanda ele alan teknolojilerin birbirleri ile olan bağlantılarını birlikte ortaya koyan tanımdır (Kaya ve Koçak-Usluel, 2011).

Hizmet İçi Eğitim: Kişinin, herhangi bir alanda işe girmesi ile başlayan ve iş ile ilişkisi kesilene kadar devam eden süreç içerisinde hizmet verdiği alanın gerektirdiği ihtiyaçlar doğrultusunda kazandırılması istenen bilgi, davranış ve becerilerin kişiye programlı bir biçimde öğretilmesidir (Can, vd., 1998).

E-Belediye: Proje olan E-Belediye hizmeti belediyelerin ortak bir alanda bulunmasına, bilgi teknolojileri açısından ihtiyaçlarının karşılanmasına, geliştirilecek olan belediyeçilik üzerine yazılımlar ile vatandaş odaklı bir yerel yönetim yapısının oluşturulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin şekilde kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Henden ve Henden, 2005).

E-Devlet: elektronik devletin kısaltmasıdır. Bu bağlamda e-devleti, “kamu hizmetlerinin hazırlanması ve vatandaşa sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojisi kullanılması” biçiminde tanımlanabilir (Balcı, 2003). Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımınıdır (Ekinci, 2018).

Bilgi toplumu: Yakın çağda öne çıkan bilgi patlaması sonucu bilginin temel alındığı, bilginin işlenerek depolama yapılmasında bilgisayar ve iletişim teknolojilerini ele alan bir toplum yapısı olmaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009).

Dijital Belediyeçilik: Vatandaş ve yerel yönetimlerdeki tüm paydaşların etkileşimlerinde uygulanan süreçlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yönetilmesi ve tekrar erişilebilecek şekilde saklanması gibi faaliyetlerinin bütünü olarak tanımlanabilir (Çetin ve Parlak, 2020).

Dijital Devrim: Genellikle üçüncü sanayi devrimi olarak anılır ve 1980’lerden beri meydana gelen analog mekanik ve elektronik teknolojiden dijital teknolojiye geçişi ima eder. Dijital devrim hem bilgi iletişim teknolojilerinin ortaya çıkışının bir sonucudur ve bu nedenle Bilgi Çağı’nı başlatmaktadır (Çarpıcıoğlu ve Anık, 2021)

Dijital Vatandaş: Bilgi teknolojilerini düzenli olarak etik, eleştirel ve güvenli bir şekilde kullanma becerisini ifade eder. Web 2.0 teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte bireylerin günlük yaşamda gerçekleştirdikleri çeşitli işlemlerin dijital ortamlara taşınmasıyla ortaya çıkmış bir kavramdır (Çubukçu ve Bayzan, 2013).

Gözetim Toplumu: Toplumun devlet tarafından, bireyin devlet tarafından, bireyin toplum tarafından, toplumun birey tarafından, bireyin birey tarafından ve nadiren de olsa devletin birey ve toplum tarafından gözetlendiği yapılara denir (Lyon, 2013).

Sosyal Medya: Kullanıcıların bilgileri, fikirleri, kişisel mesajları ve diğer içerikleri paylaşmak için çevrimiçi topluluklar oluşturduğu elektronik iletişim biçimlerini ifade eder (Yeşildal, 2019).

Şeffaflık: Netlik ve görünürlük olan temel tanımıyla Yalnızca bir şey gizleme anlamı değil aynı zamanda bilgi işlem alanında gözle görülür bir etki olmaksızın gerçekleşecek şeyler ya da eylemler için kullanılan bir terim olduğu belirtilmektedir (Uğur, 2016)

YerelNet: YerelNET 2000 – 2018 yılları arasında Türkiye ‘nin en prestijli kurumlarında biri olan Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından kurulmuş ve yönetilmiş bir Yerel Yönetimler Portalı’dır (Kıraç ve Bayrakçı, 2020).

Yerel Yönetim Hizmetleri: Mahalli yönetimin yapması gereken görevlerin kontrolünde sorumlu olan idari birim belediyelerdir. 1982 Anayasası m. 127’de yerel yönetim kuruluşu olan belediye hizmetlerine ait yetkilere, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunlarında değinildiği görülmektedir (Gönüllü, 2022). Yerel yönetim hizmetleri içerisinde: Su ihtiyacı ve kanalizasyon arıtma gibi bölgesel altyapı işlemleri, katı atık ve temizlik, çevre ve arındırma, imar, konut, coğrafi ve kentsel bilgi sistemleri, şehir içi ulaşım, itfaiye, zabıta, kurtarma ve ambulanslar, acil yardım, turizm ve tanıtım etkinlikleri, kültür ve sanat aktiviteleri, sosyal hizmet yardımlaşma, gençlik ve spor etkinlikleri, nikâh işlemleri, mali ticaretin geliştirilmesi, mesleki eğitim, okula alıştırtma eğitimi ve çevre koruma, fidan ekimi, defin işlemleri, park ve yeşil alanları koruma geliştirme gibi hizmetler bulunmaktadır (Arpat, 2018). Belediyelerin kuruluş amacı bölgesinde bulunan vatandaşa çeşitli hizmetler sunması olarak karşımıza çıkmaktadır (Gönüllü, 2022). Teknolojiyi bünyesinde bulundurarak bu iş ve işlemlerin hızlı bir biçimde sağlanması günümüz teknolojisinin getirdiği gereksinimlerden olmaktadır (Özel, 2016).

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE / YEREL YÖNETİM PERSONELİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR

Bu bölümde, araştırmanın amacı doğrultusunda yapılan çalışmalar neticesinde; yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri kullanım amaçları ve önemi ayrıca yerel yönetimlerde görev yapmakta olan personelin ve hizmetlerden faydalanmakta olan vatandaşların bilinci ile ilgili kuramsal çerçeve yer almaktadır.

2.1. Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Amaçları ve Önemi

Yerel yönetimlerde iş ve işlemlerin bilgi teknoloji ile iç içe olması, yerel yönetimin gelişimini olumlu yönde etkilemektedir (Varcan, vd., 2013). Günümüz insanının bilgi okuryazarı, teknoloji okuryazarı vb. vasıfları taşıması gerekmektedir (Polat, 2006). Bilgi teknolojileri açısından donanımlı personele sahip yerel yönetimlerin işleyişler bakımından daha başarılı olduğu söz konusu olmaktadır (Tufan-Emini ve Kocaoğlu, 2011). Bu çalışmada Eceabat Belediye personelinin bilgi teknolojileri kullanım düzeyleri ve personelin bilgi teknolojilerinin kullanımına ilişkin karşılaştıkları sorunlar ile Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden yararlanma durumları ve görüşleri araştırılmakta olup, son zamanlarda ortaya çıkan yerli ve yabancı alan yazın araştırmalarının incelenmesi sonucu kuramsal çerçeve oluşturulmaktadır.

Bilgi toplumunun getirdiği sorumluluklar ile çalışma hayatında personellerin 21. yy. becerilerini kullanması gerekmektedir (Genç, 2000). Yerel yönetimlerin, vatandaş odaklı hizmet anlayışını ön plana alarak bu durumu teknoloji aracılığıyla gerçekleştirmesinin günümüz şartlarına uygun olacağı gözlemlenmektedir (Henden ve Henden, 2005).

Yerel yönetimler tarafından bilgi teknolojileri kullanımı gelişen teknoloji çağında gereklilik arz etmektedir. İş ve işlemlerin teknoloji aracılığı ile yapılması, zamandan tasarrufu ve kolaylığı beraberinde getirmektedir bu durumda çalışan personellerin BİT konusunda yeterli seviyede bilgi sahibi olması yerel yönetimin gelişiminde etkili olmaktadır (Yüksel, 2005). Yerel yönetimde görevli personellerin bilgi teknolojileri kullanımı konusunda yaşadıkları sorunlara yönelik hazırlanan eğitimler, hizmet içi eğitim adı altında ilgili kurum ve kuruluşlara verilerek sorunların giderilmesi sağlanmaktadır (Şahin ve Güçlü, 2010).

2.2. Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci

Çalışmanın bu bölümünde: Yerel yönetimde görev yapmakta olan personelin bilgi teknolojileri kullanımı konusundaki bilinci ve yerel yönetimin bilgi teknolojileri ile sağladığı hizmetlerden faydalanmakta olan vatandaşın bilgi teknolojileri kullanımı konusundaki bilinci hakkında araştırmalara değinilmektedir.

2.2.1. Personelin Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci

Yerel yönetim olarak hizmet vermekte olan belediyelerde, görevli personeller farklı departmanlarda görev yapmaktadır. Bu sebeple bilgi teknolojileri kullanımları da kişiden kişiye göre farklılık göstermektedir (Çelik-Efşan ve Yılmaz, 2021). Bilgi teknolojilerinin kullanımı bilincinde olan personellerin yanı sıra gerek duymayan personellerin varlığı söz konusudur. Bir yerel yönetimde bilgi teknolojilerinin kullanımı gereklilik olan departmanda çalışan personellerin bilgi teknolojileri konusunda bilinçli olduğu gözlemlenirken gereklilik olmayan departmanlarda çalışan personellerin işleri gereği bilgi sahibi olmaya ihtiyaç duymadıkları gözlenmektedir (Aksoy ve Kara, 2013). Personelin bilgi teknolojilerini hizmet içerisinde kullanması kadar yenilenen teknolojiye uyum sağlaması da hizmet anlayışını olumlu yönde etkilemektedir. Bu bağlamda bilinçli personele sahip yerel yönetimlerin kamu hizmeti adına artışı bulunmaktadır (Vrabie, 2012).

2.2.2 Vatandaşın Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Bilinci

Belediye sorumluluk alanında ikamet etmekte olan vatandaşlar, geniş bir kitleyi (yaş, eğitim, meslek vb. faktörler) oluşturmaktadır bu durumda vatandaşın bilgi teknolojilerinden yararlanmaları kişiden kişiye göre farklılık göstermektedir. Araştırmalar neticesinde günümüz bilgi çağında ayrıca 2020 yılı itibariyle pandeminin getirdiği dijitalleşme ile vatandaşların teknoloji kullanımına yöneliminin ve dijital bilinçlenmenin arttığı söz konusu olmaktadır (Budak ve Korkmaz, 2020). Vatandaşların teknolojiye ulaşabilmesi bilgi teknolojilerinin kullanımı için gerekli ilk adım olmaktadır. Ulaşılabilir bir teknolojinin kullanımı da kişiler arasında değişkenlik göstermektedir. Vatandaşın, teknolojiden uzak kalması konusunda önyargı, korku, bilinçsizlik vb. faktörlerin de etkisinin bulunduğu görülmektedir. Teknolojiye ulaşım sağlandıktan sonra kullanım konusunda kendisine ait özgüveni bulunan vatandaşlar, hayatlarını kolaylaştırma açısından bilgi teknolojilerini kullanabilmektedir (Eryılmaz ve Uluçol, 2015). Vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden yararlanmak için bilgi teknolojilerini kullanması üzerine yapılan araştırmalarda; bazı vatandaşlar tarafından bilinçli

olunmadığı veya sosyal medya üzerinden yerel yönetime ait iş ve işlemlerin takibinin yapıldığı, yerel yönetimlere ait web sayfalarını kullanmayı tercih etmediği görülmektedir (Yüksel, 2005).

2.3. Yerel Yönetim Hizmetlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı ile İlgili Alanyazın Taraması

Türkiye de 81 il özel idaresi, 3228 belediye, 35121 köy ve 1100' e yakın yerel yönetim birlikleri mevcuttur (Güler ve Önder, 2021). Yerel yönetimler tarafından bilgi teknolojileri büyük önem arz etmektedir. Belediye sistemleri şekil alırken gelir durumu, dış ekonomik kaynaklar, teknolojik kaynaklar ve demografik özellikler ön planda olmaktadır (Tolunay ve Akyol, 2006). Çevre faktöründen etkilenen belediye hizmetlerinde vatandaş önemli rol oynamaktadır (Kıraç ve Bayrakçı, 2020). Yerel yönetimlerin bilgi teknolojilerini kullanma seviyeleri, içerisinde buldukları toplum ve devletin gelişmişlik düzeyi ile doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir (Türkoğlu, 2013). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik açısından yerel yönetimlerin üzerinde ki etkilerinin incelenmesi amaçlanmaktadır (Kırışık ve Sezer, 2015).

Karbuç (2003) tarafından yapılan çalışmada ilkel topluluk döneminden, içinde bulunduğumuz bilgi toplumuna kadar olan süreç içerisinde, 1950'li yıllardan sonra toplumsal yapılarda gelişimsel değişimlere sebep olan BİT üzerinde durulduğu görülmektedir. Ülkemizde BİT' in en aktif kullanıldığı e-devlet ile farklı devletlerin BİT kullanım düzeyleri incelenmektedir. Ayrıca çalışmada Avrupa'dan Infocities ve Infoville, Türkiye'den YerelNet ve Yerelbilgi Projelerinin tanımlamalarına yer verilmiştir. Yerel yönetimde görevli personelin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının araştırıldığı bu çalışma personelin BİT kullanım seviyesini ölçmeyi amaçlanmaktadır. Çalışma sonucunda BİT'in yerel yönetimlerde kullanılması ile ilgili yeterli araştırma olmadığı fakat BİT kullanımının günden güne arttığı vurgulanmaktadır.

Günümüzde e-belediye, dijital belediyecilik kavramları sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Yerel yönetim sistemleri tarafından, BİT kapsamında hizmet anlayışının benimsenmesi vatandaş ile etkileşimi arttırmaktadır. E-belediye, dijital belediyecilik gibi kavramlar dijital vatandaş toplumuna sahip olmayı gerektirmektedir (Asgarkhani, 2005).

Günümüz bilgi toplumunun oluşmasında merkezi yönetimler gibi yerel yönetimlerde önemli noktayı oluşturmaktadır. Vatandaş ile doğrudan ilişkili olan yerel yönetimlere baktığımızda karşımıza öncelikli olarak yerel yönetim birimi olan belediyeler çıkmaktadır. Bilgi toplumunun sağlanması adına eğitim alanında yapılan çalışmalarda belediyelerin biçimsel

rol üstlenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bilgi toplumunun oluşmasında yerel yönetimlerde ikamet etmekte olan vatandaşların teknoloji konusunda bilinçli olması etkili olmaktadır. İlçenin teknoloji konusunda bilinçli nüfus sayısının fazlalığı, bilgi teknolojilerinin kullanım oranını da arttırmaktadır (Pina, vd., 2010).

İçinde bulunduğumuz toplum bizleri yaşam boyu öğrenmeye sevk etmektedir. Asal ve Bayındır (2019), tarafından yapılmış olan çalışmada bilişim teknolojilerindeki uygulamaların “İzmit Belediyesi” personeli üzerindeki etkisinin ne derecede olduğu, bilişim teknoloji uygulamalarının çalışma hayatında kullanılmasında; “verimlilik”, “çalışan performansına olan etkileri”, “iş tatmini” ve “iletişimin etkin kullanılması” hususlarının ön planda olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlarda: Bilişim teknolojileri uygulamalarının belediye personelinin iş tatmini, performansı, iletişimi etkin kullanması, verimlilik açılarından işlerini yerine getirmeleri üzerinde olumlu olarak etkili olduğu ve personelin demografik özellikleri bakımından teknolojinin kullanılabilirliğinde farklılıklar olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Kurumlarda çalışan personelin bilgisayar kullanım konusu kişisel ve mesleki gelişimini arttırabilmesi için bir zorunluluk olduğu takdirde, hem iş ortamındaki motivasyonu hem de kişisel başarısının artması için yararlı olacağına değinilmektedir.

Mumay (2007), tarafından kamu kurumlarında kullanılan bilgi teknolojilerinin, personelin karar alma süreçlerine olan etkisini incelemektedir. Bu çalışmada bilgi toplumuna geçişte ki dönüşüm için bilgi teknolojilerinin tasarım konusundaki önemini ortaya çıkartmak amaçlanmaktadır. Araştırmada BT kullanımının günümüze uygun değişimin sağlanmasında kurumlarda nasıl kullanıldığı ile ilgili doğrudan ilişkisi olduğu fakat değişim için gerekli adımların atılmadığı sürece klasik sistemin devam ettiği vurgulanmış olup, personelin karar alma sürecinde olumlu bir katkıda bulunmadığına değinilmektedir.

Demir ve Büyükalan (2018), hızla gelişmekte olan BİT'in eğitimin yanında kamu kurum ve kuruluşlarında da yaygın bir şekilde kullanılmaya başlandığını belirtmektedir. Yapılan bu araştırmada, Sayıştay Başkanlığı görevlilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma seviyelerinin incelenmesi ve görev yaptıkları kurumdan teknoloji alanındaki beklentilerine yönelik öneri ve görüşlerinin belirlenmesi amaç edildiği görülmektedir. Bu çalışmanın veri analizi sonuçlarına göre teknoloji kullanım seviyelerinin katılımcılar arasında cinsiyete göre anlamlı farklılık bulunduğu, meslekteki kıdem derecesi arttığında teknolojinin kullanımının seviyesinin ortalamasında azalma olduğu ve personelin hizmet içi eğitime gereksinim duydukları görülmektedir. Sonuçlar doğrultusunda kıdem senesi 20 sene ve üzeri olan personelin teknoloji açısından daha fazla eğitime gerek duyduğu, hizmet içi eğitimlerin

görevli tüm personele uygun bir biçimde verilmesi sağlanarak eksikliğin giderilmesi açısından önerilere yer verildiği görülmektedir.

Günümüzde teknoloji hayatımızın her alanını kapsamakta olup bu durumda çoğu kişi iş yerlerinde de teknoloji kullanımına ihtiyaç duymaktadır. Araştırmalarda yaş ilerledikçe veya meslekte tecrübelendikçe mesleki bilginin arttığı fakat mesleğe teknoloji entegre etme kısmının bu aşamada düştüğü görülmektedir. Klasikleşmiş çalışma yöntemlerini kullanan kurumlar veya kişiler çağa uyum sağlamakta sorunlar yaşamaktadır. Bu durumun giderilmesi için en önemli adımlardan bir tanesi hizmeti içi eğitimler olmakta fakat bu eğitimlerin en verimli şekilde çalışanlara verilmesi gerekmektedir (Yeşilorman ve Koç, 2014).

Yıldırım ve Öner (2004), tarafından yapılan çalışmada: Türkiye’de belediyelerin başta internet üzerinden iletişim teknolojilerini kullandığına ve belediyelerin çoğunda e-belediye uygulamasının başarılı bir şekilde kullanıldığına değinilmektedir. Yerel yönetimlerin, bilgi toplumunun oluşturulması aşamasında bilgiye erişimin sağlanması ve yerel yönetimde demokrasi, açıklık, kurumsallaşma konularının e-belediye uygulamaları açısından incelenen çalışmalar olduğu görülmektedir.

E-Devlet programları, kamu yönetiminin amacına uygun olmasının yanı sıra vatandaşların ve diğer kamu görevlilerinin potansiyeli ile uyumlu olmalıdır. Bu durumun etkili bir biçimde sağlanması, iyi bir bilgi teknolojileri ve iletişim altyapısına, düşük fiyatlarla geniş internet erişimine, bu yeni teknolojileri ve bilgi sistemlerini kullanma becerilerine, bilginin kullanılabilirliğine dayandırıldığı görülmektedir (Vrabie, 2012). Bilgi toplumunda olduğumuz bu dönemde teknoloji ile birlikte gelen ekonomik ve sosyallığın değerlendirilmesinin gerekliliği vurgulanan çalışmada, kamu hizmetlerini sağlayan personelin vatandaş ve diğer personeller ile iletişiminde e-belediye uygulamalarının BİT aracılığı ile sistemli hale getirildiği görülmektedir (Karataş ve Tarhan, 2021).

Uslu (2014) tarafından yapılan çalışmada ekonomik ve sosyal değişimlere kullanıcının uyum sağlaması; teknoloji, yenilikçilik ve bilim açısından yaşanan döngüde kullanıcıların sergiledikleri davranışlar değerlendirilmektedir. Bilgi okuryazarlığından itibaren hayatımızın her alanına yerleşmiş olan bilgi ve iletişim teknolojileri güven, sürekli yenilenme, bilinmezlik gibi faktörlere sebep olabileceğinden kişiler üzerinde endişe ve korku oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda e-belediye hizmetinin kişiler üzerinde, algı açısından güven ve sinizm duygularının önemli bir biçimde etkisinin var olduğu görülmektedir. Yerel yönetim sistemindeki süreçler ve teknolojik sistemlerde yaşanan güvenlik endişeleri, güven eksikleri,

değişime kapalı olmak gibi faktörler karşılaşılan zorluklardan olmaktadır (Sarıkas ve Weerakkody, 2007).

Sevinç (2007) tarafından yapılmış olan araştırmada çalışma alanında başvuru bilgi teknolojileri oluşan örgütsel çevre, çalışma yeteneği gibi faktörlerin yapısal hareketlerini değiştirerek ayrıca kurum içinde sosyal bağların yapısallığını etkileyerek çalışma ortamını değiştirdiği görülmektedir. İleri teknolojilerin günümüzde sürekli olarak güncellenmesi bilgi çağında olmamız ile doğrudan ilgili olmaktadır. Bu doğrultuda kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi çağına uyum sağlama çabası ayrıca işin işleyiş sürecini de etkilemektedir. Kamu kurum ve kuruluşları ilk başta sayılmak üzere her alanda bulunan reform çalışmalarının yanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin fazla kullanılması ile etkinliği artırılmış yapılar ortaya çıkmaktadır. Amaçlanan hedef doğrultusunda hizmet bekleyen vatandaşa ve çalışma hayatına kaliteli hizmet verme anlayışı ile maliyet, zaman ve emek konularında tasarruf sağlandığı belirtilmektedir.

Demir ve Büyükalın (2018) tarafından yapılan çalışma doğrultusunda ülkemizde kamu kurumlarında verilen hizmetin bilgi teknolojileri araçları ile sağlanmasının hızla arttığı ve dünya üzerinde gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile doğru orantılı olarak ülkemizde yapılan çalışmalar olduğu anlaşılmaktadır.

Tufan-Emini ve Kocaoğlu (2011) tarafından yapılan çalışma doğrultusunda bilgi teknolojilerinin hizmet uygulanması ve çalışanların karar verme durumlarında kullanılmasının, yerel yönetim kısmında çalışan personelin yerine getirmesi gereken görev ve sorumlulukları başarabilme konusunda katkısı olacağı belirtilmektedir. Konya İl Özel İdaresinde çalışan personeller üzerinden yapılmış olan çalışmada bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkisinin analiz edildiği görülmektedir. Bahse konu kurum personeli ile yetkililerine veri toplama amacı ile uygulanan anket ve yöneticiler ile yapılmış olan yarı yapılandırılmış mülakat sonuçlarına göre Konya İl Özel İdaresinde çalışan personel ve yöneticilerin bilişim teknolojileri kullanımı ile geleneksel yöntemlere kıyasla maliyet ve zaman tasarrufu sağladığı ve aktif hizmet sunumuna katkıda bulunduğunu görülmektedir.

Aydın (2007), 20. yy.'ın son dönemlerinde yaşanan bilimsel gelişmelerin devlet yönetiminin yapısının ve uyguladığı sistemleri oldukça etkilediği, yeni bir dünyanın oluşmasına gidildiği görülmektedir. Yaşanan değişimler ile devletler bilgi teknolojilerini kamu kurumlarına daha fazla dâhil etmesi ile önemini bir o kadar arttırdığı vurgulanmaktadır. BT uygulamalarından olan "Kitle İzleme Teknolojisi" bireylerin hak ve özgürlükleri üstündeki oluşturduğu tehditler devletler açısından önem arz etmektedir. Kitle İzleme Teknolojisinin kötü amaçlar ile kullanılması fazlasıyla olumsuz olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşanan

olumsuzluklar kişiler üzerinde BT uygulamaları için kaygı oluştururken “Gözetim Toplumu” ortaya çıkmasının tedirginliğinin yaşandığı vurgulanmaktadır. Kaygıların dikkate alınması ile yapılan araştırmada bireylerin içinde bulunduğu özgürlüklerinin ve toplumsal düzen içindeki olumlu olumsuz yanlarının üzerindeki Bilişim Teknolojileri uygulamalarının etkisine bakıldığı görülmektedir. 21. yy. içinde bilişim teknolojileri uygulamalarının kullanılması ile kişilerin özel hayatı hakkında kişisel verilerinin korunması sağlanarak özgürlüklerinin gelişiminin mümkün olabildiği görülmektedir. Fakat değişen şartlar dikkate alınarak, güncellemeler takip edilerek, hukuksal çerçeve içerisinde; açık, demokratik ve çoğulcu bir toplum yapısı kabul edilerek gerçekleştirilebileceği belirtilmektedir. Bu durumlarda karşılaşılabilecek güven eksiklerinin giderilmesi gerekmektedir.

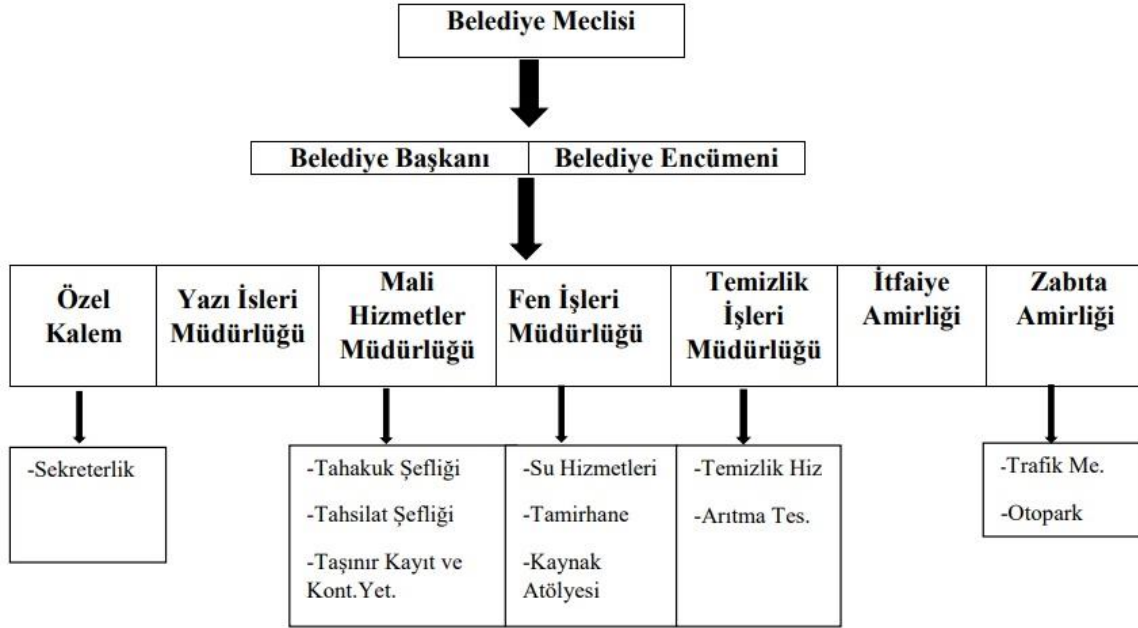
Kültürler arası yaşanan değişimler ile çağa uyum sağlamak konusunda, hızla gelişmekte olan günümüz teknolojisi ön plana çıkmaktadır. Kurum ve kuruluşların kısa süreler içerisinde gelişmekte olan teknolojiye adapte olma yolunda adımlarda bulunduğu söz konusu olmaktadır. Teknoloji ile yaşam standartları arasındaki etkileşimin artması ile iş hayatlarının da bu durumdan etkilendiği görülmektedir. Yerel yönetim hizmetlerinde kullanılmakta olan teknoloji her ne kadar imkânlarla bağlı olsa da teknoloji kullanımı konusunda donanımlı personele ihtiyaç olduğu söz konusudur (Leblebici, vd., 2003).

Dijital teknoloji kullanımının hayatımızda meşguliyet yaratmasının yanı sıra kişiler arasında etkili iletişim kurulmasına imkân sağlamaktadır. Bağımsız bilgisayarlardan internet ve sosyal medya dâhil olmak üzere veri bağlantı cihazları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin odak noktasını oluşturmaktadır (Rubble ve Bailey, 2007). Gilster (1997) kitabında, dijital okuryazarlığı dijital çağda bilginin kullanımı ve anlaşılması olarak basitleştirmiş ve dijital teknolojilerin "temel bir yaşam becerisi" olarak önemini vurgulamaktadır.

Dijital okuryazar bir birey, bir dizi dijital beceriye, bilgi işlem cihazlarının ilkelerindeki bilgiye ve bilgisayar ağlarını kullanma becerilerine sahip olmaktadır. Yaygın olarak kabul edilen, dijital okuryazarlık standardına sahip bir bireyin, kendi becerilerine ilişkin değerlendirmesini yaparak, işverenin beklentilerine cevap verebilmektedir. Bazı ülkelerin bulunduğu, uluslararası bir standarda dayalı olarak KOBİ sektöründe bilgi ve iletişim teknolojileri yetkinliğinin geliştirilmesi, bir bütün olarak ülkeye önemli ekonomik faydalar sağlamaktadır (Bunker, 2010). Jalil ve Kamaruddin (2018) araştırmalarında, teknoloji alanında hızlı, ekonomik büyümenin hükümetin daha fazla milli gelir elde etmesini başardığını, gelişmekte olan ülkeler için olumlu sonuçlara sahip olduğunu belirtmektedir.

Alanyazın taraması ile dünyada ve ülkemizde kamu kurum ve kuruluşları üzerine bilgi teknolojileri kullanımıyla ilgili çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Literatürde bulunan ilgili çalışmaların doğrultusunda verilen öneriler ve eksiklikler dikkate alınarak araştırma yapılmaktadır.

2.4. Belediye Hizmetlerinde Ortam Faktörleri



Şekil 1. Yerel yönetim (Eceabat) iş ve işlemlerine ait şema.

Belediye hizmetlerine yönelik organizasyon şeması belediye ile yapılan yazışma neticesinde alınmıştır. Belediye Organizasyon şemasında görüldüğü üzere Eceabat Belediyesi Özel Kalem, Yazı İşleri Müdürlüğü, Mali Hizmetler Müdürlüğü, Fen İşleri Müdürlüğü, Temizlik İşleri Müdürlüğü, İtfaiye Amirliği ve Zabıta Amirliği olmak üzere yedi alt birimden oluştuğu görülmektedir.

Eceabat Belediye personelinin farklı departmanlarda görev yapmasından dolayı hizmet alanları, ortamları farklılık göstermektedir. Her ortamın kendi içerisinde çalışma biçimleri de değişmektedir. Bu durumda bilgi teknolojilerine ihtiyaç duyulduğu gibi duyulmayan alanlarda karşımıza çıkmaktadır. Saha personeli ile büro personellerinin çalışma alanları ortam faktörünü etkilemektedir. Saha personeli daha çok teknik bilgilerden yararlanmakta iken büro personeli bilgisayar odaklı teknoloji ile alakalı iş ve işlemleri yapmaktadır. Ancak kurum içerisinde gerek görülmesi halinde saha personeli ile büro personelinin yer değişikliği durumunda iş ve

işlemlerde aksama yaşanacağından saha ve büro personelinin kurum içerisindeki her işleyiş ile ilgili bilgisinin olması gerekmektedir. Bu nedenle kurum içerisindeki personellerin her işlemi bilmesi gerekmekte ve her personelin bilgi teknolojileriyle ilgili bilgisinin yeterli seviyede olması gerekmektedir. Saha personelinin bilgisi tecrübeye, büro personelinin bilgisi öğrenmeye bağlı olduğundan bilgi teknolojileri alanında gelişim sağlanması için kurum içerisinde bulunan tüm personele bilgi teknolojileri ile ilgili hizmet içi eğitim verilmesi gerekmektedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ / MATERYAL YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yöntemi, katılımcıları, veri toplama araçları ve araştırmanın veri analizi bulunmaktadır.

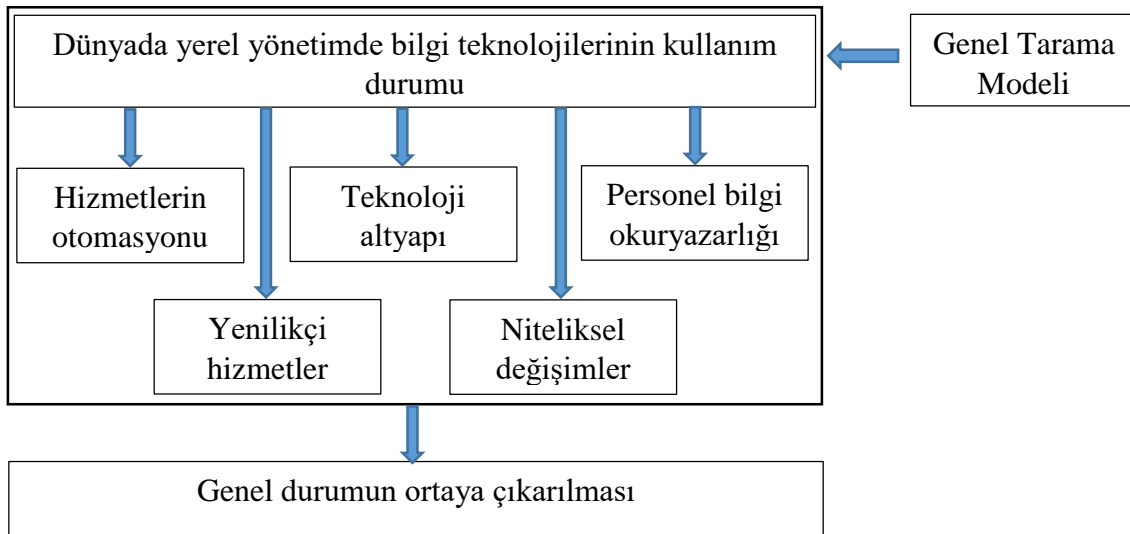
3.1. Araştırmada Kullanılan Yöntem

Bu bölümde araştırmada kullanılan genel tarama modeli ve durum çalışması yöntemleri hakkında açıklamalara yer verilmektedir.

3.1.1. Genel Tarama Modeli

Nitel çalışma olarak ele aldığım bu araştırmada objektif sonuçlara ulaşabilmek adına, tarama modeli türü olan genel tarama modeli kullanılmaktadır. Tarama modeli; geçmiş veya devam etmekte olan durumu olduğu biçimde betimlemeyi ele almakta olup genel tarama modeli; çalışmanın evreninin tamamı ya da bir kesiminden örneklem alınarak yapılan çalışmalar olmaktadır (Karasar, 2012).

Dünyada yerel yönetimlerin bilgi teknolojilerini kullanım durumu evreni oluşturmaktadır. Alanyazın taramasında; bilgi teknolojileri ve yerel yönetim başlığı altında yapılan araştırmalar doğrultusunda görülmektedir ki dünyada yerel yönetim ve bilgi teknolojileri konusunda çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Dünya çapında yerel yönetim ve bilgi teknolojileri ile ilgili yapılan çalışmaların içerisinde Eceabat ilçesi yerel yönetiminin konumu araştırmak, çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır.



Şekil 2. Genel tarama modeli uygulama şeması.

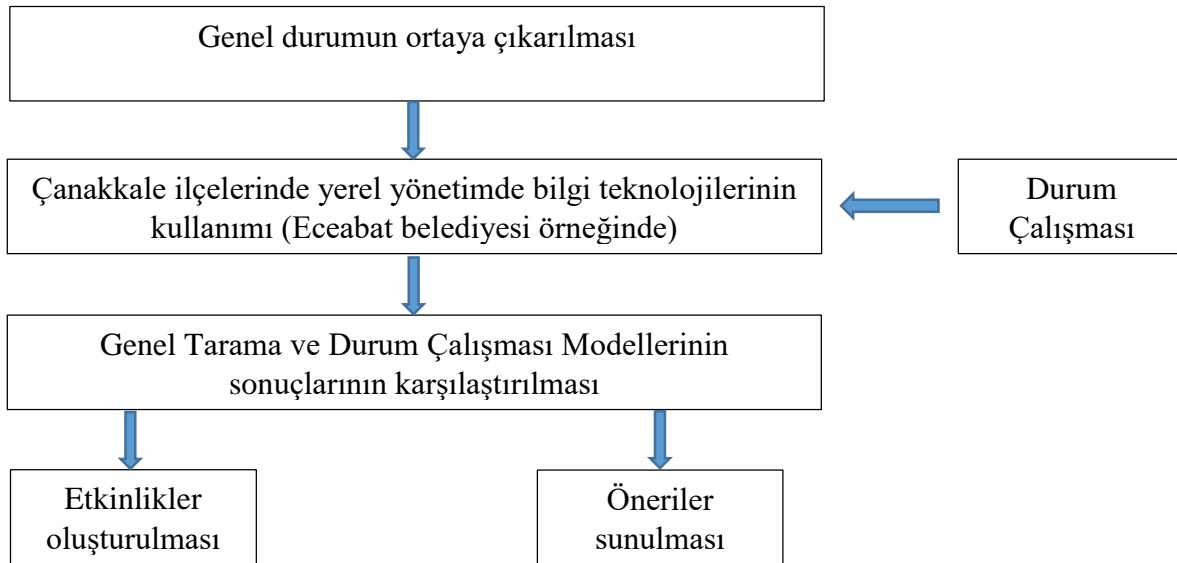
Genel tarama modeli ile araştırmaya konu örneklerin dünyadaki yerinin tespitinde genel durumun ortaya çıkartılması gerekmektedir. Dünyada yerel yönetimde bilgi teknolojilerinin kullanımının genel durumunun ortaya çıkartılması için yerel yönetimlerin; hizmetlerin sağlanması otomasyonu, sahip olduğu teknoloji alt yapısı, personelin bilgi okuryazarlığı, yenilikçi hizmetlere uyum sağlanması ve niteliksel değişim faktörleri önemli noktayı oluşturmaktadır. Belirtilen faktörlere uyum sağlamakta olan yerel yönetimlerin bilgi teknolojilerini etkin kullandığı ve vatandaş odaklı olduğu anlaşılmaktadır.

E-belediye sistemini kullanmakta olan yerel yönetimlerin kendi içerisindeki farklılıklarının tespitinde genel tarama modeli kullanılmakta olup Eceabat İlçesinde e-belediye hizmeti bulunmadığı görülmektedir. Bu durumda teknolojinin entegrasyonu konusunda yetersizlik olduğundan verilen hizmetlerin manuel olarak gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır.

3.1.2 Durum alışması

Yerel Yönetim olan Çanakkale İli Eceabat İlçesi Belediyesinde görevli personeller tarafından bilgi teknolojilerinin kullanımının niteliği ve ilçede ikamet etmekte olan vatandaşın yerel yönetimden dijital platformda beklentileri ile ilgili bilgi edinmeyi esas alan bu çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması kullanılmaktadır.

Nitel araştırma yöntemlerinden olan durum alışması: Bir durum veya olayın detaylı biçimde incelenmesiyle elde edilen sonuçların sistemli bir biçimde toplanması ve gerçek durumdaki konumuna bakılması olarak tanımlanmaktadır. Veriler doğrultusunda ele alınan konunun nedeninin belirlenmesi, sonrasında yapılacak olan çalışmalarda dikkat edilmesi gereken hususları ortaya çıkartmaktadır (Davey, 1991).



şekil 3. Durum alışması uygulama şeması.

Bu araştırmada ilgili mevzuatlar ve literatür taramaları yapılarak elde edilen bilgiler doğrultusunda Çanakkale ili Eceabat Belediyesinde bilgi teknolojileri kullanımı, durum çalışması ile ele alınmaktadır. Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personellere ve Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşlara yönelik uzman görüşü alınarak kapsam geçerliliğine uygun olarak hazırlanmış olan görüşme formları veri toplama aracı olarak uygulanmaktadır.

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin sorunlarının araştırılmasına yönelik bilgi teknolojileri kullanım düzeylerini ölçmek amacı ile hazırlanan görüşme formu 1 adet demografik özellik içeren soru ve 11 adet açık uçlu sorudan oluşmaktadır. Ayrıca Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşların belediyenin sunduğu bilgi teknolojileri hizmetlerindeki görüşleri ölçmek için hazırlanan görüşme formu 4 adet demografik özellikleri içeren soru ve 10 adet açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

Genel tarama modeli ile dünyadaki yerel yönetimlerin bilgi teknolojileri kullanımı ile ilgili çalışmalar dikkate alınmış olup Eceabat ilçesi yerel yönetimi ile ilgili durum çalışması sonucunda elde edilen veriler çalışmanın bulgular kısmında karşılaştırılmaktadır. Bu doğrultuda etkinliklerin oluşturulması (hizmet içi eğitim, seminer vb.) ve önerilerin sunulması sağlanmaktadır.

3.2. Katılımcılar

Genel tarama modeli kullanılmış olan bu çalışmanın, katılımcılarının çalışma evrenini: Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personeller ve Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşlar oluşturmaktadır. Evren; çalışma sonuçlarının genel bir biçimde ortaya çıkarılması için seçilen bir bütün iken çalışma evreni; araştırmanın amacına uygun özellikleri taşıyan bir bütün olmaktadır (Karasar, 2012).

Örneklem; çalışma evreni içerisinde belli bir kurallar çerçevesinde seçilen ve çalışma evrenine hizmet edebilirliği olan gruplar olmaktadır. Bu çalışmada örneklemin olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yönetimi türlerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme uygulanmaktadır. Amaçlı örnekleme; çalışma evreni içerisinde çalışmanın amacına hizmet sağlayabilecek nitelikteki katılımcıların seçilmesi ile yapılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2011). Kolay ulaşılabilir durum örnekleme; araştırmacının hız ve zamandan kazanç sağlayabileceği, örnekleme erişimi kolay olan durumlarda kullanılmaktadır (Patton, 1987). Çalışmanın örneklemini; Eceabat Belediye personelinin bilgi teknolojileri kullanımı ihtiyacı

çerçevesinde; amaçlı örnekleme kullanılarak seçilen, uzman görüşü alınarak hazırlanan görüşme formlarının uygulandığı 16 görevli personelin ve Eceabat'ta ikamet etmekte olan amaçlı örnekleme kullanılarak seçilen, uzman görüşü alınarak hazırlanan görüşme formlarının uygulandığı 15 vatandaşın oluşturduğu görülmektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Eceabat Belediye Personeline yönelik görüşme formu (EK-1) hazırlanırken ve uygulanırken aşağıda maddeler halinde sunulmuş olan durumlar dikkate alınmıştır. Bu maddeler doğrultusunda hazırlanan görüşme formları, uzman görüşleri alınarak kapsam geçerliliğine uygun geçerlilik ve güvenilirlik sağlanarak düzenlenmiştir.

1. Temel bilgisayar işletim sistemlerinin kullanılması ile iş ve işlemlerinde aktif olarak kullanılması gereken programlar hakkında bilgi ve yeterlilik seviyeleri
2. Bilgi teknolojileri uygulamalarının kullanımı sağlanırken, entegrasyon durumunun olumlu veya olumsuz etkileri
3. Yerel yönetimlerde iş başvurusunda bulunurken, bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi, istenilen belgeler, özellikler vb.
4. Bilişim teknolojileri kullanırken yaşanan aksaklıklara karşı çözüm yollarını bulma konusunda yeterlilik seviyeleri

Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşa yönelik görüşme formu (EK-2) hazırlanırken ve uygulanırken aşağıda maddeler halinde sunulmuş olan durumlar dikkate alınmıştır. Bu maddeler doğrultusunda hazırlanan görüşme formları, uzman görüşleri alınarak düzenlenmiştir.

1. Eceabat Belediyesinin internet ortamında sağladığı hizmetlere, vatandaşların erişimi ve gereksinimleri,
2. Yerel yönetimin, internet aracılığı ile sağladığı hizmetlerde vatandaşlar açısından görünen eksiklikleri, beklentileri ve memnuniyet düzeyi

Tablo 1

Uzman görüşleri ile kapsam geçerliliğine uygun olarak yerel yönetimde görev yapmakta olan personele yönelik hazırlanmış görüşme soruları

Sorunun İlk Hali	Uzman Görüşü	Sorunun Son Hali
Soru3: Belediyede iş sahibi olurken bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi nedir?	A2: İstenilen belgeler var mı? Eklemelisin.	Belediyede iş sahibi olurken bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi nedir? İstenilen belgeler, özellikler var mıdır?
Soru4: Bulduğunuz görev yeri için bilgi teknolojileri gerekli mi? Gerekli ise ne kadar önemli olduğunu düşünüyorsunuz?	A1: Sizce kelimesi eklenerek soru öznelendirilebilir.	Bulduğunuz görev yeri için bilgi teknolojileri sizce gerekli mi? Gerekli ise ne kadar önemli olduğunu düşünüyorsunuz?
Soru5: Bilgi teknolojileri programları kullanıyor musunuz?	A2: Cevabın evet veya hayır olarak verilmemesi gerekmektedir. Doğrudan sormalısın.	Kullandığımız programlar nelerdir?
Soru6: En çok kullanılan programlar hangileri?	A1: Katılımcının sorunun cevabını detaylı vermesini sağlayacak şekilde eklemede bulunmalısın.	En çok kullanılan programlar hangileri ve bu programlar üzerinde kendinizce eksi veya artı yönleriniz varsa nelerdir?
Soru8: Belediye hizmetleri için geliştirilmesi gereken bilgi teknolojileri var mı?	D1: “için” yerine “yönelik” yazmalısın.	Belediye hizmetlerine yönelik geliştirilmesi gereken bilgi teknolojileri var mı?
Soru9: Bilgi Teknolojilerinin entegre olmadığı sistemlerde yaşanan sorun var mı?	A2: Cevabın evet veya hayır olarak verilmemesi gerekmektedir. Olumlu olumsuz yanlarını sormalısın.	Bilgi Teknolojilerinin entegre olmadığı sistemlerde yaşanan olumlu veya olumsuz durumlar nelerdir?

A1: Alan Uzmanı 1, A2: Alan Uzmanı 2, D1: Dil uzmanı 1

Tablo 2

Uzman görüşleri ile kapsam geçerliliğine uygun olarak Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşa yönelik hazırlanmış görüşme soruları

Sorunun İlk Hali	Uzman Görüşü	Sorunun Son Hali
Soru1: http://www.Eceabat.bel.tr/ internet adresini ziyaret ediyor musunuz?	A1: Kullanım amacı soruya eklenerek detaylandırılmalıdır.	http://www.Eceabat.bel.tr/ internet adresini ziyaret ediyor musunuz? İnternet adresini kullanım amacınız nedir?
Soru2: Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını kolay mı?	A2: Vatandaş yönlendirilmemeli. Nasıl sorusu ile sorulmalıdır.	Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını nasıl buluyorsunuz?
Soru4: Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinden gerçekleştirdiğiniz herhangi bir işlem var mı?	A2: Cevabın evet veya hayır olarak verilmemesi gerekmektedir. Soruyu detaylandırılmalıdır.	Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinden gerçekleştirdiğiniz herhangi bir işlem var mı? Varsa: a. En çok hangi işlemleri yapmayı tercih ediyorsunuz? b. İşlemlerinizi bilgi teknolojilerini kullanarak yapmanızın hayatınızda etkisi oldu mu?
Soru5: Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını ve site kullanımından önce ki zamanlara göre belediyeye ait eylem ve projelerini takip etmeniz konusunda etkili oldu mu?	D1: İlk “ve” kelimesi yerine “ile” bağlacı kullanılmalıdır.	Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını ile site kullanımından önce ki zamanlara göre belediyeye ait eylem ve projelerini takip etmeniz konusunda etkili oldu mu?
Soru10: YerelNet üzerinde ki bilgilerine ulaşım sağladınız mı?	D1: Nereye ait YerelNet üzerinde ki bilgilere ulaşım sağlanacak? Konum yazılmalıdır.	Eceabat Belediyesini YerelNet üzerinde ki bilgilerine ulaşım sağladınız mı?

A1: Alan Uzmanı 1, A2: Alan Uzmanı 2, D1: Dil uzmanı 1

3.4. Araştırmanın Veri Analizi

Araştırmada elde edilen veriler tablolar ve metinler ile çalışmaya eklenerek, içerik analizi kullanımı ile analizi sağlanmaktadır. Görüşlerin sıklığını belirtmek amacı ile frekans (f) değerleri, görüşme metinlerinden doğrudan alıntılar, temalar oluşturulmuş olup yorumlar ve karşılaştırmalar yapılarak araştırmanın bulgular bölümünde değerlendirmeye alınmaktadır. İçerik analizi: ele alınan konuyu parçalar (anlam, tema, kalıp, önyargı) halinde ayrıntılı, sistematik ve dikkatli bir biçimde incelenerek yorumlanması olarak tanımlanmaktadır (Berg ve Latin, 2008).



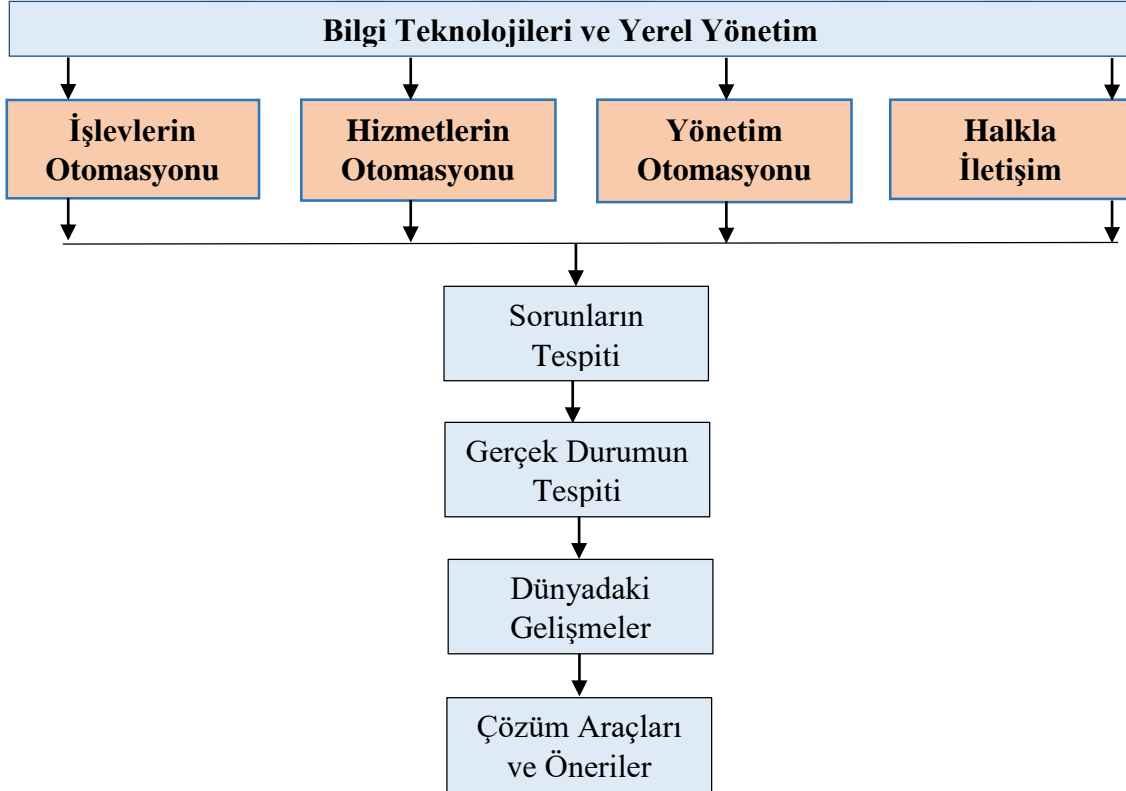
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde araştırmada kullanılan genel tarama modeli ve durum çalışması yöntemleri ile elde edilen bulgulara yer verilmektedir.

4.1. Dünyada Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin Genel Tarama Modeli ile Elde Edilen Bulgular

Yerel yönetim ve bilgi teknolojileri arasında bulunan ilişkinin incelendiği bu bölümde, Eceabat Belediyesi ele alınmakta olup şema ile alt başlıklar halinde açıklamalara yer verilmiştir. İşlevlerin otomasyonu; kullanılmakta olan bilgi teknolojilerini, hizmetlerin otomasyonu; yerel yönetimin sağladığı dijital veya manuel hizmetleri, yönetim otomasyonu; yerel yönetimin, yöneticilerinin bilgi teknolojileri üzerindeki işlevlerini, halkla iletişim ise vatandaş odaklı hizmet anlayışının etkilerini belirtmektedir. Yapılan bu çalışmada; alanyazın içerisinde, sorunların tespiti sağlanarak, gerçek durumun tespitine ve dünyadaki gelişmelerine bakılarak, konu ile ilgili çözüm araçları ve öneriler hakkında bilgilere yer verilmektedir.



Şekil 4. Bilgi teknolojileri ve yerel yönetim şeması.

4.1.1. İşlevlerin Otomasyonu

Çalışmanın bu bölümünde Eceabat Belediyesi personeli tarafından hali hazırda kullanılmakta olan bilgi teknolojileri araçları ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

Sorunların Tespiti

Dünyada gelişmekte olan teknolojinin hızla değişmesi hizmet veren işletmelerinde olumlu bir biçimde değişmesine sebep olmaktadır (Erdem ve Köseoğlu, 2014). Hızla değişime uyum sağlama konusunda yerel yönetimlerin entegrasi etkili olmaktadır. Eceabat Belediyesi tarafından bazı hizmetlerin (duyuru, haber, iletişim vb.) sağlanmasında bilgi teknolojileri kullanılmaktadır. Fakat teknoloji altyapısı ve yerel yönetimde görevli personelin bilgi okuryazarlığıyla teknoloji alanında yeniliğe açık olması hususlarında karşılaşılan aksaklıklar, sunulan işlevleri etkilemektedir.

Gerçek Durum Tespiti

Teknoloji hayatımızın her alanında karşımıza çıkmaktayken çalışma hayatında da önemli bir noktayı oluşturmaktadır (İşman, 2001). Yerel yönetimler sunduğu hizmetler ile vatandaşları tarafına yakınlaştırmaya ve izlenen süreçleri elektronik ortama aktarma üzerine işlemlerini gerçekleştirmeye çalışan idari yapılar olmaktadır. Bu durumda yerel yönetimlerdeki görevli personelin; yeniliklere açık olması, değişime uyum sağlaması, teknoloji iş hayatına dâhil edilerek planlaması ve uygulanması başarılı bir hizmet anlayışını beraberinde getirmektedir (Sá, vd., 2016).

Dünyadaki Gelişmeler

İşletmeler arası rekabet içerisinde olunan bu dönemde teknolojiye yaşanan değişiklikler kurumsal değişime neden olmaktadır (Ekinci, 2006). Teknolojiyi etkin olarak kullanan kişilerin, teknoloji yeterlilik düzeyleri çalıştıkları ortamın verimliliğini arttırmaktadır. Kurumlarda çalışan personelin yenilikçiliğe açık olması teknoloji faktöründe verimli olmasını sağlamaktadır (Emer, 2022).

Asal ve Bayındır (2019), günümüzde teknoloji kullanımı konusunda üretim sağlayan, teknolojiyi geliştirebilen ve insanların bu teknolojiden faydalanmasına önem veren ülkelerin, dünya üzerinde refah bakımından üst düzeyde olduğunu belirtmektedir. Bu ülkelerin, ürettikleri teknolojileri pazarlama bakımından kar ederek diğer ülkelere karşı önemli bir derecede mali avantaj sağladıkları ve diğer ülkelere karşı üstünlük elde ettikleri konusuna değinilmektedir.

Çözüm Araçları ve Öneriler

Belediye çalışanlarının kullanmış oldukları bilgi teknolojileri üzerindeki gelişimleri, kurum içerisinde bir eğitmenleri olmadığından dolayı çalışanlar kendilerini hız ve işlev bakımından ilerletememektedir. Bu nedenle belediye çalışanlarının kullanmış olduğu programların güncellenerek bir üst sürümünün satın alınmasındansa var program içerisindeki bütün fonksiyonların çalışana bir eğitmen tarafından öğretilmesi gerekmektedir (Pektaş, 2011).

4.1.2. Hizmetlerin Otomasyonu

Çalışmanın bu bölümünde Eceabat Belediyesi tarafından vatandaşa sağlanmakta olan hizmetler ile ilgili araştırmalar yapılmaktadır.

Sorunların Tespiti

Eceabat Belediyesi tarafından vatandaşa sağlanmakta olan hizmetler çalışmanın bu bölümünde incelenmekte olup su, imar, ulaşım ve kanalizasyon gibi çevre ve çevre sağlığı, kentsel alt yapı, temizlik ve katı atık, itfaiye, zabıta, acil yardım, kurtarma ve ambulans, defin, mezarlık gibi hizmetleri bulunduğu görülmektedir. Bunun yanında şehir içi trafik, ağaçlandırma, konut, kültür, sanat, turizm ve tanıtım, park ve yeşil alanlar, gençlik ve spor, sosyal hizmet ve yardım, meslek ve beceri kazandırma, evlendirme, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi gibi hizmetleri de yapmaktadır.

Gerçek Durumun Tespiti

Kamu kurum ve kuruluşlarının vermiş olduğu hizmette etkinliğin ve verimliliğin artırılmasında bilgi teknolojileri karşımıza çıkmaktadır. Vatandaşa hizmet anlayışını benimsemiş bir kurumda memnuniyet üst düzeydedir. Bilgi teknolojilerinin kullanımının, karmaşık bir sistem yapısı bulunan bir kamu kurum ve kuruluşuna entegre edilmesi ile meydana gelen bazı sorunlar görülmektedir. Bunlardan bazıları bu çalışmada bürokratik, teknik, hukuksal ve mali sorunlar ele alınmıştır (Şahin, 2008).

Dünyadaki Gelişmeler

İçinde olduğumuz bilgi çağı birçok kamu kurumlarının üstünde etkili bir değişim ortaya çıkartmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarının günümüzde artmakta olan rekabet ortamlarında bilgi teknolojilerini aktif kullanması gerektiği görülmektedir (Yeşilorman ve Koç, 2014). Vatandaşa hizmet anlayışı ile hizmet vermekte olan kamu kurumları örgütsel başarı ve vatandaş memnuniyeti için bilgi teknolojilerini kullanırken özel sektörlerin rekabet ortamında hayatta kalabilmek adına bilgi teknolojilerine fazlasıyla önem verdiği görülmektedir (Şahin, 2011).

Bilgi teknolojilerinin sürekli gelişmekte olduğunu göz önüne aldığımızda kamu kurumlarının araçları kullanırken faydalanma ve kurumlarına bu araçları güncel bir şekilde dâhil etmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda Türkiye’de kamu kurumlarının mevcut durumlarının Alan ve Güven (2018) tarafından yapılan çalışmada, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi teknolojilerinin kullanımı açısından istenilen seviyede bulunmadıkları sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Çalışanların istenilen seviyede bulunmayışlarının kaynağına bakıldığında işlenen kamu politikaları ve kamu kurumlarına sağlanan teknolojik bakımdan desteğin yetersizliği birinci sırada yer alırken, bahse konu yerlerde çalışan personelin tecrübesizliği, vatandaşların isteklerini kamu kurumlarına iletme konusunda eksiklikler bulunduğu görülmektedir. Vatandaşın kamu kurumlarından beklentileri ve isteklerini bilgi teknolojileri kullanımı ile sağlanması yönetimin modernleşmesinin bir göstergesi olmaktadır.

Çözüm Araçları ve Öneriler

Yerel yönetimler arasında hizmetlerin işleyişi bakımından farklılar görülmektedir ki bir şehrin merkez veya ilçelerine ait yerel yönetimleri arasında da farklılar olduğu söz konusu olmaktadır. Bu durumun en büyük etkeni o yerel yönetimin hizmet vermekte olduğu nüfus olduğu karşımıza çıkmaktadır (Özdenkoş, 1999). Büyükşehir belediyeleri daha geniş bir kitleye hizmet vermekte olduğu için teknolojiye daha yatkın olduğu görülmektedir (Kocaman, 2006).

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin temele alınarak sağlanan hizmet anlayışı benimsemek hızlı, güvenilir, kolay ve sağlıklı iletişimi sağlamak ile beraber hem çalışan görevliler için hem de vatandaş açısından iş yükünü azaltmaktadır (Katı, 2021). Örnek olarak vatandaşın, yerel yönetimin vermiş olduğu hizmetlere belediyenin kendi web sayfası üzerinden başvuru yapılabilmesi veya istenilen belgelere ulaşarak işlemleri ile ilgili hazırlıklı bir şekilde yerel yönetimden hizmet almak için gelmesi işlemleri hızlandırmaktadır.

4.1.3. Yönetim Otomasyonu

Çalışmanın bu bölümünde Eceabat Belediyesi yönetimi açısından süreçleri ile ilgili araştırmalar yapılmaktadır.

Sorunların Tespiti

Dünyada gelişmekte olan teknolojinin hızla değişmesi hizmet veren işletmelerinde olumlu bir biçimde değişmesine sebep olmaktadır. Teknoloji hayatımızın her alanında karşımıza çıkmaktayken çalışma hayatında da önemli bir noktayı oluşturmaktadır. Yerel

yönetimlerde görevli personelin hiyerarşik olarak bilgi teknolojileri alanında donanımlı bireyler olması işleyişin başarı oranını arttırmaktadır (Sá, vd., 2016).

Gerçek Durumun Tespiti

Yerel yönetimlerin kullandığı bilgi teknolojilerine ve bilgi teknolojileri ile sunduğu hizmetlerine bakıldığında ilk başta yönetimin desteği gelmektedir. Yönetim tarafından izin verilen, planlanan ve maliyeti karşılanabilen hizmetlere, yerel yönetimlerde yer verildiği görülmektedir. Bu doğrultuda yerel yönetimin bilgi teknolojileri alanında gelişimi için hizmetin sağlanması ile personelin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım becerisi büyük önem arz etmektedir.

Dünyadaki Gelişmeler

Bir yerel yönetimin vatandaşa etkin, faydalı bir biçimde hizmet verebilmesi için yönetimin hizmet verdiği kitleye hitap etmesi gerekmektedir. Bu durumda da yönetimin vatandaşın isteklerini karşılayabilmesi için tanınması yani vatandaş odaklı hizmet anlayışını benimsemesi gerekmektedir (Henden ve Henden, 2005).

Yerel yönetimlerin hizmetlerine teknolojinin entegre edilmesi ile iş ve işlemlerini yürütmesine olanak sağlayan e-belediye, e-devlet uygulamaları bulunmaktadır. Bu uygulamaların kullanılması ile yerel yönetimlerin hizmet sınırlılıklarının ve hızının artması sağlanabilirken sundukları hizmetler ile hesap verilebilir, şeffaf ve denetlenebilir bir yapının oluşması sağlanmaktadır. Dijital ortamda hizmet verilmesi yerel yönetimlerin verimliliğini ve etkinliğini arttırmaktadır (Acılar, 2012).

Teknolojinin hızla değişmesi ile başta etkilenen kamu kurumları arasında belediyeler yer almaktadır. Kamu hizmetlerini vatandaş ile buluşturan en temel yapılar yerel yönetimler olmaktadır. Bir yerleşim yerinin değişime uyum sağlamasında vatandaşın yerel yönetimden beklentileri ve yerel yönetimlerin bu beklentileri karşılayabilmesi gelmektedir. İdari yönden yerel yönetimlerin teknoloji alanında dijital uygulamalar ile hizmet verebilmesi için alt yapısının gelişmiş olması ve teknolojiyi takip etmesi gerekmektedir (Erdoğan, 2019).

Belediyelerin kentsel kesime ulaşımında en önemli noktalardan bir tanesi de karşılıklı güven olmaktadır (Gürler-Hazman, 2010). E-Belediyecilik aracılığı ile hizmet vermekte olan bir yerel yönetimin, vatandaşlarına kaliteli hizmet verdiği söz konusu olmaktadır. Vatandaş odaklı hizmet verilmesi, hizmetlere zaman mekân fark etmeksizin ulaşım sağlamaktadır. İdarenin teknoloji aracılığı ile hizmet vermesi olumlu ekti gösterirken yanı sıra geniş kitleye

ulaşım sağlanabilmesi, vatandaşa karşı hesap verilebilir, şeffaf olunması, kırtasiyeciliğin önüne geebilebilmesi, güven çerçevesi içerisinde bulunulması, iyi yönetim ilkeleri benimsenerek kullanımın yaygınlaşması gibi önemli noktaları da içermektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013).

Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamasının amaç edinilerek kullanılması ile vatandaşın-vatandaşa, vatandaşın- kamu kurumuna, kamu kurumunun-kamu kurumuna karşı sorumluluk ve iş birliği içinde olduğu durumların bilgi teknolojileri aracılıyla sağlanması, belediyeler açısından hem bürokrasinin önüne geçilmesi hem de iş ve işlemlerin kolaylaştırılmasını sağlamaktadır (Arabacı, 2021). Hizmetin e-belediye aracıyla verilmesi yerel yönetimin bte açısından tasarrufunu sağlamak ile beraber görevli personelin iş yükünü de hafiflettiği söylenilmektedir (Reddick, 2004; Layne ve Lee, 2001).

zm Araçları ve neriler

Yerel yönetim hizmetlerinin, e-belediye uygulamaları ile verilmesinin hizmet alanı açısından önemli yere sahipliği iki ayrı başlık altında incelenmektedir. İlk olarak teknoloji alanında gelişmiş bir yerel yönetimin: “ulaşım, insan kaynakları, su ve kanalizasyon, toplu taşıma vb.” hizmetlerinde sistemli yönetim sağlamaktadır. Bu durum idarenin veri toplama, veri sınıflandırma, veri işleme ve karar alma sürecine katkıda bulunmaktadır. Diğer bir açıdan belediyenin idaresi ve hizmet alan vatandaşlar arasındaki etkili iletişim arttırılarak, yerel demokrasi alanında katılımın geliştirilmesi durumu söz konusu olmaktadır (Erdoğan, 2019).

4.1.4. Halkla İletişim

Çalışmanın bu bölümünde yerel yönetimlerin, vatandaşın ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda bilgi teknolojilerinin kullanılması etkinliği ilgili araştırmalar yapılmaktadır.

Sorunların Tespiti

Yerel yönetimin vermekte olduğu hizmetlerde halk ile iletişim önemli bir yere sahip olmaktadır (Tufan-Emini ve Sancak, 2018). Bilgilerin elektronik ortamda sunulmaya başlanmasıyla maddi açıdan tasarruf edilmesi ve çalışanların iş yükünün azaltılması sağlanmaktadır (Reddick, 2004; Layne ve Lee, 2001).

Yerel yönetimde bilgi teknolojilerinin kullanılması, halkla iletişimin sağlanmasında erişilebilirlik kolaylığı sağlamaktadır. Vatandaş odaklı hizmet anlayışı sağlayan yerel yönetimlerin talep arz noktasını dikkate alarak hizmet sunması gerekmektedir. Sunulan hizmetlerin varlığı hakkında vatandaşın bilinçlendirilmesi ayrıca kitleye uygun hareket

edilmesi söz konusu olmaktadır. Bu durum yerel yönetimin hizmetinden faydalanan vatandaşlara kısa mesaj yolu ile bilgilendirmede bulunarak veyahut sosyal medya araçları ile sağlanabilmektedir. Yerel yönetimin hizmeti sunmasının yanı sıra vatandaşın hizmetten haberdar olması konusu büyük önem arz etmektedir. Verilen hizmetlerin şeffaf, kolay erişilebilir, anlaşılır olması kitlenin değişkenlik göstermesi göz önüne alındığında dikkat edilmesi gereken hususlar olmaktadır (Karkin ve Janssen, 2014).

Gerçek Durumun Tespiti

Üzüm ve Şenol (2020), tarafından yapılan çalışmanın amacı yerel yönetim personelinin, bilgi teknolojileri kullanım seviyesini ve hizmet verilirken bilişim teknolojilerinin sağladığı katkıların ölçülmesi olduğu görülmektedir. Bu çalışma doğrultusunda temel teknoloji yeterliliklerin, avantajlarının ve alt boyutlarının halk ile ilişkiler alt boyutları arasında olumlu bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Gelir, pozisyon, cinsiyet, medeni durum gibi değişkenlere bakıldığında bilişim teknolojilerinin avantajları ile halkla ilişkiler üzerinde fark olmadığını fakat yaş ve eğitim düzeyinin temel teknoloji konusunda yeterlilik bakımından farklılıklar olduğu görülmektedir. Personelin temel teknoloji bilgileri açısından becerileri arttığı durumlarda halk ile ilişkileri ve algı seviyelerinin de arttığı belirtilmektedir.

Dünyadaki Gelişmeler

Yerel yönetimin sistemlerine dâhil edilen e-belediye uygulamasına e-devlet aracılığıyla veya belediyelerin kendilerine ait sayfaları aracılığıyla ulaşım sağlanabilmektedir. E-belediyenin vatandaşa sunduğu hizmetlere bakıldığında (Karataş ve Tarhan, 2019):

- İdarenin yönetimine olumlu katkıda bulunulması ve bağlı diğer kurumlar ile sağlıklı iletişim aracılığıyla hizmet verilebilmesi görülmektedir.
- Yerel yönetim tarafından verilen hizmetlere ulaşımında yeknesaklık sağlanmaktadır.
- Görev yapan personelin üzerine düşen iş yükünde kolaylıklar sağlayarak, personelin verimliliğinin arttırılmasına imkân sağlamaktadır.
- Yerel yönetimin sorumluluk alanı ile ilgili ve vatandaşa karşı sunduğu hizmetlere; vatandaş tarafından kolay ve hızlı bir biçimde ulaşabilmesi ve takip edilebilmesi sağlanmaktadır.
- Yerel yönetim ile vatandaş arasındaki iletişimin sağlamlaştırılarak geniş kitleye ulaşım konusunda mekân fark etmeksizin hizmet sunulmaktadır. Bu durum ile işlemlerin hız kazanmasının yanı sıra vatandaş ile yönetim arasındaki bağ güçlendirilmektedir.

- Vatandaşın, yerel yönetime ile iletişiminin e-belediye aracılığıyla olması ile iletilmek istenen, görüş, öneri, istek ve şikâyet konularını hızlı bir biçimde iletmesi ayrıca dönütlerin aynı şekilde alınması iş ve işlemlerde kolaylık sağlamaktadır.

Çözüm Araçları ve Öneriler

Vatandaş ile sürekli iletişim halinde olan yerel yönetim gibi bir kurumu göz önünde bulunduracak olursak her kitleye uygun, etkin, şeffaf hizmet anlayışı sağlayabilmek adına bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş ve işlemlerde kullanılması önemli bir noktayı oluşturmaktadır (Uygur, 2014).

Yerel yönetimde görev alan personelin eğitim alanında bulunan ihtiyaçlarına bakılmasının önerildiği görülmektedir. Bilişim teknolojileri konusunda eğitim verilen personeller tarafından hizmetlerin sunumu gerçekleştirilmesi, yerel yönetim - halk iletişiminin güçlenmesini sağlayacaktır (Kurt, 2006).

4.2. Yerel Yönetimde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin Durum Çalışması ile Elde Edilen Bulgular

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin sorunların araştırılmasına yönelik Eceabat Belediyesi üzerinde yapılan bu çalışmada veri toplama aracı olarak Eceabat Belediye personeline ve Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşlara uzman görüşü alınarak hazırlanmış kapsam geçerliliğine uygun görüşme formu uygulanmıştır. Görüşme formlarının hazırlanmasından önce belli başlı sorunların belirlenmesi amacıyla personeller ve vatandaş ile birebir görüşmelere başvurulmuştur.

Bu kısımda; araştırmanın veri analizi için çalışmaya katılım sağlayan personeller ve vatandaşlar ile yapılan görüşmeler neticesinde elde edilen verilerin sonucunda ortaya çıkartılan bulgular bulunmakta olup konu ile ilgili yorum ve açıklamalara yer verilmektedir.

4.2.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu çalışmada, Eceabat Belediyesinde görevli personellerin bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin sorunlarının belirlenmesi amacıyla uygulanan görüşme formları ile elde edilen veriler doğrultusunda, personellerin eğitim bilgilerine göre dağılımı *Tablo 3* ile belirtilmiştir.

Tablo 3

Yerel yönetim personelinin demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistik değerleri

1. Soru	Yanıtlar	Frekans	%
Eğitim	Orta Öğretim	4	25
	Ön Lisans	5	31,25
	Lisans	5	31,25
	Yüksek Lisans	2	12,5

Çalışmanın Eceabat Belediyesi personeline uygulanan görüşme formunda demografik özellik olarak sadece eğitim durumu ele alınmıştır. Yerel yönetimde görevli personel tarağından bilgi teknoloji kullanımı ile ilgili karşılaşılan sorunların tespitinde eğitimin bilgisinin etkisinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda *tablo 3’de* görüldüğü üzere %25’i (n=4) “orta öğretim”, %31,25’i (n=5) “ön lisans”, %31,25’i (n=5) “lisans”, %12,5’si (n=2) “yüksek lisans” mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan personelin çoğunluğunun üniversite mezunu olduğu anlaşılmaktadır.

Bu çalışmada, Eceabat’ta ikamet etmekte olan vatandaşlara, Eceabat Belediyesinin bilgi teknolojileri aracılığı ile sunmuş olduğu hizmete yönelik hazırlanan görüşme formları uygulanmış olup, görüşme sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda demografik özelliklere göre dağılımı *Tablo 4’de* belirtilmiştir.

Tablo 4

Vatandaşların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistik değerleri

Demografik Özellik	Yanıt	Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	8	53,3
	Erkek	7	46,7
Yaş Aralığı	18-25	6	40
	26-35	5	33,3
	36-45	4	26,7
Eğitim	İlkokul	1	6,7
	Ortaokul	3	20
	Orta Öğretim	8	53,3
	Lisans	2	13,3
	Yüksek Lisans	1	6,7
Meslek	Memur	2	13,3
	Esnaf	11	73,3
	Şoför	1	6,7
	Serbest Meslek	1	6,7

Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşlar ile yapılan görüşme soruları 4 adet demografik özellik içermektedir. Vatandaşın demografik özelliklerinin ele alınması ile farklı kitlelere ulaşımın sağlanması amaçlanmaktadır. Yapılan görüşmelere ait 4 adet demografik özelliği içeren sorulara verilen cevaplar *Tablo 4'de* belirtilmiş olup değerlendirmesi aşağıya çıkartılmıştır.

Çalışmanın vatandaşa uygulanan görüşme formuna katılım sağlayanların cinsiyet dağılımına bakıldığında: %53'ü (n=8) “kadın”, %46,7'si (n=7) “erkek” vatandaşan oluşmaktadır. Katılımcılar arasında cinsiyet bakımından kadın vatandaşın erkek vatandaşına göre fazla olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılım sağlayanların yaş aralıklarına bakıldığında: %40'ı (n=6) 18-25 yaş aralığında, %33,3'ü (n=5) 26-35 yaş aralığında, %26,7'si (n=4) 36-45 yaş aralığında olduğu görülmekte olup ortalama bir dağılım söz konusu olmaktadır.

Çalışmaya katılım sağlayanların eğitim bilgisine bakıldığında: %6,7'si (n=1) ilkokul, %20'si (n=3) ortaokul, %53,3'ü (n=8) orta öğretim, %13,3'ü (n=2) lisans, %6,7'si (n=1) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Çoğunluğun orta öğretim mezunu olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılım sağlayanların meslek açısından dağılımı: %13,3'ü (n=2) memur, %73,3'ü (n=11) esnaf, %6,7'si (n=1) şoför, %6,7'si (n=1) serbest meslek sahibi olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu Eceabat'ta hizmet veren esnaftan oluşmaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde demografik özellik bilgisi dağılımına bakıldığında bilgi teknolojileri kullanımı ile ilgili geniş veri toplamak amacıyla farklı aralıklarda bulunan vatandaşlar ile görüşmelerin yapıldığı anlaşılmaktadır.

4.2.2. Görüşme Sorularına İlişkin Bulgular

Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personele ve Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşlara yönelik ayrı ayrı olarak hazırlanarak uygulanan görüşme formlarına ilişkin sonuçların analizi çalışmanın bu bölümünde yapılmaktadır. Bulgular açıklamaları ile birlikte tablolar halinde aşağıda verilmektedir.

Yerel yönetim personeline uygulanan görüşme soruları neticesinde:

Yerel yönetim personeli ile kapsam geçerliliğine uygun hazırlanmış olan görüşme formu kapsamında, yapılan görüşmeler neticesinde alınan veriler genel hatları ile değerlendirilerek aşağıya çıkartılmıştır.

Tablo 5

Yerel yönetimde görev yapmakta olan personelin görev alanı ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

2. Soru	Yanıt	Frekans	%
Çalıştığınız birim nedir?	Yazı İşleri Müdürlüğü	2	12,5
	İmar ve Şehircilik Müdürlüğü	3	18,75
	Tahsilat Şefliği	2	12,5
	Mali Hizmetler Müdürlüğü	2	12,5
	Bilgi İşlem	1	6,25
	Muhasebe	2	12,5
	Zabıta Amirliği	4	25

Tablo 5 'de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Çalıştığınız birim nedir?” sorusuna %12,5’i (n=2) “Yazı İşleri Müdürlüğü”, %18,75’i (n=3) “İmar ve Şehircilik Müdürlüğü”, %12,5’i (n=2) “Tahsilat Şefliği”, %12,5’i (n=2) “Mali Hizmetler Müdürlüğü”, %6,25’i (n=1) “Bilgi İşlem”, %12,5’i (n=2) “Muhasebe”, %25 (n=4) “Zabıta Amirliği” cevabını verdiği görülmektedir.

Tablo 5 'de görüşme formuna katılım sağlayan çoğunluğun, büro personellerinden oluştuğu görülmektedir. Bilgi teknolojileri kullanımı alanında sağlıklı verilere ulaşım sağlanabilmek adına iş ve işlemlerini teknoloji kullanımı ile gerçekleştiren personelin dikkate alınması çalışmanın amacına hizmet etmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı olan bilgi teknolojilerinin kullanımı için personellerin görev aldıkları departmanlar dikkate alınarak amaçlı örnekleme uygulanmıştır.

Tablo 6

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında görüşleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

3. Soru	Yanıt	Frekans	%
Belediyede iş sahibi olurken bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi nedir?	Var	8	50
	Yok	8	50
İstenilen belgeler, özellikler var mıdır?			

Tablo 6 'da belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Belediyede iş sahibi olurken bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi nedir? İstenilen belgeler, özellikler

var mıdır?” sorusuna %50’si (n=8) “var”, %50’si (n=8) “yok” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Görüşmelerin detayına bakıldığında karşımıza belediyede iş sahibi olmak için başvuru yapılan birimlere göre istenilen bilgi ve belgeler değişiklik gösterdiği görülmektedir.

Bahse konu soruya verilmiş olan cevaplar yarı yarıya olmaktadır. Fakat bilgi teknolojilerine ihtiyaç duyulduğu konusunda “var” yanıtını veren %50’lik kısmın cevapları detayları ile aşağıya çıkartılmıştır.

“Kullanılan programlar ile ilgili vardır.” (P2 Kodlu Personel)

“Başvurduğumuz bölüme göre değişiklik göstermektedir. Temel olarak Office programlarına hâkim olmamız beklenmektedir.” (P5 Kodlu Personel)

“Word, Excel, Power Point kullanım bilgisi sorulmaktadır” (P6 Kodlu Personel)

“Tabi ki istenilmektedir. Güncel yazma, çizme üzerine kullanılan programlar.” (P7 Kodlu Personel)

“İçinde bulunduğumuz dönemde bilişim teknolojilerine çok ihtiyaç var. Bilgisayar kullanmak çok önemli.” (P9 Kodlu Personel)

“Bilgisayar alanında sertifika istenmektedir.” (P13 Kodlu Personel)

Tablo 7

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri önemi ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

4. Soru	Yanıt	Frekans	%
Bulduğunuz görev yeri için bilgi teknolojileri sizce gerekli mi? Gerekli ise ne kadar önemli olduğunu düşünüyorsunuz?	Evet	13	81,25
	Hayır	3	18,75

Tablo 7’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Bulduğunuz görev yeri için bilgi teknolojileri sizce gerekli mi? Gerekli ise ne kadar önemli olduğunu düşünüyorsunuz?” sorusuna %81,25’i (n=13) “evet”, %18,75’i (n=3) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

Buldukları görev yeri için bilgi teknolojilerinin gerekliliğini savunan, %81,25'lik kısmı oluşturan yerel yönetim personelinin, iş ve işlemlerinde bilgi teknolojilerinin ne kadar önemli olduğuna ilişkin başlıca düşünceleri aşağıda sunulmuştur.

“Evet, tamamen önem verilmesi gerekmektedir.”(P1 Kodlu Personel)

“Gerekli ve önemli olduğunu düşünüyorum.” (P2 Kodlu Personel)

“Evet, gereklidir, işlemlerin hızlı yapılması için çok önemli.” (P4 Kodlu Personel)

“Gereklidir. Bilgi teknolojileri dilekçe, tutanak vb. durumlarda kullanılıyor.” (P6 Kodlu Personel)

“Bulduğumuz zamanda bilgi teknolojilerinin ihtiyaç duyulmadığı hiçbir alanın olmadığını düşünüyorum.” (P7 Kodlu Personel)

“Her görev için gereklidir bu bakımdan önemlidir.” (P11 Kodlu Personel)

“Gereklidir. Office programlarının her türlü kullanılması gerekiyor.” (P16 Kodlu Personel)

Tablo 8

Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları programların neler olduğu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

5. Soru	Yanıt	Frekans	%
Kullandığınız programlar nelerdir?	Microsoft Office Programları	16	100
	Autocad	2	12,5
	Netcad	2	12,5
	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	3	18,75
	Winrar	1	6,25
	Adobe Photoshop	3	18,75
	Adobe Illustrator	1	6,25
	Sql Server Manggement	1	6,25
	Smart Pss	1	6,25
	WordPress	1	6,25
	ProtaStructure	1	6,25
	Sketchup	1	6,25
	Sampaş Belediye Yönetim Sistemi	4	25

Tablo 8’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Kullandığınız programlar nelerdir?” sorusuna %100’ü (n=16) “Microsoft Office Programları”, %12,5’i (n=2) “Autocad”, %12,5’i (n=2) “Netcad”, %18,75’i (n=3) “Elektronik Belge Yönetim Sistemi”, %6,25’i (n=1) “Winrar”, %18,75’i (n=3) “Adobe Photoshop”, %6,25’i (n=1) “Adobe Illustrator”, %6,25’i (n=1) “Sql Server Manggement”, %6,25’i (n=1) “Smart Pss”, %6,25’i (n=1) “WordPress”, %6,25’i (n=1) “ProtaStructure”, %, %6,25’i (n=1) “Sketchup”, %25’i (n=4) “Sampaş Belediye Yönetim Sistemi”, cevabı ile katılım sağlandığı görülmektedir.

Çalışmaya katılım sağlayan personelin Word, Excel, Power Point uygulamalarının kullanımının bilinmesine %100 önem verdiği anlaşılmaktadır. Diğer programlar, personelin görev yaptığı birime göre değişkenlik göstermektedir. Katılımcıların %18,25’i (n=3) “Elektronik Belge Yönetim Sistemi “ kullanımına değinilmekte olup kurumlar arası resmi yazışmaların e-imza ile sağlanabildiği personel tarafından belirtilmektedir. %25’lik kısım olan Sampaş Belediye Yönetim Sisteminin, vevne bölümünde tahsilat işlemleri (su yükleme vb.) gibi alanlarda kullanıldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 9

Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları programların artı ve eksi yönleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

6. Soru	Yanıt	Frekans	%
En çok kullanılan programlar hangileri ve bu programlar üzerinde kendinizce eksi veya artı yönleriniz varsa nelerdir?	Microsoft Office Programları	8	50
	Autocad	3	18,75
	Netcad	2	12,5
	Elektronik Belge Yönetim Sistemi	2	12,5
	Sampaş Belediye Yönetim Sistemi	4	25
	Adobe Photoshop	2	12,5

Tablo 9’da belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “En çok kullanılan programlar hangileri ve bu programlar üzerinde kendinizce eksi veya artı yönleriniz varsa nelerdir?” sorusuna %50’si (n=8) “Microsoft Office Programları”, %18,75’i (n=3) “Autocad”, %12,5’i (n=2) “Netcad”, %12,5’i (n=2) “Elektronik Belge Yönetim Sistemi”, %25’i (n=4) “Sampaş Belediye Yönetim Sistemi”, %12,5’i (n=2) “Adobe Photoshop” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

En çok kullanılmakta olan programlar bakımından, personellerin kendilerinde gördükleri eksi veya artı yönlerine istianeden verilen başlıca cevaplar aşağıda sunulmuştur.

“Orta düzeyde bilgi sahibiyim.”(P3 Kodlu Personel)

“Programlar tam anlamıyla kavrandığında iş yükünü hafifletiyor.” (P5 Kodlu Personel)

“Kullanmakta olduğum programlarda kendimi orta seviyede görmekteyim.” (P7 Kodlu Personel)

“Teknolojinin gelişmesi ile güncellenen programlarda bazen yetersiz kaldığımızı düşünüyorum.” (P8 Kodlu Personel)

“MS Word en çok kullanılan programdır. Yeterli olarak nitelendirilerek eğitim verilmemektedir.” (P10 Kodlu Personel)

“Programların güncellenmesi konusunda yeniliklere açık olmamız gerekiyor.” (P13 Kodlu Personel)

“Office programlarında kendimde gördüğüm eksikliklerin giderilmesi için eğitimlere katılım sağlamaktayım.” (P16 Kodlu Personel)

Tablo 10

Yerel yönetim personelinin görevlerinde kullandıkları farklı programlar ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

7. Soru	Yanıt	Frekans	%
Belediye hizmetlerine yönelik kullandığınız farklı bir program /programlar mevcut mu?	Evet	9	56,25
	Hayır	7	43,75

Tablo 10'da belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Belediye hizmetlerine yönelik kullandığınız farklı bir program/programlar mevcut mu?” sorusuna %56,25’i (n=9) “evet”, %43,75’i (n=7) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Katılımcıların görev aldıkları departmanlara göre farklı programlara duydukları ihtiyaç değişkenlik göstermektedir. %56,25’lik kısmı oluşturan personelin kullanmakta oldukları farklı programlar yönünden vermiş oldukları cevaplarda: “WebTapu, Yapı Denetim Sistemi (YDS), Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (Maks), Mimari Proje Tarama Programı, Elektronik Bilgi

Sistemi (EBS), Akıllı Belediyecilik (Sampaş), Autocad, muhasebe programları, imar ile ilgili programlar” var olmaktadır.

Tablo 11

Yerel yönetim personelinin hizmet alanlarında bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

8. Soru	Yanıt	Frekans	%
Belediye hizmetlerine yönelik geliştirilmesi gereken bilgi teknolojileri var mı?	Evet	13	81,25
	Hayır	3	18,75

Tablo 11’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Belediye hizmetlerine yönelik geliştirilmesi gereken bilgi teknolojileri var mı?” sorusuna %81,25’i (n=13) “evet”, %18,75’i (n=3) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

Belediyenin sunduğu hizmetlerine yönelik geliştirilmesi istenen bilgi teknolojileri olduğunu beyan eden %81,25’lik kısmı oluşturan yerel yönetim personelinin, başlıca önerileri aşağıda sunulmuştur.

“E-belediye sistemini entegre edilmeli ve Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (Maks) geliştirilmelidir.” (P1 Kodlu Personel)

“Eceabat Belediyesinde kullanılmayan e-belediye sistemine geçiş yaparak kullanmaya başlayabiliriz bu konuda geliştirilmelidir.” (P2 Kodlu Personel)

“İş yeri ve inşaat ruhsatları için güncellemeler gereklidir.” (P7 Kodlu Personel)

“Her gün gelişen teknoloji ile birlikte programlarında geliştirilmesi gerekiyor.” (P9 Kodlu Personel)

“Genel olarak bilgi teknolojilerine önem verilmeli, geliştirilmelidir.” (P10 Kodlu Personel)

“Elektronik Belediyecilik teknolojisine geçilmesi ile bilgi teknolojileri daha etkin kullanılacaktır.” (P12 Kodlu Personel)

Tablo 12

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında aldıkları eğitimler ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

9. Soru	Yanıt	Frekans	%
Bilgi teknolojileri ile ilgili eğitim semineri düzenlenmekte midir?	Evet	4	25
	Hayır	12	75

Tablo 12’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Bilgi teknolojileri ile ilgili eğitim semineri düzenlenmekte midir?” sorusuna %25’i (n=4) “evet”, %75’i (n=12) “hayır” sonucunu verdiği görülmektedir. Yerel yönetimde farklı departmanlarda görev yapmakta olan personellerin, bilgi teknolojileri alanındaki etkinliği değişmekte olup bu durumdan dolayı sonuçta farklılıklar görülmektedir.

Tablo 13

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanının entegrasyon durumu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

10. Soru	Yanıt	Frekans	%
Bilgi Teknolojilerinin entegre olmadığı sistemlerde yaşanan olumlu veya olumsuz durumlar nelerdir?	Olumlu	4	25
	Olumsuz	12	75

Tablo 13’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Bilgi Teknolojilerinin entegre olmadığı sistemlerde yaşanan olumlu veya olumsuz durumlar nelerdir?” sorusuna %25’i (n=4) “olumlu”, %75’i (n=12) “olumsuz” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

%75’lik kısmı oluşturan yerel yönetim personelinin, bilgi teknolojileri entegrasyonu bakımından yaşanan olumsuzluklar konusundaki başlıca görüşleri aşağıda sunulmuştur.

“Bilgi aktarımı olmadığı için kurumlar arasında bilgi paylaşımı eksikliği, güncel verilere ulaşımında eksiklikler yaşanmaktadır.” (P1 Kodlu Personel)

“Verilen hizmet içi eğitimler yetersiz kalmaktadır.” (P3 Kodlu Personel)

“Bilgi teknolojileri aracılığıyla sağlanan hizmetlerde aksaklıklar yaşandığı takdirde belediye hizmetleri durma noktasına gelmektedir.” (P4 Kodlu Personel)

“Olumlu durumdan ziyade fazlasıyla olumsuzluk mevcuttur. Örnek olarak iş yükünün artması ve yapılan işlemlerin uzun sürmesi gibi...” (P5 Kodlu Personel)

“Olumsuz yanlarından bir tanesi güncel bilgilerin takibi yapılmaması - güncel verilere ulaşmada eksiklikler yaşanması.” (P7 Kodlu Personel)

“Sistemlerdeki sıkıntılar olumsuzluklar getirmektedir. Vatandaşlara karşı sorun yaşamamıza, işlerin aksamasına sebebiyet veriyor.” (P8 Kodlu Personel)

“Olumsuzluklar, işlerin aksamasına sebebiyet veriyor.” (P9 Kodlu Personel)

“Online sistemlerde internet tabanlı olumsuzluklardan iletişimde kopukluklar oluşması.” (P12 Kodlu Personel)

“İş ve işlemler geri kalmaktadır.” (P13 Kodlu Personel)

“İş ve işlemler geri kalması, yavaş olması olumsuzluktur.” (P14 Kodlu Personel)

Tablo 14

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojilerinin yeterliliği ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

11. Soru	Yanıt	Frekans	%
Yaptığımız işlerde bilgi teknolojileri kullanmanız gereken durumlarda kullandığımız bilgi teknolojileri bilgisi sizin için yeterli olmakta mı?	Yeterli	11	68,75
	Kısmen	4	25
	Yetersiz	1	6,25

Tablo 14’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Yaptığımız işlerde bilgi teknolojileri kullanmanız gereken durumlarda kullandığımız bilgi teknolojileri bilgisi sizin için yeterli olmakta mı?” sorusuna %68,75’i (n=11) “yeterli”, %25’i (n=4) “kısmen”, %6,25’i (n=1) “yetersiz” cevabını verdiği görülmektedir. %68,75 ile çoğunluğun bilgi teknolojileri alanındaki bilgilerinin iş ve işlemlerin yürütülmesinde yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

%6,25 kısmı oluşturan yerel yönetim personeli bilgi teknolojileri kullanımı konusunda yetersizliğini aşağıda belirttiği şekilde açıklamıştır.

“Bilgi teknolojileri her gün gelişen bir alandır. Bu sebepten dolayı sürekli olarak öğrenmeye açık ve yenilikçi olmak gerekmektedir.” (P5 Kodlu Personel)

Tablo 15

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri alanında eğitimler hakkında katılım konusu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

12. Soru	Yanıt	Frekans	%
Bilgi Teknolojileri konusunda eğitim verilse katılım sağlamak ister misiniz?	Evet	16	100
	Hayır	0	0

Tablo 15’de belirtildiği üzere araştırmaya katılım sağlayan personelin “Bilgi Teknolojileri konusunda eğitim verilse katılım sağlamak ister misiniz?” sorusuna %100’ü (n=16) “evet” cevabını verdiği görülmektedir. Çalışmamızın planlaması içinde bulunan eğitime yerel yönetimde görev yapmakta olan personel tarafından ihtiyaç duyulduğu, katılım konusunda istekli olunduğu görülmektedir.

Yerel yönetim personeli ile yapılan görüşmelerde, personellerin bilgi teknolojileri konusunda eğitimlere açık olduğu, bilgi teknolojileri alanında kendi imkânları doğrultusunda çalışmalara katılım sağladığı, halk eğitim merkezi tarafından bilgisayar üzerine açılan kursların takibinin yapıldığı belirtilmiştir. Ayrıca yerel yönetimde görev yapmakta olan personelin kendi eğitim bilgisini arttırmak adına ve sertifika sahibi olmak için de eğitim programlarına katılım sağladıkları, P5 ve P13 ile yapılan görüşme formlarından anlaşılmaktadır. Tespit edilen sorunlar neticesinde Eceabat Belediyesi’ndeki personele hizmet içi eğitim tarafınca sağlanmaktadır.

Eceabat’ta ikamet etmekte olan ve çalışmaya katılan vatandaşlara uygulanan görüşme formu sonuçları neticesinde:

Eceabat’ta ikamet etmekte olan ve çalışmaya katılan vatandaşlar ile kapsam geçerliliğine uygun hazırlanmış olan görüşme formu kapsamında, yapılan görüşmeler neticesinde alınan veriler genel hatları ile değerlendirilerek aşağıya çıkartılmıştır.

Tablo 16

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesini ziyaret etmeleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

1. Soru	Yanıt	Frekans	%
http://www.Eceabat.bel.tr/ internet adresini ziyaret ediyor musunuz? İnternet adresini kullanım amacınız nedir?	Evet	12	80
	Hayır	3	20

Tablo 16’da belirtildiği üzere katılımcıların “http://www.Eceabat.bel.tr/ internet adresini ziyaret ediyor musunuz? İnternet adresini kullanım amacınız nedir?” sorusuna %80’i (n=12) “evet”, %20’si (n=3) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Vatandaşların çoğu tarafından Eceabat Belediyesine ait http://www.Eceabat.bel.tr/ isimli sitenin kullandığı anlaşılmaktadır.

Çalışmaya katılan vatandaşların: “İnternet adresini kullanım amacınız nedir?” sorusuna verdiği başlıca cevaplar aşağıya çıkartılmıştır.

“Sosyal medya kullanımı ile takip ediyorum.” (V2 Kodlu Vatandaş)

“Gemi saatleri, ölüm ilanları, ihalelerin takibini sağlamaktayım.” (V3 Kodlu Vatandaş)

“Güncel duyuruları, etkinlikleri takip ediyorum.” (V5 Kodlu Vatandaş)

“Bilgi edinmek amaçlı kullanıyorum.” (V6 Kodlu Vatandaş)

“Gemi sefer saatleri hakkında bilgi almak için kullanıyorum.” (V7 Kodlu Vatandaş)

“Bilgi edinmemizi sağlamakta.” (V8 Kodlu Vatandaş)

“Güncel konuları ,duyuruları takip etmek için kullanıyorum.” (V9 Kodlu Vatandaş)

“Bilgi amaçlı ziyaret ediyorum.” (V11 Kodlu Vatandaş)

“Bilgi almak amacıyla ziyaret ediyorum.” (V12 Kodlu Vatandaş)

“Duyuruları takip etmek için kullanıyorum.” (V14 Kodlu Vatandaş)

“Bilgi amaçlı ziyaret ediyorum.” (V15 Kodlu Vatandaş)

Tablo 17

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi kullanımı konusu ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

2. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını nasıl buluyorsunuz?	Çok iyi, iyi, başarılı, güzel vb.	11	73,3
	Güncel, anlaşılır, kapsamlı	1	6,7
	Orta	2	13,3
	Kullanmadım	1	6,7

Tablo 17’de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını nasıl buluyorsunuz?” sorusuna %73,3’ü (n=11) “çok iyi, iyi, başarılı, güzel vb.”, %6,7’si (n=1) “güncel, anlaşılır, kapsamlı”, %13,3’ü (n=2) “orta”, %6,7’si (n=1) “kullanmadım” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Çalışmaya katılan vatandaşların çoğunluğu bahse konu internet adresi ile ilgili “çok iyi, iyi, başarılı, güzel vb.” gibi yorumlarda bulunması üzerine vatandaşlardan gelen görüşlerin çoğunluğunun olumlu yönde olduğu anlaşılmaktadır. Olumlu yönde detaylı açıklamada bulunan vatandaşa ait görüş aşağıda belirtilmektedir.

“Son gelen güncellemeler ile daha anlaşılır ve kapsamlı olduğunu düşünüyorum.” (V14 Kodlu Vatandaş)

%6,7’lik kısmı oluşturan Eceabat Belediyesine ait internet sayfasını kullanmadığını beyan eden vatandaşın cevabı aşağıya çıkartılmıştır:

“Eceabat Belediyesine ait internet sayfasını kullanmaya hiç ihtiyaç duymadım yerel yönetim ile ilgili takibi sosyal medya aracılığı ile yapıyorum.” (V1 Kodlu Vatandaş)

Tablo 18

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi kullanımı amacı ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

3. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresini en çok hangi amaçlar ile ziyaret ediyorsunuz?	Güncel ilan, duyuru, etkinlik vb.	11	73,3
	Haber takibi	2	13,3
	Kullanmadım	3	20

Tablo 18’de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresini en çok hangi amaçlar ile ziyaret ediyorsunuz?” sorusuna %73,3’ü (n=11) “Güncel ilan, duyuru, etkinlik vb. ”, %13,3’ü (n=2) “haber takibi”, %13,3’ü (n=2) “kullanmadım” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

Çalışmaya katılan vatandaşlar tarafından, belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesini; güncel olaylar hakkında bilgi edinmek, haber takibi, ilan takibi, etkinlik takibi, nöbetçi eczane takibi, gemi sefer saatleri takibi yapabilmek adına kullanıldığı beyan edilmiştir. Bu bakımdan genel cevaplar verilerek çoğunluk oluşturulmuştur.

Tablo 19

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi aracılığı ile yapılan işlemler konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

4. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinden gerçekleştirdiğiniz herhangi bir işlem var mı? Varsa:	Var	0	0
a. En çok hangi işlemleri yapmayı tercih ediyorsunuz?	Yok	15	100
b. İşlemlerinizi bilgi teknolojilerini kullanarak yapmanızın hayatınızda etkisi oldu mu?			

Tablo 19’da belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinden gerçekleştirdiğiniz herhangi bir işlem var mı? Varsa:” sorusuna % 100 (n=15) “yok” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Çalışmaya katılan vatandaşların verdiği sonuçlardan, belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesini kullanarak gerçekleştirilebilen herhangi bir etkileşimli alan bulunmadığı anlaşılmaktadır. Eceabat İlçesinde ikamet etmekte olan vatandaşa uygulanan bu görüşme formunun 4. sorusuna ait 4.a ve 4.b alt sorularına, internet adresi üzerinden gerçekleştirilen işlemler bulunmadığı için vatandaşlar tarafından cevap verilmediği görülmektedir.

Tablo 20

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi faydaları ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

5. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımı ile site kullanımından önce ki zamanlara göre belediyeye ait eylem ve projelerini takip etmeniz konusunda etkili oldu mu?	Evet	12	80
	Hayır	3	20

Tablo 20’de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımı ile site kullanımından önce ki zamanlara göre belediyeye ait eylem ve projelerini takip etmeniz konusunda etkili oldu mu?” sorusuna %80’i (n=12) “evet”, %20’si (n=3) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

Vatandaşlara; belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesini kullanmadan önce ki zaman ile kullanmaya başladıktan sonra ki zaman arasındaki farkın sorulduğu bu soruda çoğunluk tarafından internet sayfasının kullanılmasının etkili olduğu beyan edilmiştir. Çalışmaya katılan vatandaşlar tarafından bahse konu soru için verilen cevaplar arasından başlıca gelen görüşler aşağıda sunulmuştur:

“İnternet sitesi aracılığıyla bilgiye ulaşımın sağlanması hızlı ve kolay olmakta. Bu yüzden internetin adresi kullanımı benim açımdan iyi oldu diyebilirim.” (V2 Kodlu Vatandaş)

“İnternet sayfasından zamanında ve güncel paylaşımlarda bulunması ile özellikle eylem ve projelerin bildirilmesinde şeffaflık sağlanmaktadır.” (V14 Kodlu Vatandaş)

Tablo 21

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi güncellemeleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

6. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi’nin internet adresi üzerinden verdiği hizmette gerekli güncellemeleri zamanın takip ettiğini düşünüyor musunuz?	Evet	11	73,3
	Bazen	2	13,3
	Hayır	2	13,3

Tablo 21'de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi'nin internet adresi üzerinden verdiği hizmette gerekli güncellemeleri zamanın takip ettiğini düşünüyor musunuz?” sorusuna %73,3'ü (n=11) “evet”, %13,3'ü (n=2) “Bazen”, %13,3'ü (n=2) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesinin güncellemeleri zamanında takip ettiği anlaşılmaktadır. Web sitesi üzerinden güncel olarak takip edilen alanların ilçede düzenlenen etkinlikler, projeler, ihale ilanları, ölüm ilanları olduğu ikamet etmekte olan vatandaşlar ile yapılan görüşmelerin genel sonucu ile anlaşılmaktadır.

Tablo 22

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi hizmetleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

7. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde mutlaka olması gerektiğini düşündüğünüz alanlar/hizmetler var mı? Varsa nelerdir?	Var	5	33,3
	Yok	10	66,7

Tablo 22'de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde mutlaka olması gerektiğini düşündüğünüz alanlar/hizmetler var mı? Varsa nelerdir?” sorusuna %33,3'ü (n=5) “var”, %66,7 (n=10) “yok” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesinde bulunması gereken alanlara ilgili görüş belirtmediği görülmektedir.

Katılımcıların %33,3'lük (n=5) kesimin bahse konu web sitesinde bulunması gereken görüşlere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılan vatandaşlar tarafından bahse konu soru için verilen cevaplar arasından başlıca gelen görüşler aşağıda sunulmuştur:

“Eceabat hakkında özgeçmiş bulunabilir, kurucuları hakkında detaylı bilgilere yer verilmeli.” (V1 Kodlu Vatandaş)

“İş alanları ve projeler...” (V2 Kodlu Vatandaş)

“Nöbetçi eczane bilgisi yok.” (V3 Kodlu Vatandaş)

“İlçedeki etkinlikler arttırılarak internet adresinde yayınlanmalı bir diğer soruda da belirttim.” (V5 Kodlu Vatandaş)

“İnternet adresi üzerinde istek, şikâyet vb. durumlarımızı iletebileceğimiz, kolaylıkla ulaşabileceğimiz çevrimiçi bir bağlantı olmalı, etkili iletişim ile bizler ve yerel yönetim arasındaki iletişimin olumlu yönde etkileneceğini düşünüyorum.” (V14 Kodlu Vatandaş)

Tablo 23

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi eksiklikleri ile ilgili verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

8. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde gördüğünüz en önemli eksiklik nedir?	Var	6	40
	Yok	9	60

Tablo 23’de belirtildiği üzere katılımcıların Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde gördüğünüz en önemli eksiklik nedir?” sorusuna %40 (n=6) “var”, %60 (n=9) “yok” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir.

Katılımcıların %60’ının belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesi eksiklikleri ile ilgili görüş belirtmediği görülmektedir. %40’lık kesimin bahse konu web sitesinde eksik olarak görüş belirttiği görülmektedir. Çalışmaya katılan vatandaşlar tarafından gelen görüşler aşağıda sunulmuştur

“Eceabat’a ve tarihine ait fotoğraflar eklenebilir.” (V1 Kodlu Vatandaş)

“Projelere ait güncellemelerin aktif takip edilmesi” (V2 Kodlu Vatandaş)

“Nöbetçi eczane bilgisi yok.” (V3 Kodlu Vatandaş)

“Çeşitli etkinlikler var fakat daha iyi farklı şeyler olabilir. Örneğin: Eceabat sokaklarını renklendirmek için festival etkinliği gibi etkinlik planlanması ve geniş kitleye internet sayfası aracılığıyla duyurulması sağlanabilir.” (V5 Kodlu Vatandaş)

“Çevrimiçi görüşme eklenebilir.” (V14 Kodlu Vatandaş)

“İlçeye ait adres, harita bilgisi bulunmuyor. Gezilebilecek tarihi alanlara nasıl ulaşılabilir konusunda detay bilgi göremedim. Bilgilendirmeler internet aracılığıyla ile sağlanırsa ulaşım kolay olur” (V15 Kodlu Vatandaş)

Tablo 24

Katılımcıların Eceabat Belediyesine ait web sitesi ile Başkanlığa ulaşım konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

9. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesi internet adresi aracılığıyla Belediye Başkanlığına isteklerinizi, şikâyetlerinizi veya önerileriniz iletmeniz mümkün olmaktadır mıdır?	Evet	12	80
	Hayır	3	20

Tablo 24’de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesi internet adresi aracılığıyla Belediye Başkanlığına isteklerinizi, şikâyetlerinizi veya önerileriniz iletmeniz mümkün olmaktadır mıdır?” sorusuna %80’i (n=12) “evet”, %20’si (n=3) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun belediyeye ait hizmet vermekte olan web sitesi ile başkanlığa isteklerini, şikâyetlerini veya önerilerini ilettebildiğini belirttiği görülmektedir. Bahse konu web sitesinin iletişim alanında numara bilgisi bulunmakta olup ayrıca e-posta alanı yer almaktadır.

Çalışmanın katılımcılarından olan V14’ün özellikle bu soru üzerinde yorumda bulunduğu *Tablo 22’nin* sorusuna vermiş olduğu yanıtta da görülmektedir. Çalışmaya katılan vatandaşların bir kesiminin, başkanlığa doğrudan hızlı ve kolay ulaşabilmek için talepte bulunduğu, bir kesimin ise istek, şikâyet vb. durumlarını belediyeye ait internet sayfasını kullanmadan da (sosyal medya platformları ile) yapabildiği için talebinin olmadığı verilen cevaplar doğrultusunda anlaşılmaktadır.

İnternet adresi kullanımı aracılığıyla Belediye Başkanlığına ulaşımın sorulduğu bu soruda, vatandaşlar tarafından verilen cevaplardan başlıca görüşler aşağıda sunulmuştur:

“Belediye Başkanlığı’na ulaşımında sosyal medyayı aktif kullanıp güncel bilgilerden haberdar oluyorum. Mesaj veya yorumlar ile ulaşım çok kolay ayrıca.” (V4 Kodlu Vatandaş)

“Herhangi bir konu için ulaşmam gerektiğinde telefon ile arayıp ya da doğrudan giderek ilgili birime danışıyorum. Şikâyet vb. gibi durumlarda da dilekçe veriyorum.” (V13 Kodlu Vatandaş)

“Ben kolay ve hızlı ulaşabilmek için çevrimiçi iletişimin internet sayfasında olması gerektiğini düşünüyorum.” (V14 Kodlu Vatandaş)

Tablo 25

Katılımcıların YerelNet üzerinden Eceabat Belediyesi ile ilgili alana ulaşım sağlamaları konusunda verdikleri cevaplara ilişkin frekans dağılımı

10. Soru	Yanıt	Frekans	%
Eceabat Belediyesinin YerelNet üzerinde ki bilgilerine ulaşım sağladınız mı?	Evet	2	13,3
	Hayır	13	86,7

Tablo 25’de belirtildiği üzere katılımcıların “Eceabat Belediyesini YerelNet üzerinde ki bilgilerine ulaşım sağladınız mı?” sorusuna %13,3’ü (n=2) “evet”, %86,7’si (n=13) “hayır” cevabı ile katılım sağladığı görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun YerelNet sayfasından Eceabat Belediyesi ile ilgili kısma ulaşım sağlamadığı anlaşılmaktadır. Vatandaşlar ile yapılan görüşmeler neticesinde YerelNet’in varlığı ve hizmet amacı hakkında bilgilerinin bulunmadığını görülmektedir.

4.2.3. Çanakkale İli ve İlçelerinin Sosyal Medya Platformlarının İncelenmesine Ait Bulgular

Çanakkale il merkezi ve ilçelerine ait yerel yönetimlerin kullanılmakta olduğu Facebook, Instagram, Twitter, Youtube ve LinkedIn gibi sosyal medya platformları çalışmanın bu bölümünde incelenmiştir. İl merkezi ve ilçelerin nüfus sayısı ile sosyal medya platformlarını takip etmekte olan vatandaşların sayısı arasındaki orana bakılmaktadır.

Ayrıca çalışmanın bu bölümünde; Instagram ve Twitter açısından il merkezi ve ilçelerin genel görünümünün incelenmesine detaylandırılarak yer verilmektedir. Çanakkale il merkezi ve ilçelerine ait sosyal medya platformlarının, yerel yönetimler tarafından kullanımında; güncel paylaşımlara yer verilip verilmediğine, takibinin yapılıp yapılmadığına ve etkin bir biçimde kullanıp kullanılmadığına bakılmaktadır.

İnternet tarayıcıları aracılığı ile elde edilen veriler *Tablo 26, Tablo 27, Tablo 28, Tablo 29* ve *Şekil 5* ile aşağıda belirtilmektedir. Bahse konu tablolara ve şekle ait ilgili açıklamalar detaylandırılarak altında belirtilmiştir.

Tablo 26

Yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki varlığı

İl / İlçe	Facebook	İnstagram	Twitter	Youtube	Linkedin
Çanakkale	Var	Var	Var	Var	Var
Gelibolu	Var	Var	Var	Var	Var
Eceabat	Var	Var	Var	Yok	Yok
Bozcaada	Var	Var	Var	Yok	Yok
Gökçeada	Var	Var	Var	Yok	Yok
Biga	Var	Var	Var	Var	Var
Lapseki	Var	Var	Var	Var	Yok
Çan	Var	Var	Var	Var	Yok
Yenice	Var	Var	Var	Var	Yok
Bayramiç	Var	Var	Var	Yok	Var
Ayvacık	Var	Var	Var	Yok	Yok
Ezine	Var	Var	Var	Var	Yok

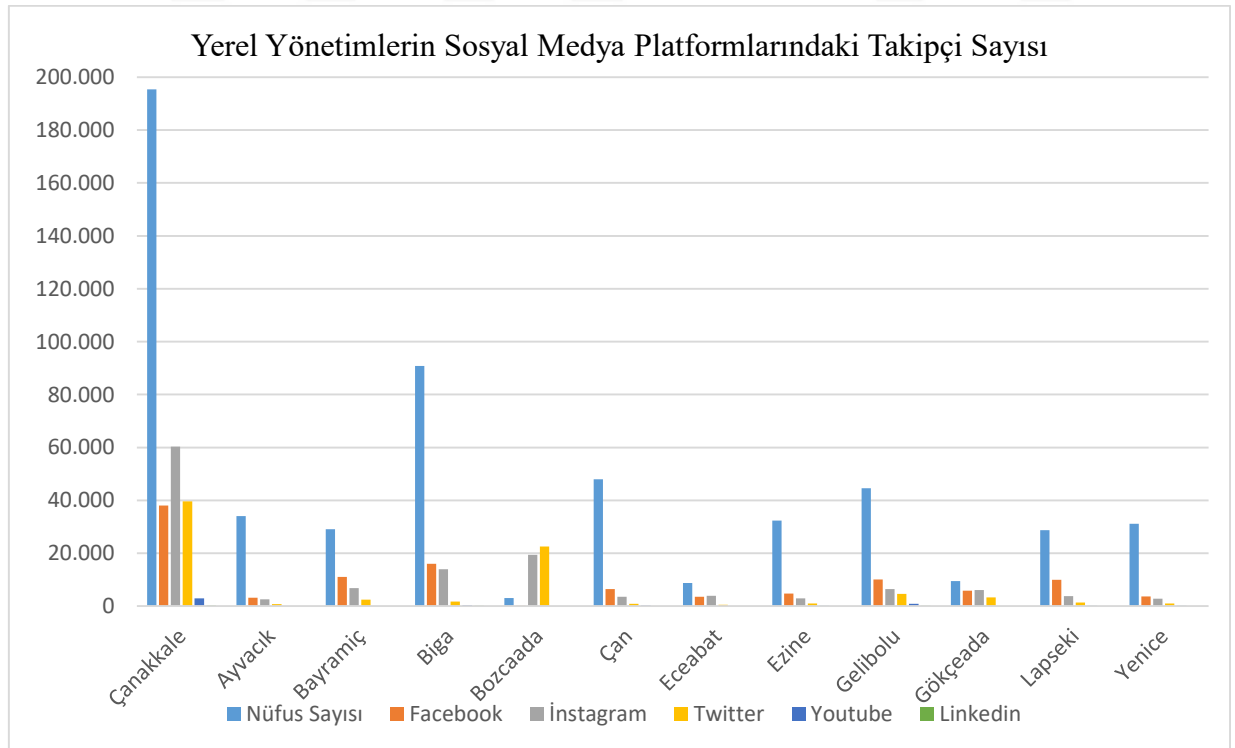
(İnceleme Aralık 2022 ayı içerisinde yapılmıştır.)

21. Yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojileri hızla yaygınlaşmakta ve çeşitli birçok sosyal medya platformu ortaya çıkmaktadır. Sosyal medya kullanımı öncelikli olarak ülkenin vatandaşları tarafından keşfedilmekte bu keşif sayesinde gün geçtikçe sosyal medya platformu büyüyerek ülkenin vatandaşlarından sonra kamu yöneticilerini sırasıyla içerisine çekmektedir. İlerleyen sosyal medya platformlarında kamu personeli - vatandaş etkileşimi artık yüz yüze olmaktan ziyade sosyal medya mecralarında devam etmektedir. Hem vatandaşlar hem de kamu personelleri cep telefonundan, bilgisayarından bağlanmış olduğu sosyal medya platformunda kişisel yorumlarını, şikâyetlerini, isteklerini yazabilmekte, hem de yerel yönetim personelleri, vatandaşların yararına yapmış oldukları hizmetlerini herkese açık olan sosyal medya platformunda ilan edebilmektedir. Yerel yönetim personellerinin, sosyal medya platformlarını aktif bir biçimde kullanılması ile yapmış olduğu hizmetlerin nerede olduğu, ne zaman vatandaşlar tarafından kullanılabilceği konusunda bilgilendirme paylaşımlarının yapılması vatandaşlar açısından daha hızlı ve etkin şekilde haberdar olma imkânı sağlamaktadır. Yerel yönetimlerin, vatandaşın kolay ve hızlı erişim sağlayarak her an kullanmakta olduğu sosyal medya platformlarında bulunması iletişim açısından büyük önem arz etmektedir. Çanakkale ili için yapılan araştırmada, merkez ve ilçe yerel yönetimlerine ait Facebook, Instagram ve Twitter uygulamalarının bulunduğu, aktif olarak kullanılmakta bulunduğu ve resmi hesaplarının

bulunduğu görülmektedir. Genellikle video yayınlarının yapıldığı Youtube uygulamasında Gökçeada, Bozcaada, Bayramiç ve Ayvacık yerel yönetimlerine ait hesap bulunmamaktadır.

Yerel yönetimlerin; sosyal medya üzerinden yazılı bildirimler, ilanlar, duyurular vb. ile yapmış olduğu paylaşımlara göre kamera kayıtları ile yapılan video çekimleri vatandaşın dikkatini daha çok çekmektedir. Bu durum ile Youtube platformunun kullanılması vatandaş ile etkileşim için önemli noktayı oluşturmaktadır. Yerel yönetimin yapmış olduğu açılış, ziyaret, konser ve toplantılarda çekilen videoların yayınlanan fotoğraf çekimlerinden daha sempatik ve şeffaf durduğu aşikârdır. Youtube kullanımı bu nokta da önemli olmaktadır

Başka bir sosyal platform olan LinkedIn uygulamasını ise; Çanakkale, Gelibolu, Biga ve Bayramiç Belediyelerinin kullanmakta olduğu görülmektedir. LinkedIn platformunda yerli ve yabancı şirketler ve bu şirketlerin yöneticileri bulunmakta olup, iş arayan kariyeri peşinde olan vatandaşın direkt iletişim kurabildiği bir platformdur. Yerel yönetimlerin, vatandaşın hizmetine sunacağı imkânlarla ve planladığı projelere yer vermesi ile platformda bulunan diğer şirketler tarafından direkt iletişime geçilmesi sağlanmaktadır. Bu durum yerel yönetimlerin bahse konu platform içerisinde bulunmasının önemini vurgulamaktadır. Yerel yönetim için projelerde çalıştırabileceği şirketlerin çeşitliliği, yapılan projelerin tek düze olmaması ve projelerin daha hızlı ilerleyebilmesi için önemli olmaktadır.



Şekil 5. Çanakkale il merkez ve ilçeleri yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısı.

Yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarını ne kadar aktif kullandığı, yerel yönetimin vatandaşların kullanımı için ne kadar çok proje yaptığı, vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden ne kadar memnun olduğu sosyal medya platformlarındaki takipçi sayılarından anlayabilmemiz mümkün olmaktadır. Ancak sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısı ilçenin turistik - tarihi bölgelerinin varlığına göre değişmekte olduğu gibi ilçede ikamet eden vatandaşların yaş ortalaması da etkilemektedir. İlçe içerisinde ki tarihi-turistik bölgeler yerli ve yabancı turisti kendisine çektiğinden ilçede bulunan tarihi- turistik bölgeleri sosyal medya platformundan takip etmektedir.

Yerel yönetim hizmetlerinden faydalanmakta olan vatandaşların talepleri doğrultusunda, yerel yönetimler bilgi teknolojileri alanında güncel kaldığı sürece takip edilme oranında da etkilendiği *Tablo 27, Tablo 28 ve Tablo 29'dan* anlaşılmaktadır.

Tablo 27

Yerel yönetimlerin sosyal medya platformlarındaki takipçi sayısı ile nüfus sayısına oranı

İl / İlçe	Nüfus Sayısı	Facebook Takipçi sayısı	Instagram Takipçi sayısı	Twitter Takipçi sayısı	Youtube Takipçi sayısı	LinkedIn Takipçi sayısı
Çanakkale	195.439	% 19.44	% 30.85	% 20.26	% 1.47	% 0.14
Gelibolu	44.598	% 22.64	% 14.57	% 10.34	% 2.03	% 0.02
Eceabat	8.769	% 39.91	% 44.47	% 6.46	-	-
Bozcaada	3.098	% 4.06	% 626.21	% 726.82	-	-
Gökçeada	9.440	% 61.44	% 64.61	% 35.20	-	-
Biga	90.788	% 17.62	% 15.42	% 1.90	% 0.40	% 0.04
Lapseki	28.742	% 34.79	% 13.22	% 4.71	% 0.04	-
Çan	48.023	% 13.53	% 7.49	% 1.88	% 0.58	-
Yenice	31.080	% 11.90	% 9.00	% 3.20	% 0.11	-
Bayramiç	29.136	% 37.75	% 23.33	% 8.44	-	-
Ayvacık	34.103	% 9.38	% 7.62	% 2.24	-	-
Ezine	32.374	% 14.51	% 8.95	% 3.13	% 0.12	-

(İnceleme Aralık 2022 ayı içerisinde yapılmıştır.)

Yapılan nüfus sayısı / takipçi sayısı oranlamasında, tarihi-turistik bölgesi yoğun olan Bozcaada ve Gökçeada ilçelerine ait sosyal medya platformlarında, yerli-yabancı turistler ve sorumluluk bölgesinde ikamet etmekte olan vatandaşların ilgisinin yoğun bulunduğu, yerel yönetimin yapmış olduğu ve yapacağı icraatlarını fazlasıyla takipte olduğu görülmektedir. Bahse konu yerel yönetimlerin yaz aylarındaki paylaşımlarına yapılan etkileşimin daha etkin olduğu sosyal medya incelemesinde görülmüştür.

Tablo 28

Yerel yönetimlerin Instagram platformundaki genel görünümü

İl / İlçe	İnstagram Paylaşım Sayısı	Günlük Paylaşım Sayısı	Kurumsal İletişim Adresi	Kurumsal Logo	En Son Yapılan Paylaşım Tarihi
Çanakkale	7.623	5-8	Var	Var	Aralık 2022
Gelibolu	2.551	3-5	Var	Var	Aralık 2022
Eceabat	1.130	2-5	Var	Var	Aralık 2022
Bozcaada	1.316	0-3	Var	Var	Aralık 2022
Gökçeada	956	0-1	Var	Var	Aralık 2022
Biga	1.860	0-2	Var	Var	Aralık 2022
Lapseki	2.730	3-6	Var	Var	Aralık 2022
Çan	1.890	0-3	Var	Var	Aralık 2022
Yenice	473	0-2	Var	Var	Aralık 2022
Bayramiç	2.555	0-2	Var	Var	Aralık 2022
Ayvacık	482	0-1	Var	Var	Aralık 2022
Ezine	149	0-1	Var	Var	Ekim 2022

(İnceleme Aralık 2022 ayı içerisinde yapılmıştır.)

Tablo 29

Yerel yönetimlerin Twitter platformundaki genel görünümü

İl / İlçe	Tweet Paylaşım Sayısı	Medya (Fotoğraf Video)	Kurumsal İletişim Adresi	Kurumsal Logo	Katılım Tarihi	En Son Yapılan Paylaşım Tarihi
Çanakkale	10.717	Var	Var	Var	2014	Aralık 2022
Gelibolu	4.419	Var	Yok	Var	2014	Aralık 2022
Eceabat	282	Var	Yok	Var	2014	Mart 2015
Bozcaada	3784	Var	Var	Var	2015	Aralık 2022
Gökçeada	1.069	Var	Var	Var	2016	Aralık 2022
Biga	2.040	Var	Var	Var	2019	Aralık 2022
Lapseki	3.947	Var	Var	Var	2016	Aralık 2022
Çan	1.026	Var	Var	Var	2012	Aralık 2022
Yenice	1.118	Var	Yok	Var	2019	Aralık 2022
Bayramiç	1.496	Var	Var	Var	2016	Aralık 2022
Ayvacık	198	Var	Var	Var	2019	Haziran 2021
Ezine	303	Var	Var	Var	2020	Ekim 2022

(İnceleme Aralık 2022 ayı içerisinde yapılmıştır.)

Sosyal medya bir iletişim kanalı olmaktadır. Yerel yönetimler yapmış oldukları; belediye hizmetlerini, duyuru ve etkinliklerini, tören, kutlama, taziye, ziyaret, anma, halk oylaması (anket, soru), kent tanıtımı gibi konularda halkı bilgilendirme, tepkisini takip

edebilme ve bunlara cevap verebilme olanağı var olmaktadır. Sosyal medya platformlarını bu kadar önemli kılan unsur ise insanların bilgiye hızlı ulaşabilmesi, düşüncelerini yazıya direkt dökebilmesi, ikametinden bile yerel yönetime yorum yapabilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Yerel yönetimlerin twitter ve instagram uygulamalarında yapmış olduğu paylaşım sayılarından halkla olan ilişkilerini önemsedğini ve yerel yönetimin kendisini geliştirme açısından farklı sosyal medya platformlarını kullandıkları sonucu çıkartılmaktadır. Sosyal medya platformlarında resim ve video paylaşımı vatandaşın dikkatini daha çok çektiğinden bu tarz paylaşımlar önem arz etmektedir.

Sosyal medya platformunda bulunan vatandaşın istediği anda etkili ve hızlı bir şekilde yerel yönetimin resmi sitesine erişim sağlayabilmesi önemli olmaktadır bu durumda yerel yönetim sosyal medya sayfalarında resmi iletişim adresinin bulundurması gerekmektedir. Sosyal medya platformları vatandaşlar tarafından, çoğunlukla eğlence amacıyla kullanılmakta olsa bile yerel yönetimler resmi bir kurum olduğundan sosyal medya hesaplarında kurumsal logo kullanımı sağlaması, vatandaşın gözünde ciddiyeti arttırmaktadır.

Sosyal medya platformlarının vatandaşlar üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Bu nedenle sosyal medya platformları yerel yönetimlerce aktif olarak kullanılması vatandaşlar açısından olumlu olmaktadır. Tarihi-turistik bölgesi olmayan ilçelerin yöneticilerinin sivil bireylere yaptığı ziyaretler, yerel yönetimce yapılan ve gelecekte yapılması planlanan projelerin tanıtımı bu mecralardan yapılması etkinliği arttıracaktır. Sosyal medyada her gün paylaşım yapılması, yerel yönetimin aktif olduğu vatandaş ile iletişim içerisinde olduğunu göstermektedir. Bir süre kullanılıp daha sonra paylaşım yapılmayan sosyal medya platformlarında yerel halk ile etkileşimin azaldığından yerel yönetim ile vatandaş arasındaki iletişimin kopacağı düşünülmektedir.

2014 yılından bu yana Twitter hesabı bulunan Eceabat Belediyesi'nin en son paylaşımı 2015 yılında yapmış olduğu görülmektedir. Instagram ve Facebook platformlarını daha aktif kullanan yerel yönetimin, takipçi sayıları bu platformlarda daha fazladır. Ancak twitter hesabının bulunması fakat aktif olarak kullanılmaması ile sosyal medya platformunda Twitter açısından yetersiz olduğunu ve bu platformu kullanan vatandaşlar ile iletişim içerisinde bulunmadığı, yerel yönetimin projelerini hizmetlerini bu platformdan duyurulmadığı görülmektedir.

Farklı sosyal medya platformlarında yer almak, yerel yönetimlerin vatandaş ile olan etkileşiminde olumlu bir davranış olmaktadır. Her sosyal medya platformunun kullanıcı kitlesi farklı düşünce, yaş ve karakterdeki vatandaşlardan oluşmaktadır. Yerel yönetimlerin her

platformdan tüm farklı yaş ve düşüncede ki insanlara hitap etmesi gerekmektedir. Farklı sosyal medya platformlarında aktiflik gösteren yerel yönetimlerin, halkla ilişkisi ve etkileşimi çift taraflı olmaktadır. Böylece yerel yönetim bütün kitleye hitap ederek vatandaş ile etkileşim içerisinde olmakta olup, hem vatandaşlar isteklerini her platformdan yerel yönetime bildirebilmekte hem de yerel yönetim yapmış olduğu hizmetleri vatandaşlara duyurarak memnuniyetini kazanabilmektedir.

İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sisteminin kullanımına bakıldığında e-Belediye Bilgi Sistemine Çanakkale İl Belediyesi, Ezine, Lapseki ve Ayvacık ilçe belediyelerinin dâhil olduğu görülmektedir. E-Belediye Bilgi Sistemi ile vatandaşa çevrimiçi hizmetler sunulduğu, belediyelere ait web sayfalarının incelenmesinden anlaşılmaktadır. Belediyelere ait hizmetlerin verimli bir biçimde düzenlenmesi için e-belediye bilgi sistemi önemli bir koşul olmaktadır (Grčić-Fabić, vd., 2016). Yerel Yönetimlerde belediye personeli tarafından, e-devlet, e-belediye bilgi sistemlerinin benimsenmesi iş ve işlemlerin yürütülmesi açısından doğru tutum olduğu anlaşılmaktadır (Batara, vd., 2017).

Kamu idarelerinin vatandaşlara vermiş oldukları hizmet kalitesini arttırmak amacıyla e-belediye sistemini bünyesine entegre etmesi ve belediye internet sayfalarını vatandaşların ihtiyaçlarına göre şekillendirmesi, vatandaşın belediyeden istediği hizmeti en hızlı ve şeffaf bir şekilde elde etmesini sağlamaktadır (Fuente, 2014). Ellison ve Hardey (2014) çalışmasında Web 2.0 araçları kullanımı ile ilgili olarak çevrimiçi platformlara son dönemlerde yönelim olduğuna değinildiği görülmektedir. Eceabat Belediyesine ait incelenen internet sitesinde görülmektedir ki Web 2.0 araçlarına yer verilmemektedir.

4.2.4. Yerel Yönetim Personeli ile Yapılan Seminere Ait Bulgular

Genel tarama modeli ile çalışmada yerel yönetim personeli ve ikamet etmekte olan vatandaşlar ile görüşmeler yapılmıştır. Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personelin bilgi teknolojileri okuryazarlığı ve sağlanan teknolojik alt yapının değerlendirilmesinde yaşanan aksaklıklar ve eksiklikler personeller ile yapılan görüşmeler sonucunda tespit edilmiş olup bulgular 4.1. bölümünde değinilmiştir. Tespit edilen başlıca sorunlardan: Teknolojinin entegresinde maliyet konusu ve personelin bilgi teknolojileri konusunda hizmet içi eğitim eksikliklerinin üzerinde durularak ayrıca vatandaşlar ile yapılan görüşmeler doğrultusunda vatandaşın yerel yönetimden beklentileri ele alınarak seminer planlanmıştır. Yerel yönetim personelinin bilgilendirme amaçlı seminer tarafımca sunum olarak 23.12.2022 tarihinde Eceabat Belediyesi toplantı salonunda farklı departmanda görev yapmakta olan personele verilmiştir.

Bahse konu seminerde ele alınan noktalar vatandaşın, belediye hizmetlerinden beklentileri üzerine olmuştur. Başlıca konular:

- a. Belediyenin web sayfasında bulunması istenilen talepler (Eceabat Belediyesi tarihçesi ve kurucularına daha ayrıntılı yer verilmesi, ilanlar ve duyuruların güncel yayınlanması, nöbetçi eczane bilgisinin ve feribot sefer bilgilerinin bulunması, ilçeye ait fotoğrafların yer alması vb.) seminere katılan belediyenin web sayfası ve sosyal medya kısmı ile ilgilen personele aktarıldı.
- b. Mali Hizmetler Müdürlüğünde görevli seminere katılım sağlayan personel ile tahsilat işlemleri hakkında vatandaşın yapacağı işlemlerin online olma konusu üzerindeki taleplerini iletmişimde e-devletten veya mobil bankacılıktan online ödemenin olmadığı söylenilmiştir. Fakat özellikle yaz aylarında vatandaşın Eceabat ilçesinde bulunan konutlarına tatil amaçlı gelip geri dönüş yaptıktan sonra su faturası gibi borç ödeme işlemlerini ilçede bulunmadıkları için telefon aracılığı ile arayarak öğrenip ardından Belediyenin vermiş olduğu IBAN numarasına yatırarak ödeme yaptığı belirtilmiştir. Bu durum karşısında yaşanacak sıkıntılara su aboneliklerinin kartlı sistem akıllı sayaçların kullanılması ile önüne geçilebileceği savunulmaktadır.
- c. Eceabat sorumluluk alanına ait haritanın web sayfasında bulunması ile ilgili talep olduğuna değinilmiştir.
- d. Sosyal yardımlaşma modülü ile e-devlet üzerinden Kaymakamlık veya Yerel Yönetimlere başvuru yapabildiği bu konuda teknolojinin entegre olduğu fakat işlemler yapılırken gerekli kurumlardan izinler alınması süreci yavaşlattığı entegre olunmasında sorunlar yaşandığı o yüzden vatandaşın işlemlerinin hızlı olması adına dilekçesi ve ekleri ile sosyal yardımlaşmaya manuel olarak başvuru yapmaya devam ettiği belirtilmiştir.
- e. Zabıta Amirliğinin web sayfası üzerinden bir etkileşiminin bulunmadığı fakat vatandaşın taraflarına ulaşım sağlaması adına üç farklı iletişim hattının bulunduğu anlaşılmaktadır.
- f. Yapılan çalışmalar, duyurular, ilanlar, haberler öncelikli olarak sosyal medya üzerinden güncel takip edildiği belirtilmiştir. Hava durumu, nöbetçi eczane, yol çalışmaları, cenaze ilanları, ilçede ki gelişmeler günlük paylaşımlar yapılarak sosyal medya aracılığıyla vatandaş ile etkileşim içerisinde olduğu belirtilmiştir.
- g. Talep edilen etkinlikler iletildiğinde, zaman zaman etkinliklerin düzenlendiği fakat çoğunlukla katılımın sağlanmadığı dile getirilmiştir. Geniş kitleye ulaşım sağlanarak

düzenlenen etkinliğin duyurulması konusunda yetersizlikler söz konusu olabileceği düşünülerek, sonra ki düzenlenecek olan etkinliğin teknoloji kullanımını ön plana alarak duyurulması ile farkındalık oluşabileceği konusunda önerilere yer verilmiştir.

- h. Personel bilgi teknolojileri konusunda herhangi bir sorun ile karşı karşıya kaldığı takdirde sorunlarını çözüme yönünde yerel yönetimde görevli diğer personellere danışıldığı belirtilmiştir.
- i. Web sayfası üzerinden vatandaşın çevrimiçi ulaşım talebi ile ilgili olarak Belediyeye ait numaranın bulunduğu, Zabıta hattının 3 farklı numaradan oluştuğu, WhatsApp numarasının bulunduğu, Sosyal medya üzerinden mesajlar aracılığı ile ulaşımın sağlandığı belirtilmiştir. Ayrıca belediyenin vatandaşın adreslerine giderek memnuniyet, şikâyet vb. görüşleri ile ilgili çalışma yaptığını değinilmiştir.
- j. İtfaiye Amirliğinin acil durum çağrı olan 112 Çağrı hattını kullanarak iş ve işlemlerini yürüttüğü, Polis, Jandarma, Ambulans hizmetleri ile ortak platform üzerinden ihbar aldığı anlaşılmaktadır.

Yapılan seminerde yerel yönetim personelinin teknoloji konusunda istekli, öğrenmeye açık, hizmet içi eğitimlere katılım talebinin olduğu gözlemlenmiştir. Talep arz konusunda vatandaşın isteklerine yer verildiği anlaşılmaktadır. Verilen hizmetlerde teknoloji entegrasyonuna engel olarak maliyet ön planda olduğu belirtilmiştir. Sağlanacak olan hizmetin maliyet boyutunun karşılanmasında yerel yönetimin bütçe kısmı önemli rol almaktadır. Analiz, tahmin etme, karar verme bölümünde yer verilen önerilere Eceabat Belediyesinin geçmesi zaman ve maliyet gerektirmektedir.

Seminerin akabinde yapılan takip ve incelemeler sonucunda: Eceabat Belediyesi internet sayfası ve sosyal medya platformu paylaşımlarında güncellemeler yapıldığı ve güncel bir biçimde takip edildiği, seminerde bahsi geçen konulara dikkat edilerek web sayfasında olması talep edilen isteklerin vatandaş odaklı hizmet anlayışı benimsenerek karşılandığı görülmektedir. 23.12.2022 tarihinde gerçekleştirilen hizmet içi eğitim personelin bilinçlendirilmesi ve belediye hizmetlerinin olumlu yönde etkilenmesi konusunda faydalı olduğu personel ve vatandaşın geri dönütlerinden anlaşılmaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

5.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneğine Ait Sonuçlar

Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personele ve Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşlara yönelik hazırlanan ve uygulanan görüşme formlarına ilişkin sonuçların analizi yapılarak ve alanyazın taraması ile elde edilen sonuçlar aşağıya çıkartılmıştır.

5.1.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sonuçlar

Yerel yönetim personelinin bilgi teknolojileri kullanımına ilişkin sorunların araştırılmasına yönelik Eceabat Belediyesi üzerinde yapılan bu çalışmada veri toplama aracı olarak görüşme formu uygulanmış olup formların hazırlanmasının öncesinde sorunların belirlenmesi amacı ile yüz yüze görüşmelere başvurulmuştur.

Görüşme formlarının hazırlanmasından önce Eceabat Belediyesi Zabıta Amirliğinde görev yapmakta olan 4 kişilik ekip ile yüz yüze görüşme sağlanmıştır. Zabıta görevlileri ile yapılan görüşme doğrultusunda genel asayiş açısından görevlerinin dışarıda olduğunu göz önünde bulundurduğumuz zaman bilgi teknolojilerinin kullanımı ile ilgili ihtiyaçları konusuna değinilmiştir. Yapılan görüşmenin sonucunda bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik sorunlardan bazıları şu şekildedir: Bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak tüm personelin gerekli zamanlarda bilgisine başvurulduğu kullanması gereken durumlar olduğu dile getirilmektedir. Fakat belli başlı kişilerin bilgisayar ortamındaki işleri yapmak için görevli olduğu yazışmaların, planlamaların aynı kişiler tarafından bilgisayar bilgisine dayanarak yapıldığı görülmektedir. Bahse konu kişiler ile görüşme yapıldığında temel bilgiler ile iş ve işlemleri yaptığı öğrenilmiş olup, kendilerinin bilgisayar konusunda sertifikalarının olduğu öğrenilmiştir. İş ve işlemleri bilgisayar vasıtasıyla yapan personellerin acil durumlarda izin alarak gitmesi halinde kurum içerisindeki diğer görevlilerin bilgisayar ile işlem yapması gerekeceğinden kurum içerisindeki tüm personelin bilgisayar ile ilgili genel bilgileri bilmesi gerekmektedir. Kamu personellerinin iş ve işlemlerini BİT aracılığı ile gerçekleştirmesinin sistemli bir çalışma anlayışını beraberinde getirdiği görülmektedir (Karataş ve Tarhan, 2021).

Eceabat Belediyesi üzerinde yapılan incelemede belediye görevlilerince Microsoft Office Programları, Autocad, Netcad, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Winrar, Adobe

Photoshop, Adobe Illustrator, Sql Server Manggement, Smart Pss, WordPress, ProtaStructure, Sketchup, Sampaş Belediye Yönetim Sistemi isimli programlar kullanılmaktadır. Bu programlardan en yaygın olarak kullanılanı Microsoft Office Programları olup birçok bölüm tarafından kullanılmaktadır. Microsoft Office Programları çok yaygın kullanıldığından sürekli yapımcısı tarafından güncelleme gelmekte bu nedenle programın eksiklikleri giderilerek her geçen gün kendisini geliştirmektedir. Diğer programların hepsi ise belediye çalışanları tarafından ya kendi kişisel merakı nedeniyle öğrenilmiş ya da eğitimi esnasında okul zamanlarında eğitimini almış bu nedenle programların işlevlerinde bir sıkıntı olmayıp yapılan görüşmelerde belediye çalışanlarının programları ilk öğrendikleri bilgilerine istinaden kullanmaya devam ettikleri gözlemlenmiştir. Bilgi eksikliğinden kaynaklanan sorunların giderilmesi için hizmet içi eğitimlerin en etkili biçimde personele planlanarak verilmesi vurgulanmıştır (Yeşilorman ve Koç, 2014).

Çalışanların bir kısmı işleri gereği Halk Eğitim Merkezlerinin açmış olduğu dönemlik bilgi teknolojileri kurslarına katıldığı anlaşılmaktadır. Bilgisayar ile iş ve işlem yapan personel kendi merakından ve kendisini geliştirmek amacıyla Halk Eğitim Merkezlerinin açmış olduğu bilgi teknolojileri kurslarına gidildiği, belediye içerisinde bilgi teknolojileri ile ilgili bir kurs alınmadığı anlaşılmıştır. 21. yy. da bilgisayar kullanımı ihtiyaç değil bir zorunluluk halini almış olması nedeniyle kurumlarda işlemlerin yapıldığı bilgisayar hakkında personellerin bilgi sahibi olması da bir zorunluluktur. Asal ve Bayındır (2019) çalışmasında, kamu kurumlarında görevli personellerin bilgi teknolojilerini kullanmasının zorunlu olması ile iş ve işlemlerdeki verimliliğini arttırması ve kişisel başarı ile motivasyonunun da artması yönünde etkili olacağına değinmektedir.

Günümüz teknoloji çağında bilgi okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı her alanda karşımıza çıkmaktadır (Polat, 2006). Bu durumda yapılan çalışma neticesinde Eceabat Belediyesinde görevli personelin bilgi okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı konusunda bilinçli olduğu sonucuna varılmaktadır. Personele iş ve işlemlerini yaparken bilişim alanında kullanılan programlar, yazılımlar sorulduğu zaman Microsoft Word ağırlıklı olacak şekilde bilgisayar kullandıklarını görülmektedir. Bilgisayar donanım ve yazılım konularında herhangi bir olumsuz durum yaşandığında dışarıdan maliyet karşılığında destek alınmaktadır.

Yerel yönetimlerin bilgisayar ortamında iş ve işlemleri bulunmayan departmanları da bulunmakta olup, bilgi teknolojileri aracılığı ile gerçekleşen işlemlerin her departmanda görevli bir iki personel tarafından yürütüldüğü görülmektedir. Kurumdaki bölümlerde görevli her personel kendi bölümü ile ilgili bütün iş ve işlemleri bilmemektedir. Personellerin iş ve

işlemleri eşit bir biçimde paylaşmaması personeller arasında kutuplaşmaya ve bölünmeye neden olacaktır. Bu nedenle kurum içerisindeki bütün iş ve işlemlerin tüm personel tarafından bilinmesi etkili iletişimi arttırmaktadır.

Eceabat Belediye personeli ile yapılan görüşmelerde kullandıkları BİT araçlarından Microsoft Excel'in karışık olduğu ve kullanım konusunda kurs almış olsalar da sorunlar yaşadıklarını beyan ettikleri görülmektedir. Bilişim teknolojileri alanında donanım konusunda bilgilerin ölçmek maksadı ile sorulan sorular neticesinde dışarıdan destek veya hizmet aldıklarını dile getirirken alınan hizmetlerin maliyetli olmasından dolayı kendi içlerinde bu konularda bilgi sahibi kişilerin var olmasının etkili, verimli olabileceği söylenilmektedir. Ayrıca bilgisayarda yapılan işlemlerin sorumluluk getirdiğini düşünerek teknolojiye uzak kalmayı tercih eden bir bakıma teknolojiye kapalı personellerinde mevcut olduğu görülmektedir. Teknolojiye kapalı olmanın en büyük nedeni ise kullanılan cihazların pahalı olması ve bozulması halinde personelin sorumlu tutulacağı düşünülmesidir.

Teknoloji hayatımızı kolaylaştırıp kaliteli bir hale getirdiği yadsınamaz bir gerçek olmak ile birlikte teknolojiden korkarak sorumluluk almaktan kaçınan bu sebepten öğrenmeye kapalı kişileri teknoloji alanında topluma kazandırma yönünde çalışmalar yapılmasının faydalı olacağı görülmektedir. Yerel yönetimlerde çalışan personelin genel olarak Microsoft Word kullandığı görülmektedir. Fakat alınan eğitimlerin yetersizliği veya sertifika sahibi olmak için alındığı da gözlemlenmektedir. Farklı formatlarda bulunan dosyaların açılmasında karşılaştıkları sorunların var olduğu bu gibi durumlarda da bilen kişilere sorularak çözüme ulaşıldığı belirtilmiştir.

Vatandaşın istekleri doğrultusunda güncellemelere yer verilen ve e-belediye sistemini internet sayfasına entegre eden yerel yönetimler hızlı ve şeffaf hizmet anlayışı benimsemektedir (Fuente, 2014). Ülkemizde farklı illerde e-belediye bilgi sistemi uygulamasının kullanıldığı görülmektedir. E-belediye bilgi sistemi Eceabat ilçesinde uygulanmamaktadır. Personeller ile yapılan görüşmelerde e-belediye sisteminin, sistemlerine entegre edilmesinin işlemlerini kolaylaştıracağı belirtilmektedir.

Dijital platformun kullanımı için bulunan bölgenin koşullarının, vatandaşının önemli bir faktör olduğu atlanmaması gerekmektedir. Vatandaş teknolojiyi araç olarak kullandığı sürece dijital çağ ya da bilgi çağı olarak adlandırılan 21. Yüzyılda olmamızın etkinliği azalmaktadır (Aydın, 2007). Bu araştırmada küçük bir ilçe olan Eceabat vatandaşı önemli bir rol oynamaktadır. Yerel yönetim hizmetlerinin manuel olarak sağlanması vatandaşa yönelik

olmaktadır. Bu durumda çalışan personeller teknoloji okuryazarlığı konusunda kendilerinde ki eksiklikleri fark edememektedir.

Durum çalışması ile ele alınan vatandaş ve yerel yönetim personeli ile yapılan görüşmelerde vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı benimsendiği, ihtiyaçlar doğrultusunda ihtiyaç kadar hareket edildiği görülmüştür. Çalışmada kullanılan yöntemler sonucunda tespit edilen noktalar ile ilgili Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personele yönelik sağladıkları hizmetler ve vatandaşların beklentileri hakkında bilgi teknolojileri konusunda seminer verilmesi planlanmıştır. Bahse konu hizmet içi eğitim 23.12.2022 tarihinde Eceabat Belediyesi toplantı salonunda verilmiştir. Eceabat Belediyesi personelinin bilgi teknolojileri konusunda karşılaşılan sorunlar için hizmet içi eğitime açık oldukları, eksikliklerin kurum dışından alınan hizmetler ile giderildiği görülmektedir.

5.1.2. Vatandaşların Yerel Yönetim Bilgi Teknolojilerini Kullanımına İlişkin Sonuçlar

Araştırmanın Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaşa yönelik hazırlanan görüşme formları doğrultusunda yapılan görüşmeler neticesinde varılan sonuçlar: Katılımcıların çoğunluğunun belediyeye ait internet sitesi hakkında bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Kullanımı konusunda genellikle memnuniyet söz konusu olmaktadır. Eksiklikler olarak değinilen noktalar: iletişim açısından etkileşimin çevrim içi olması, Eceabat'a ait hakkında bölümünün detaylandırılarak fotoğrafların artırılması, ilanların, duyuruların, haberlerin, etkinliklerin güncel olarak paylaşılmasına yer verilmesi, nöbetçi eczane alanını bulunması gibi görüşlere yer verildiği görülmektedir. Belediyeler vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı benimseyip teknoloji ile sunduğu vakit vatandaşlar tarafından hizmete erişimde yeknesaklık sağlanmaktadır (Karataş ve Tarhan, 2021).

5.2. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneğine Ait Öneriler

Eceabat Belediyesinde görev yapmakta olan personele ve Eceabat ilçesinde ikamet etmekte olan vatandaşlara yönelik hazırlanan ve uygulanan görüşme formlarına ilişkin sonuçların analizi yapılarak ve alanyazın taramasıyla elde edilen sonuçlar doğrultusunda öneriler aşağıya çıkartılmıştır.

5.2.1. Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Öneriler

Çanakkale ilinin diğer ilçelere oranla nüfusu az olan Eceabat ilçesinde; ikamet etmekte olan vatandaşın çoğunluğunu ilçenin yerlisi orta yaş ve üzeri oluşturmaktadır. Yaz aylarında tatil amaçlı vatandaşların başka şehirlerden konutlarına geldiği, geçici bir süre konakladıktan sonra dönüş yaptıkları bilinmektedir. Belediyenin sunduğu hizmetlere yönelik beklentiler ve memnuniyetler konusunda genç kesim ile görüşmeler yapıldığında, belediyenin kendi internet sayfası hakkında bilgilerinin olduğu, fakat çoğunlukla faydalanılmadığı, sosyal medya üzerinden takibin yapıldığı görülmektedir. İlçenin imkânlarının kısıtlı olması (konut yetersizliği, eğitim, sağlık, doğalgaz bulunmaması) ve merkeze yakın olması sebebiyle kamu kurum ve kuruluşlarındaki görevli çoğu personelin il merkezde ikamet ettiği ve Çanakkale Belediyesinden hizmet aldığı anlaşılmaktadır. Genellikle vatandaşların iş bulmak adına veya çocuklarının eğitimi için ilçeden göç ettiği bilinmektedir.

- Belediye tarafından ilçede ikametın sağlanması ve vatandaşın göç etmesinin önüne geçilebilmesi için iş olanakları artırılabilir, sosyal tesisler kurulabilir, ilçede konut projeleri artırılarak vatandaşın konaklayabileceği daireler yapılabilir. Nüfus artışı, yerel yönetim hizmetlerinden faydalanılmasını da arttıracaktır.

06.02.2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli ülkemizde yaşanan deprem felaketinde teknolojinin önemi çok net gözler önüne serildi. Vatandaşlarımızın kurtarılması, kendilerine ulaşım sağlanabilmesi, seslerini büyük bir kitleye duyurmak maksatlı sosyal medya kullanılarak yardım çağrıları, adres bilgileri paylaşıldı.

- Belediyelerin yönetimi idaresinde kullanılmak üzere bir uygulama geliştirilebilir. Bu uygulamaya vatandaşların, adres bilgileriyle kayıt olması herhangi bir acil ulaşım gerektiren olası bir durumda konum bilgisi ile bulunduğu yeri acil çağrı merkezine bildirebilmesi ve bu bilgilerin tek elde geliştirilen uygulama ile toplanması, acil durumlarda vatandaşlara ulaşımdaki zamandan kazandıracak yadsınamaz bir gerçek olmaktadır.

Bilişim teknoloji alanındaki eğitimler ortaokul seviyesinden itibaren öğrencilere verilmektedir. 21. yy. da genç nüfusun teknoloji kullanımı konusunda etkin bir yapıya sahip olduğu günümüzde açıkça görülmektedir. Ayrıca eğitim düzeyi de teknoloji kullanımını doğru oranda etkilemektedir. Bu kapsamda yapılan araştırmalar neticesinde Eceabat Belediye personelinin teknolojiye uyum sağlamasında eğitim durumunun etkisi görülmektedir.

- Yerel yönetimde görevli personele bilgi teknolojileri alanında eksik kalınan noktalar ile ilgili hizmet içi eğitimlerin verilmesi etkili olacaktır.
- Teknolojinin genişliği konusunda vatandaştan önce personellerin bilinçlendirilmesi sağlanmalıdır.
- Vatandaş odaklı hizmet anlayışının benimsenmesi için yerel yönetimde görevli personelin kendi alanındaki iş ve işlemler hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bu nedenle kurum içerisinde ki tüm personel alanı ile ilgili hizmet içi eğitimlerle desteklenmeli, eğitimler personelin isteğine bırakılmamalıdır.
- Bilgi teknolojileri hakkında kurum çalışanlarına departmanın gerektirdiği ihtiyaçları doğrultusunda hizmet içi eğitim verilmesi halinde BİT kullanımında karşılaşılan kendi alanları ile ilgili problemler, dışarıdan destek almadan personel tarafınca da giderilebilecektir.
- Bilişim denildiği vakit kişilerin aklına internet, sosyal medya kavramları doğrudan gelmektedir. Kurumun resmi internet sayfasında, sosyal medya adreslerine ulaşımın etkin olması sağlanmalıdır.

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı genellikle cep telefonları aracılığı ile olduğundan sosyal medya vasıtasıyla kurumlara ulaşılabilir. Cep telefonları kullanımı ile vatandaşlar tarafından yerel yönetimlere ait sayfalara ulaşımın sağlanması daha kolay olmaktadır.

- Kurumun sosyal medya adreslerinin kurumsal logolu ve iletişim adresinin bulunur vaziyette olması gerekmektedir. Kurumsal sosyal medyalar, kurumun ciddiyetini sergilemeli ve vatandaşın istekleri doğrultusunda düzenlenmelidir.

Eceabat ilçesi ülkemizde tarihi itibarıyla önemli bir yere sahiptir. Gelibolu yarımadasında bulunan Eceabat ilçesi Milli Mücadelenin verildiği, savaşlar kazanıldığı, dağlarının eteklerinde Çanakkale Boğazı'ndan geçen gemileri "Dur Yolcu" şiiri mısraları ile selamlayan bir tarihin yazıldığı topraklar üzerine kuruludur. Tarihi alanının bulunması ile ilgili olarak özellikle Mart ayı itibarıyla yerli ve yabancı turist olmak üzere binlerce vatandaşın ziyaret ettiği, ilçeden geçişler sağladığı önemli bir konumda bulunmaktadır.

- İlçeyi bilmeyen ve ziyaret amaçlı gelen vatandaşa kolaylık sağlayabilecek; gezilebilecek alanlara ait bir harita, konaklanabilecek yerler, yeme-içme restoran bilgileri gibi hizmetler internet sayfası ve sosyal medya platformları üzerinden verilmesi vatandaş - yerel yönetim arasındaki iletişimi arttıracaktır.

- İnternet sayfası ve sosyal medya platformları üzerinden vatandaşa sunulan hizmetlerin güncel tutulması, demokratik bir hizmet anlayışı benimsenmesi, vatandaşa karşı yerel yönetimin şeffaflığını da arttıracaktır.
- Bilgi teknolojileri aracılığı ile sunulan hizmetlere ulaşım her ne kadar bilgisayar, cep telefonu vb. cihazlar ile sağlanmakta ise de; vatandaşların yoğun bulunduğu veya geçiş güzergâhı olan noktalara dijital panolar yerleştirilerek, ilçe hakkında bilgiler verilmesi, sunulan hizmetlerin paylaşılması, yerel yönetim açısından vatandaşa etkin hizmet verilmesini sağlayacaktır.

5.2.2. Vatandaşların Yerel Yönetim Bilgi Teknolojilerini Kullanımına İlişkin Öneriler

- Vatandaşların önerileri dikkate alınarak Eceabat Belediyesine ait internet sitesi üzerinde güncel çalışmalar yapılarak, istekler doğrultusunda yenilikler yapılması olumlu yönde sonuçlar alınmasında etkili olacaktır.
- Kurumlarda çalışan personel bölgenin vatandaşı olduğundan bölgenin sorunlarını daha etkili görebilmekte bu nedenle vatandaşa kendisini geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojisine meraklı olmalıdır.
- Günümüz teknoloji çağında kitaplardaki bilgiler internet ortamında da bulunmaktadır. Bu durumda vatandaş istenen bilgiyi internet aracılığıyla elde etmektedir. Bilgiye erişmek için internet kullanımı gereksinim olmaktadır. Vatandaş bilgi ve iletişim teknolojisi hakkındaki merakını ve bilgisini, aile fertlerine de yayması sonucunda silsile halinde teknoloji kullanımı daha etkili bir hale gelebilmektedir.
- Vatandaşlar tarafından bireysel bir biçimde, kurum ve kuruluşlara ulaşımın sağlanabilmesi için dilekçe ile kurumun istek ve şikâyet kısmına başvurulabilir. Fakat iş ve işlemlerin daha hızlı, kolay, şeffaf olması adına teknolojik cihazlardan yararlanarak kurumun internet sayfası, sosyal medya adresleri aracılığıyla vatandaş yerel yönetime istek ve şikâyetini iletebilmesi sağlanmalıdır.
- Kurumların gelişebilmesi için vatandaşlar tarafından eleştirilmesi, eksik yanlarının ve yerel yönetimlerden beklenen isteklerin çekinmeden dile getirmesi gerekmektedir. Bu sayede kurumlar eksik yanlarının ne olduğunu tespit ederek bu yönde çalışmalara bünyesinde yer verebilecektir.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). “Küçük şehir belediyelerinde web sitesi ve e-belediye kullanımı: Bilecik Belediyesi örneği”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32), 125-142.
- Aksoy, R. ve Kara, A. (2013). “Bilgi teknolojilerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi: Karadeniz Ereğli’de KOBİ çalışanları üzerine bir uygulama”. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (10).
- Aktan, C. C. (1999). “Türkiye’de toplam kalite yönetiminin kamu sektöründe uygulanmasına yönelik öneriler”. *Türk İdare Dergisi*, (422).
- Alan, Ç. ve Güven, A. (2018). “Türkiye’de kamu kurumlarının bilgi teknolojileri kullanımındaki yeri”. 2. *Uluslararası El Ruha Sosyal Bilimler Kongresi*. Şanlıurfa.
- Arabacı, A. (2021). “Yerel yönetimlerde dijitalleşme: Eskişehir Tepebaşı Belediyesi örneği”. *Atlas Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(7).
- Arpat, B. (2018). “Üst yönetimin iş güvenliği bağlılığını açıklayan değişkenlerin güvenlik kültürü çerçevesinde incelenmesi: Denizli Büyükşehir Belediyesi örneği”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 290-313.
- Asal, Ö. ve Bayındır, Y. (2019). “Bilişim teknolojileri uygulamalarının kurum çalışanları üzerindeki etkileri: İzmit Belediyesi örneği”. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 23(2), 401-412.
- Asgarkhani, M. (2005). “Digital government and its effectiveness in public management reform”. *Public Management Review*, 7(3), 465-487.
- Aydın, M. D. (2007). “Kamu hizmetlerinde bilgi teknolojileri uygulamaları: fırsat ve tehditler”. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 295-322.
- Balcı, A. (2003). “Eğitim örgütlerine yeni bakış açıları: kuram araştırma ilişkisi II”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 33(33), 26-61.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T. ve Pribadi, U. (2017). “Are government employees adopting local e-government transformation? The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations”. *Transforming Government People Process and Policy*, 11(1), 612-638.

- Berg, B. L. ve Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Eğitim Yayınevi: Konya.
- Budak, F. ve Korkmaz, Ş. (2020). "COVID-19 pandemi sürecine yönelik genel bir değerlendirme: Türkiye örneği". *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1), 62-79.
- Bunker, B. (2010). "A Summary of International Reports , Research and Case Studies of Digital Literacy Including implications for New Zealand of adopting a globally-recognised digital literacy standard". *KnowledgeWeaversNZ IT/Business Consulting and Research*.
- Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (1998). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Siyasal Kitapevi: Ankara.
- Çapcıoğlu, İ. ve Anık, H. (2021). "Sanayi Devrimi'nden endüstri 4.0'a: dijitalleşme ve dijital dünyada dinin statüsü". *Tevliat*, 2(1), 27-43.
- Çelik-Efşan, N. ve Yılmaz, V. (2021). "Yerel yönetim birimi olarak belediyelerin kentlerin yerel kalkınmasındaki etkilerinin değerlendirilmesi üzerine bir inceleme". *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 6(1), 96-113.
- Çetin, M. Ş. ve Parlak, B. (2020). "Bir imkân olarak dijitalleşme ve dijital belediyecilik: Muş Belediyesi örneği". I. Uluslararası Muş Sempozyumu, Tarih-Siyaset-Ekonomi-Kültür-Edebiyat, 22-23 Ekim 2020, Muş Alparslan Üniversitesi, Muş.
- Çubukçu, A. ve Bayzan, Ş. (2013). "Türkiye'de dijital vatandaşlık algısı ve bu algıyı internetin bilinçli, güvenli ve etkin kullanımı ile artırma yöntemleri". *Middle Eastern and African Journal of Educational Research*, 5, 148-174.
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2009). "Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Davey, L. (1991). "The application of case study evaluations". *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 2(9).
- Demir, N. ve Büyükalın Filiz, S. (2018). "Kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım düzeylerinin incelenmesi (Sayıştay Başkanlığı örneği)". *Sayıştay Dergisi*, 108, 149-174.

- Ekinci, H. (2006). "Bilgi teknolojilerinin rekabet açısından önemi ve değişim yönetimindeki etkilerine ilişkin yöneticilerin algılarını ölçmeye yönelik bir araştırma". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 54-70.
- Ellison, N. ve Hardey, M. (2014). "Social media and local government: citizenship, consumption and democracy". *Local Government Studies*, 40(1), 21-40.
- Emer, A. M. (2022). "Teknoloji kullanım düzeyinin iş tatmini üzerine etkisi: Muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma". *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 66, 219-238.
- Erdem, E. ve Köseoğlu, A. (2014). "Teknolojik değişim ve rekabet gücü ilişkisi: Türkiye üzerine bir uygulama". *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi* 9(1).
- Erdoğan, O. (2019). "Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: İçişleri Bakanlığı e-belediye bilgi sistemi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Eryılmaz, S. ve Uluyol, Ç. (2015). "21. Yüzyıl becerileri ışığında fatih projesi değerlendirmesi". *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35(2), 209-229.
- Fuente, J. M. R. (2014) "E-government strategies in Spanish local governments". *Local Government Studies*, 40(4), 600-620.
- Genç, S. Z. (2000). "Bilgi toplumunda öğretmen eğitimi". *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23, 375-386.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Pub: New York.
- Gönüllü, G. (2022). "Türkiye'de yerel yönetimlerin çevresel harcamaları: IX. ve X. beş yıllık kalkınma planları çerçevesinde bir değerlendirme". *Ombudsman Akademik*, 8(16), 129-166.
- Grčić-Fabić, M., Zekić, Z. ve Samaržija, L. (2016). "Implementation of management innovation - A precondition for the development of local government effectiveness: Evidence from croatia". *Administration And Public Management*, 27, 7-29.
- Güler, E. ve Önder, Ö. (2021). "İl özel idarelerinin yerel yönetim sistemindeki yeri ve geleceği üzerine bir alan çalışması: Bartın İl Özel İdaresi örneği". *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 327-344.

- Güney, S. ve Mutlu, S. (2008). “Bilgi teknolojilerinin girişimcilğe etkileri”. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 3(1), 85-102.
- Gürler-Hazman, G. (2010). “Kentsel yoksulluk sorunu ve belediyelerin rolü”. *Türk İdare Dergisi*, 468, 135-152.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). “Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyeçilik”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- İşman, A. (2001). “Teknolojinin Felsefi Temelleri”. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(1).
- Jalil, S. A. ve Kamaruddin, M. N. (2018). “Examining the relationship between human development index and socio-economic variables: A Panel Data Analysis”. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship*, 3(2), 37-44.
- Kara, S. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesi İstanbul Örneği. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgi Teknolojileri Bölümü, İstanbul.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (24. Baskı). Nobel Yayınevi: Ankara.
- Karataş, E. ve Tarhan, A. (2021). “Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45, 317-335.
- Karbuç, H. (2003). Yerel Yönetimler ve Bilgi Teknolojileri. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Karkin, N. ve Janssen, M. (2014). “Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites”. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351-363.
- Katı, Ö. (2021). Türkiye’de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Edirne.
- Kaya, G. ve Koçak-Usluel, Y. (2011). “Öğrenme-öğretme süreçlerinde bit entegrasyonunu etkileyen faktörlere yönelik içerik analizi”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (31) , 48-67.

- Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). “E-Devlet uygulamaları bağlamında Türkiye’de e-belediyecilik anlayışı”. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (2), 106-128.
- Kırışık, F. ve Sezer, Ö. (2015). “Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kamu politikası oluşturma sürecindeki rolü”. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 199-215.
- Kocaman, Ö. F. (2006), *Belediyelerde Halkla İlişkiler ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Yönetim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Kurt, T. (2006). “Eğitim yönetiminde yerelleşme eğilimi”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 14(1), 61-72.
- Lagon, R. (2019). “Computer literacy and job performance of government employees and officials in the municipality of calinog”. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*, 8 (7), 247-257.
- Layne, K. ve Lee, J. (2001). “Developing fully functional E-government: A four stage model”. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Leblebici, D. N., Öktem, M. K. ve Aydın M. D. (2003). “Girişimci örgütsel kültür ve çalışanların iç girişimcilik düzeyi: uygulamalı bir çalışma”. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 169-188.
- Lyon, D. (2013). “Gözetim toplumu”. *Sosyologca*, 3(5), 76-90.
- Mumay, H. (2007). *Kamu Kurumlarında Bilgi Teknolojileri Kullanımının Karar Alma Sürecine Etkileri: Bir Kamu Kurumu Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özdenkoş, D. (1999). “Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında görev bölüşümü”. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 77-95.
- Özel, N. (2016). “Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle değişen bilgi kaynakları, hizmetleri ve öğrenme ortamları”. *Milli Eğitim Dergisi*, 45(209), 270-294.
- Patton, Q. M. (1987). “How to use qualitative methods in evaluation”. Newsbury Park, London, New Dehli: Sage Publications.

- Pektaş, E. K. (2011). “Belediye hizmetlerinde bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması”. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 65-88.
- Pina, V., Torres, L. ve Royo, S. (2010). “Is e-government promoting convergence towards more accountable local governments?”. *International Public Management Journal*, 13(4), 350-380.
- Polat, C. (2006). “Bilgi Çağında Üniversite Eğitimi İçin Bir Açılım: Bilgi Okur-Yazarlığı Öğretimi”. *A.Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 29, 249-266.
- Reddick, G. C. (2004). “A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities”. *Government Information Quarterly*, 21(1), 51-64.
- Rubble, M. ve Bailey, G. (2007). “Digital citizenship in schools”. *ISTE*, 21.
- Sá, F., Rocha, Á. ve Cota, M.,P. (2016). “From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review”. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149-160.
- Sarikas, O. D. ve Weerakkody, V. (2007). “Realising Integrated E-Government Services: A UK Local Government Perspective”. *Transforming Government People Process and Policy*, 1(2), 153.
- Sevinç, İ. (2007). “Kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımı ve bunların çalışanların fiziksel ve psikolojik durumlarına etkileri”. *Journal Of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 2.
- Şahin, A. (2008). “Kamu kurumlarında bilgi teknolojilerinin kullanımda yaşanan sorunlar: Konya Kaymakamlıkları örneği”. *Amme İdaresi Dergisi*, 41(1), 149-171.
- Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Karaman.
- Şahin, L. ve Güçlü, F. C. (2010). “Genel olarak hizmet içi eğitim: Ülker şirketler topluluğu hizmet içi eğitim süreci ve uygulamaları”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 59, 217-270.

- Tolunay, A. ve Akyol, A. (2006). “Kalkınma ve kırsal kalkınma: Temel kavramlar ve tanımlar”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, A(2), 116-127.
- Tufan-Emini, F. ve Kocaoğlu, M. (2011). “Bilişim teknolojileri kullanımının hizmet sunumuna etkileri: Konya İl Özel İdaresi örneği”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 179-200.
- Tufan-Emini, F. ve Sancak, E. (2018). “Yerel yönetim ve halkla ilişkiler: yerel yönetimlerin tanıma ve tanıtma yöntemleri üzerine bir derleme”. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 79-90.
- Türkoğlu, İ. (2013). “Yerel yönetimlerin mali özerkliği”. *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17-18(26-27-28-29), 41-70.
- Uğur, S. (2016). “E-Öğrenmede küresel politikalar ve siber şeffaflık için başarılı stratejilerin geliştirilmesi”. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 198-210.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). “Trabzon Belediyesi örneğinde e-belediyeçilik uygulamaları”. *Türk İdare Dergisi*, 477, 269-284.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık: Ankara.
- Uslu, T. (2014). Bilgisayar ve İnternet Tutumunun E-Belediyeçilik Güvenliği Algısına Etkilerinin İncelenmesi. Gedik Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İstanbul.
- Uygur, Y. (2014). “Kamuda müşteri (vatandaş) odaklı hizmet anlayışı ve e-devlet sistemi”. *Verimlilik Dergisi*, 3, 37-64.
- Üzüm, B. ve Şenol, L. (2020). “Yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri kullanımı, yeterliği ve halkla ilişkiler: Kocaeli örneği”. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(Özel Sayı), 3411-3435.
- Varcan, N., Taraktaş, A. ve Hacıköylü, C. (2013). Yerel Yönetimler. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2928 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1885.
- Vrabie, C. (2012). Computer Competencies Necessary For An Effective E-Governanc. Faculty of Public Administration, National School of Political Studies and Public Administration, Bucharest, Romania.

- Yeşildal, A. (2019). “Sosyal medya, yerel yönetimler ve katılımcı yönetim: Bilgi çağında belediyeler için yeni stratejiler”. *İnsan ve İnsan*, 6(22), 883-902.
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. (2014). “Bilgi toplumunun teknolojik temelleri üzerine eleştirel bir bakış”. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 117-133.
- Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004). “Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları”. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1), 49-60.
- Yüksel, F. (2005). “Bilgi teknolojileri ve yerel yönetimler”. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10, 247-259.

İnternet Kaynakçası

- Ayvacık Belediye Başkanlığı (2022). “Ayvacık Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.facebook.com/Canakkaleayvacik.bel>.
- Ayvacık Belediye Başkanlığı (2022). “Ayvacık Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/canakkaleayvacik.bel/>.
- Ayvacık Belediye Başkanlığı (2022). “Ayvacık Belediyesi İnternet Sayfası”, Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.canakkaleayvacik.bel.tr/>.
- Ayvacık Belediye Başkanlığı (2022). “Ayvacık Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/AyvacikBel>.
- Bayramiç Belediye Başkanlığı (2022). “Bayramiç Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://www.facebook.com/bayramicbelediyesi/?locale=tr_TR
- Bayramiç Belediye Başkanlığı (2022). “Bayramiç Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/bayramicbelediyesi/?hl=tr>.
- Bayramiç Belediye Başkanlığı (2022). “Bayramiç Belediyesi İnternet Sayfası”, Erişim: 12 Aralık 2022, <http://www.bayramic.bel.tr/>.
- Bayramiç Belediye Başkanlığı (2022). “Bayramiç Belediyesi LinkedIn İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022,
- Bayramiç Belediye Başkanlığı (2022). “Bayramiç Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/bayramicbl>.

- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/bigabelediye/>.
- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/bigabelediye/?hl=tr&ysclid=ljljk2139c262361609>.
- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi İnternet Sayfası”, Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.biga.bel.tr/>.
- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi LinkedIn İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr.linkedin.com/company/bigabelediyesi>.
- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/bigabelediye>.
- Biga Belediye Başkanlığı (2022). “Biga Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.youtube.com/channel/UCqeq7weriDKzZ0l9wzSovKw>.
- Bozcaada Belediye Başkanlığı (2022). “Bozcaada Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/bozcaadabelediye/>.
- Bozcaada Belediye Başkanlığı (2022). “Bozcaada Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/bozcaadabd/?hl=it&ysclid=ljlt2agif913182523>.
- Bozcaada Belediye Başkanlığı (2022). “Bozcaada Belediyesi İnternet Sayfası”, Erişim: 12 Aralık 2022, <http://www.bozcaada.bel.tr/>.
- Bozcaada Belediye Başkanlığı (2022). “Bozcaada Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://twitter.com/bozcaada_bld.
- Çan Belediye Başkanlığı (2022). “Çan Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/canbelediye/>.
- Çan Belediye Başkanlığı (2022). “Çan Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/canbelediyesi/?ysclid=ljlgzsbqq2346175241>.
- Çan Belediye Başkanlığı (2022). “Çan Belediyesi İnternet Sayfası”, Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.can.bel.tr/>.

- Çan Belediye Başkanlığı (2022). “Çan Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/canbelediyesi>.
- Çan Belediye Başkanlığı (2022). “Çan Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.youtube.com/channel/UCLrYo17ByTS1U9SM0iudWzQ>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.facebook.com/ckalebelediye/>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/ckalebelediye/>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.canakkale.bel.tr/tr/sayfa/home>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi LinkedIn İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr.linkedin.com/company/canakkale-belediyesi/>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/ckalebelediye/>.
- Çanakkale Belediye Başkanlığı (2022). “Çanakkale Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://www.youtube.com/channel/UCyj_2PfBn6m5C_Ia8QPYL7w.
- Eceabat Belediye Başkanlığı (2022). “Eceabat Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/Eceabatbelediyesi/>.
- Eceabat Belediye Başkanlığı (2022). “Eceabat Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://www.instagram.com/Eceabat_belediyesi/.
- Eceabat Belediye Başkanlığı (2022). “Eceabat Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim:12 Aralık 2022, <https://www.Eceabat.bel.tr/>.
- Eceabat Belediye Başkanlığı (2022). “Eceabat Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/EceabatBelediye>.
- Ezine Belediye Başkanlığı (2022). “Ezine Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/ezinebel.tr/>.
- Ezine Belediye Başkanlığı (2022). “Ezine Belediyesi İnstagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/ezinebelediye başkanligi/>.

- Ezine Belediye Başkanlığı (2022). “Ezine Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.ezine.bel.tr/>.
- Ezine Belediye Başkanlığı (2022). “Ezine Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/BelediyesiEzine>.
- Ezine Belediye Başkanlığı (2022). “Ezine Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.youtube.com/channel/UCwOXxnebcbeCBHrt15Uuhmw>.
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/gelibolubelediyesi/>.
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi İntagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/gelibolubelediyesi/>.
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.gelibolu.bel.tr/>
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi LinkedIn İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr.linkedin.com/in/gelibolubelediyesi>.
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/gelibolubel>.
- Gelibolu Belediye Başkanlığı (2022). “Gelibolu Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.youtube.com/channel/UCEI4caVjgTxDSNsx4bb02Lw>.
- Gökçeada Belediye Başkanlığı (2022). “Gökçeada Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/gokceada.bel/>.
- Gökçeada Belediye Başkanlığı (2022). “Gökçeada Belediyesi İntagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/gokceadabelediyesi/>.
- Gökçeada Belediye Başkanlığı (2022). “Gökçeada Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.gokceada.bel.tr/>.
- Gökçeada Belediye Başkanlığı (2022). “Gökçeada Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://twitter.com/gokceada_bel.
- Lapseki Belediye Başkanlığı (2022). “Lapseki Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/lapsekibel/>.

- Lapseki Belediye Başkanlığı (2022). “Lapseki Belediyesi Instagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.instagram.com/lapsekibel/>.
- Lapseki Belediye Başkanlığı (2022). “Lapseki Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.lapseki.bel.tr/>.
- Lapseki Belediye Başkanlığı (2022). “Lapseki Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/lapsekibel>.
- Lapseki Belediye Başkanlığı (2022). “Lapseki Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://www.youtube.com/channel/UC50w_vG7L2AHPq4-kqgzccg.
- Yenice Belediye Başkanlığı (2022). “Yenice Belediyesi Facebook İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://tr-tr.facebook.com/yenicebel/>.
- Yenice Belediye Başkanlığı (2022). “Yenice Belediyesi Instagram İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, https://www.instagram.com/yenice_belediyesi/.
- Yenice Belediye Başkanlığı (2022). “Yenice Belediyesi İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <http://www.yenicebelediyesi.bel.tr/>.
- Yenice Belediye Başkanlığı (2022). “Yenice Belediyesi Twitter İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://twitter.com/YeniceBelediye1>.
- Yenice Belediye Başkanlığı (2022). “Yenice Belediyesi Youtube İnternet Sayfası”. Erişim: 12 Aralık 2022, <https://www.youtube.com/channel/UCiSewQY18S7ckGlgAR6FURw>.
- Çanakkale İl Merkezi ve İlçelerine Ait Nüfus Sayısı Bilgisi (2022). “Nüfus Sayısı Bilgisi”, Erişim: 10 Aralık 2022, <https://www.nufusu.com/ilceleri/canakkale-ilceleri-nufusu/>.

EKLER

EK-1

Görüşme Soruları (Eceabat Belediye Başkanlığında görevli personel için)

- 1- Eğitim durumunuz nedir?
- 2- Çalıştığınız birim nedir?
- 3- Belediyede iş sahibi olurken bilişim teknolojilerine verilen önem düzeyi nedir? İstenilen belgeler, özellikler var mıdır?
- 4- Bulduğunuz görev yeri için bilgi teknolojileri sizce gerekli mi? Gerekli ise ne kadar önemli olduğunu düşünüyorsunuz?
- 5- Kullandığınız programlar nelerdir?
- 6- En çok kullanılan programlar hangileri ve bu programlar üzerinde kendinizce eksi veya artı yönleriniz varsa nelerdir?
- 7- Belediye hizmetlerine yönelik kullandığınız farklı bir program/programlar mevcut mu?
- 8- Belediye hizmetlerine yönelik geliştirilmesi gereken bilgi teknolojileri var mı?
- 9- Bilgi teknolojileri ile ilgili eğitim semineri düzenlenmekte midir?
- 10- Bilgi Teknolojilerinin entegre olmadığı sistemlerde yaşanan olumlu veya olumsuz durumlar nelerdir?
- 11- Yaptığınız işlerde bilgi teknolojileri kullanmanız gereken durumlarda kullandığınız bilgi teknolojileri bilgisi sizin için yeterli olmakta mı?
- 12- Bilgi Teknolojileri konusunda eğitim verilse katılım sağlamak ister misiniz?

Görüşme Soruları (Eceabat'ta ikamet etmekte olan vatandaş için)

Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Meslek

- 1- <http://www.Eceabat.bel.tr/> internet adresini ziyaret ediyor musunuz? İnternet adresini kullanım amacınız nedir?
- 2- Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımını nasıl buluyorsunuz?
- 3- Eceabat Belediyesi internet adresini en çok hangi amaçlar ile ziyaret ediyorsunuz?
- 4- Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinden gerçekleştirdiğiniz herhangi bir işlem var mı? Varsa:
 - a. En çok hangi işlemleri yapmayı tercih ediyorsunuz?
 - b. İşlemlerinizi bilgi teknolojilerini kullanarak yapmanızın hayatınızda etkisi oldu mu?
- 5- Eceabat Belediyesi internet adresinin kullanımı ile site kullanımından önce ki zamanlara göre belediyeye ait eylem ve projelerini takip etmeniz konusunda etkili oldu mu?
- 6- Eceabat Belediyesi'nin internet adresi üzerinden verdiği hizmette gerekli güncellemeleri zamanın takip ettiğini düşünüyor musunuz?
- 7- Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde mutlaka olması gerektiğini düşündüğünüz alanlar/hizmetler var mı? Varsa nelerdir?
- 8- Eceabat Belediyesi internet adresi üzerinde gördüğünüz en önemli eksiklik nedir?
- 9- Eceabat Belediyesi internet adresi aracılığıyla Belediye Başkanlığına isteklerinizi, şikâyetlerinizi veya önerilerinizi iletmeniz mümkün olmakta mıdır?
- 10- Eceabat Belediyesini YerelNet üzerinde ki bilgilerine ulaşım sağladınız mı?



T.C.
 ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
 Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Etik Kurulu
 Bilimsel Araştırma Etik Kurulu



Sayı : E-84026528-050.01.04-2200043632
 Konu : Başvuru İncelenmesi

22.02.2022

Sayın Hande TAŞKIN

Yürütücülüğünüzü yapmış olduğunuz 2022-YÖNP-0113 nolu projeniz ile ilgili Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'nun almış olduğu 17.02.2022 tarih ve 04/25 sayılı kararı aşağıdadır.

Bilgilerinize rica ederim.

KARAR 25- Hande TAŞKIN'in sorumlu yürütücülüğünü yaptığı “Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması; Eceabat İlçesi Örneği” başlıklı araştırmasının, Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul ilkelerine **uygun** olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Salih Zeki GENÇ
 Kurul Başkanı

Belge Doğrulama Kodu: DTTT77T

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi: dogrulama.comu.edu.tr

Adres: Onsekiz Mart Üniversitesi Terzioğlu Yerleşkesi Çanakkale

Telefon No: (0 286) 2180018

e-Posta:

Kep Adresi: comu@hs01.kep.tr

Faks No:

İnternet Adresi: <https://www.comu.edu.tr>

Bilgi için :

Emine Ateş

Fen Bilimleri Enstitüsü Etik

Kurulu Memur

Telefon No:

(0 286) 2180018 - 1040





T.C.
ECEABAT BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı : E-37718580-730.08.03-518
Konu : Anket İzni (Hande TAŞKIN)

04.03.2022

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE

İlgi : 01.03.2022 tarihli ve E-93130991-730.08.03-2200051213 sayılı yazınız

İlgi yazınıza konu, Üniversiteniz Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Hande TAŞKIN'ın "Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanımına İlişkin Sorunlarının Araştırılması: Eceabat İlçesi Örneği" konulu tez çalışması kapsamında belediyemiz çalışanlarına yönelik "Yerel Yönetim Personelinin Bilgi Teknolojileri Kullanım Düzeyini Ölçme Anketi"ni yapması için ilgisine gerekli izin verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Saim ZİLELİ
Belediye Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: qxEyCD-oQDbi+-QpkVzV-a5N2hy-w/z/Uwsc Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/icisleri-belediye-ebys>

İsmetpaşa Mahallesi Cumhuriyet Caddesi No:21 Eceabat / Çanakkale
Telefon No: 2868141242 Faks No: (286)814 10 36
e-Posta: yazi.isleri@eceabat.bel.tr İnternet Adresi: <http://www.eceabat.bel.tr>
Kep Adresi: eceabatbelediye@hs01.kep.tr

Bilgi için: Ferhat KURULAR
Yazı İşleri Müdürü
Telefon No:

