

Dijital Çağda Yönetişim Yaklaşımı ve E-Belediyecilik Hizmetlerinde Dijital Beceri Unsuru: Kocaeli İli Örneği¹

Berkant Yılmaz*

Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Reklamcılık ABD Doktora, 35040, İzmir.

Deniz Aktin

Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD Yüksek Lisans, 41380, Kocaeli.

Kadir Özbay

Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD Yüksek Lisans, 41380, Kocaeli.

ÖZET

Devletin yönetim süreçlerinde yükünün azaltılmasına dayanan ve vatandaşları pasif tüketici bireylerden, aktif birer katılımcıya dönüştüren yönetim yaklaşımı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ilerlemesiyle birlikte “e-Yönetişim” anlayışı olarak karşımıza çıkmaktadır. e-Yönetişim, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir. e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştığı günümüzde, e-yönetişimin uygulama alanlarından birisi de yerel yönetimlerin başrolde olduğu e-belediyecilik uygulamalarıdır. e-Belediyecilik, sadece bir web sitesi üzerinden yapılan işlemlerle sınırlı olmayıp belediyelerin tüm departmanlarını ve çalışan personelini yeni teknolojilerle buluşturmayı içeren bütünsel bir dönüşümü temsil etmektedir. Bu konuda gerekli yazılım ve donanım gereksiniminin karşılanması, vatandaşlarla dijital ortamda etkileşimde bulunulması ve işlemlerde bilgi teknolojilerinin etkin biçimde kullanılmasının sağlanması gerekmektedir. Dolayısıyla yerel yönetimlerde görev yapan insan kaynaklarının dijital beceri düzeyleri, e-belediyecilik hizmetlerinin yaygınlaşmasında, yurttaşların bu hizmetlerden yararlanma düzeylerinin artmasında ve işlem kapasitesinin artmasında anlamlı bir rol oynamaktadır.

Öte yandan, belediyelerin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlerde kurum personelinin etkisini ve bu kişilerin dijital beceri düzeylerini ortaya koyacak yeterli araştırma ve buna bağlı veri olmadığı görülmektedir. Bu sorunsaldan yola çıkarak yapılan bu **çalışmanın amacı**, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri sağlayan belediyelerdeki ilgili personelin dijital beceri düzeylerini, e-yönetişim ve e-belediyecilik bağlamında keşfetmektir. Söz konusu amaç ekseninde 1 Haziran-30 Eylül 2018 tarihleri arasında, yapılan saha araştırmasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve 12 İlçe Belediyesinde görev yapan konuyla ilgili 26 kişi ile **derinlemesine görüşme** yapılmıştır. **Elde edilen veriler** ışığında, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinde web sayfası ve sosyal medya hesaplarının yönetimini kapsayan e-belediyecilik hizmetlerinin genel olarak kurum içinden sağlandığı, yine belediyelerin genelinde bu alanda çalışan insan kaynaklarının, alanında yetkin, eğitilmiş ve gerekli dijital becerilere sahip kurum çalışanları olduklarına yönelik bulgular elde edilmiştir.

¹ Bu çalışma, TÜBİTAK SOBAG tarafından desteklenen, 117K012 no'lu, “E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği” başlıklı proje kapsamında, somut çıktıları paylaşmak amacı ile bildiri olarak hazırlanmıştır.

*Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Reklamcılık ABD Doktora Öğrencisi, Telefon: 05068533024, E-Posta: berkantilyilmaz.kou@gmail.com; denizaktin@gmail.com; kozbay95@gmail.com

Anahtar Kelimeler: e-Yönetişim, e-Belediyecilik, Yeni Medya, Dijital Beceri, Kocaeli.

ABSTRACT

Governance Approach of Digital Age & Digital Skill in E-Municipality Services: The Case of Kocaeli Province

With the development of information technologies, the governance approach, which is based on reducing the workload of the state in administrative processes, and transforming citizens from passive consumer individuals into active participants, has turned into e-governance form. e-Governance represents a cost-effective administrative process by supporting the use of electronic tools for the provision of public and state services. One of the application areas of e-governance is e-municipality practices of local governments. e-Municipality is not limited to the transactions carried out on a website, but represents a holistic institutional transformation that aims to introduce all staff to new technologies.

In this regard, it is necessary to meet the software and hardware requirements, to interact with the citizens in digital environment and to ensure the effective use of information technologies in the various transactions. Therefore, the digital skill levels and capacities of the human resources working in local governments play a significant role in the spread of e-municipality services, the increase in the level of citizens' access to these services and the expansion of the processing capacity.

On the other hand, in the context of e-governance in municipalities, it is seen that there is not enough research and related data to reveal the impact of institution personnel and their digital skill levels in the services they offer in new media environments. The aim of this study is to explore the digital skills levels of the relevant staff in the municipalities providing the services they provide in the new media environments in the context of e-governance and e-municipality. In the context of the mentioned objective, in-depth interviews were conducted as a field study with 26 related people who work in Kocaeli Metropolitan Municipality and 12 District Municipalities. In-depth interviews were conducted between 1 June and 30 September 2018. According to the data obtained, it has been forwarded that managing e-municipality services covering web page and social media accounts in Kocaeli province and district municipalities are generally provided within the institution, and that human resources working in this area are competent, educated and have the necessary digital skills in the field.

Keywords: e-Governance, e-Municipality, New Media, Digital Skills, Kocaeli.

1. Giriş

Dijitalleşme süreci ile birlikte vatandaşların devlet ve yerel yönetimlerine katılımı e-devlet ve e-belediyeçilik gibi uygulamalar sayesinde artmıştır. Bu durum hem kamu kurumlarına hem de vatandaşlara avantajlar sağlamaktadır. Bu avantajların sağlanabilmesi için e-belediyeçilik uygulamalarının ve yeni medya ortamlarının etkin bir biçimde kullanılması gerekmektedir. Etkin kullanımı ve hizmet sunumu için ise, bu platformlarda hizmet sağlayıcı konumunda olan belediye personeli (veya kurum dışı hizmet alınıyorsa ajans yetkilileri) dijital beceriye sahip olmak durumundadır. Yukarıda belirtilen nedenlerden ötürü **bu çalışmanın konusunu**, e-yönetişim bağlamında yerel yönetimlerin e-belediyeçilik hizmetlerini sunumu ve bu hizmetlerin sunumunu gerçekleştiren belediye personelinin sahip olduğu dijital/yeni medya'ya yönelik dijital beceri düzeylerinin tespit edilmesi oluşturmaktadır.

Çalışmanın sorunsalı, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlerde personelin etkisi ve dijital beceri düzeyinin bilinmemesidir.

Bu bağlamda; **çalışmanın amacı**, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri sağlayan belediye personellerinin dijital beceri düzeylerini, e-yönetişim ve e-belediyeçilik bağlamında tespit etmektir. Gün geçtikçe dijitalleşen yenedünya düzeninde devlet kurumlarının bu dönüşüme adapte olabilmesi etkin hizmet sunumu ve yurttaş faydası için önem arz etmektedir. Bu kapsamda e-devlet ve e-belediyeçilik, BİMER, CİMER gibi uygulamalarının yaygınlaştırılması, Cumhurbaşkanlığı bünyesinde kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi örnekleri dijitalleşmenin geldiği boyutları göz önüne sererken, Kocaeli özelinde yerel yönetimlerin dijital çağda yönetim süreçlerinin nasıl gerçekleştirdiklerini ve bu süreçler doğrultusunda hizmet sağlayıcı konumundaki personellerinin dijital beceri düzeyinin tespit edilmesi **bu çalışmayı önemli kılmaktadır**.

2. Kuramsal Yaklaşımlar

Bu bölümde kavramsal çerçeveyi anlayabilmek amacıyla, yönetim ve dijital devrim ile birlikte e-yönetişime dönüşen yaklaşımı incelenecek olup bu bağlamda e-devlet ve bunun yerel ölçekli uygulaması olan e-belediyeçilik kavramına değinilmiştir. Daha sonra ise etkin bir e-belediyeçilik hizmeti sağlayabilmek için önemli bir kavram olan yeni/dijital medya kullanım becerileri irdelenmiştir.

2.1. Yönetişim Kavramı

Yönetişim, küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak yaşanan toplumsal değişim ve dönüşümler sonucu, serbest piyasa odaklı bakışı temel alan yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde ortaya çıkmıştır. Yönetişim yaklaşımı, kamu hizmetlerinde daha nitelikli ve şeffaf yönetim için pozitif yönde bir değişim potansiyeli taşıyan, siyasal erkin meşruiyetini ve demokratik yönetimini ifade etmesinin yanında vatandaşların seçimler dışında da yönetime katılımını kapsayan (Göymen, 2000, s. 6-7) yapılandırma araçlarından biri olarak tanımlanmaktadır.

Kamu yönetiminde yeni yaklaşımların doğrudan bir uzantısı olarak yönetim kavramı, ABD'de Osborne ve Gaebler'in 1993 tarihli ünlü çalışmalarında "kürek çeken değil dümen tutan devlet" sloganıyla gündeme getirdikleri yeni anlayışta, pasif tüketiciliği içermeyen katılımcı vatandaşlık anlayışı ile şekillenmiştir (Osborne ve Gaebler, 1992, 1'den akt; Özer, 2006, s. 64).

Klasik kamu yönetimi anlayışının sorgulanması ve yönetim olgusunun gündeme gelmesinde; dünya genelinde yaşanan değişimler, teknolojik gelişmeler, ekonomik krizler ve sosyal olaylar etkili olmuştur. Hood (1991) yeni kamu yönetimi yaklaşımının ortaya çıkmasında etkili olan temel nedenleri ekonomik, ideolojik, siyasal, teknolojik ve sosyal değişkenlere bağlı olarak ele almıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasında etkili olan iktisadi nedenler arasında refah devleti politikalarının benimsenmesi sonucu kamu harcamalarında meydana gelen aşırı artış ve 1970’li yıllarda yaşanan ekonomik durgunluk neticesinde verimlilik ihtiyacının oluşması ön plana çıkmaktadır. Sosyal değişkenler arasında ise vatandaşların hak arama noktasında daha bilinçli olması ve siyasal otoritenin etkinliğini sorgulaması ilk planda gelmektedir. Bu bağlamda vatandaşlar kamu kurumlarından daha nitelikli hizmet talep etmeye başlamıştır. Özellikle küreselleşme ile birlikte yaşanan toplumsal değişim ve dönüşüm bireylerin ihtiyaçlarının nitelik ve nicelik bazlı olarak değişmesine neden olmuştur. Klasik kamu yönetimi anlayışından yönetim anlayışına doğru geçilmesinde temel unsur; devletin toplumu yönlendirmesi gerektiğine yönelik görüşün geçerliliğini yitirmeye başlaması olmuştur. Klasik yönetim anlayışından farklı olarak devlet modern toplumlar açısından halkın faaliyetlerini destekleyici ve yönlendirici bir unsur olarak rol almaktadır (Arslan, 2010).

Bu nedenle, yurttaşlar ve diğer paydaşlar kamu değeri yaratmada aktif olarak görev almaya başlamışlardır. Bu noktada, ortak iş birliği ile özellikle “katılımcılık” bağlamında yurttaşların görüş, istek ve taleplerine önem veren yönetimler ile birlikte günümüzdeki kamu yönetim anlayışı government (yönetim)’den ziyade governance (yönetişim)’e doğru kaymıştır (Denhart ve Denhart, 2003).

Literatürde yönetim kavramı farklı görüşler ekseninde şekillenmekte ve farklı biçimlerde tanımlanmaktadır (Rhodes, 1997 ve Stokes, 2002). Çoğulculuk temelli yönetim paradigmaları ekseninde kavram; çoğunluğun yönetilme sürecini kapsayan ve bu süreçte etkili olabilecek tüm aktörlerin de dahil olduğu çok boyutlu bir süreç olarak da ifade edilebilir (Kooiman ve Van Vliet, 1993). Yönetişim, özellikle katılımcı demokrasi tartışmalarının odak noktası olarak, Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere gibi ülkelerde seçilmiş ve atanmış kamu görevlileri arasındaki koordinasyonun ve dengenin nasıl sağlanacağı bağlamında temellenmektedir (Stoker, 1998). Yönetişim yaklaşımları farklı temellerden beslenmekle birlikte “yönetim” ve “yönetişim” arasındaki temel farklara dikkat çekmektedir. Yönetim ve yönetişim kavramları arasındaki ortaklıklara dikkat çeken Rhodes (1996) yönetim kavramının devlet merkezli bir yönetim sürecini ifade ettiğini, yönetişim kavramının ise merkezi yönetimi tek güç merkezli olmaktan çıkarıp; diğer aktörlerin de sürece dahil olduğu bir süreç olarak tanımlamıştır.

Tanımlama ve ifadelerden de görüldüğü üzere yönetim yaklaşımı, kamu kurumları için devletin bir otorite olarak varlığı ve kontrol mekanizması olarak görülmesinin aksine, vatandaşların da katılımını içeren ve kamu kurumlarının verimliliğin artırılması amacıyla devletin yönlendirici konumda olmasını savunmaktadır. Bu noktada günümüz kamu yönetim anlayışı “yönetim”den “yönetişim”e doğru evrilmiştir.

2.2. Yönetişimin Dijital Boyutu “E-Yönetişim”

Kamu hizmetlerinin etkin ve etkili sunumunu nihai hedef olarak alan yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bu teknolojilerin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilemesiyle dönüşüme uğramış ve e-yönetişim olarak önem kazanmaya başlamıştır.

Yönetişim, kamu idarelerinin işleyiş biçimini, yani kamu yönetiminin örgütlenmesini ve kültürünü etkileyen kuralları, süreçleri ve davranışı ifade eder. E-yönetişim ise, e-devlet ile birlikte kamu politikalarının şekillenmesi, tartışılması ve uygulanması sürecinde paydaşların çevrimiçi katılımı gibi temel yönetim konularını içerir (Torres, vd., 2006, s. 278). E-yönetişim, yönetişimin bilgi teknolojileri ve özellikle de İnternette büyük ölçüde yararlanılarak gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. Burada İnternetin, yurttaş odaklı bir yönetimi sağlamada önemli araçlarından biri haline gelmesinin etkisi bulunmaktadır (Çukurçayır, 2003, s. 79). E-yönetişim kavramı ile kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkiler vurgulanmaktadır. Dolayısıyla e-yönetişim kavramı; etkileşim ekseninde olmak üzere, kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkileri (Tejasvee vd., 2010); kamu politikalarının oluşturulması, sunumu ve denetlenmesi açısından tüm aşamalarda bilgisayar teknolojilerini temel alan (Gordon, 2011) devlet-vatandaş birlikteliği ile hizmet sunumu modellerinin şekillendirdiği yeni bir yönetim sürecini vurgulamaktadır.

Yönetişim temelli ayrı bir kamu yönetim modelinin oluşmasında etkili olan unsurlardan biri de küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilginin öneminin giderek artmasıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumsal yapı üzerindeki etkisine bağlı olarak “bilgi toplumu” kavramı ortaya çıkmış olup; bilgi toplumu ulus devleti bilimsel ve teknolojik gelişmelere karşı duyarlı bir biçime getirmiştir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 61). Bilgi toplumuna geçiş süreci iktisadi yaşamı değiştirip dönüştürürken, kamu yönetiminde de teknolojik yenilik ve değişimi teşvik etmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle ve bilişim alanındaki gelişmelerle ulus devletler e-devlete dönüşmüşlerdir (Demirel, 2010, s. 65). Bu bağlamda kamu yönetimi alanyazınında, “e-yönetişim”, bilgi toplumu ve küreselleşmeyle birlikte şekillenen, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına bağlı olarak yeni bir kavram olarak ortaya çıkmıştır.

E-yönetişim yeni liderlik tarzlarını; politika ve yatırımı tartışmanın, karar vermenin, yurttaşları dinlemenin ve bilgi ve hizmetlerin düzenlenmesinin ve iletilmesinin yeni yollarını içermektedir. Bu noktada e-yönetişim, genellikle yurttaşların hükümetlerle ve birbirleriyle olan ilişkilerinde e-devletin daha geniş bir konsepti olarak kabul edilmektedir (Vidiasova ve Dawes, 2017, s. 269). Kanungo (2004) ise, e-yönetişim kavramını; bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı çerçevesinde, kamu, yerel idare, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör gibi paydaşlar arasında bilgi erişiminin etkin, şeffaf ve hesap verilebilir bir biçimde kullanımını sağlayan uygulamalar şeklinde ifade etmiştir.

“E-yönetişim” birçok konuda devlete katkı sağlamaktadır. Kamu politikalarının, kamusal hizmetlerin sunumu ve düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010, s. 71).

E-yönetişimin gelişimine yönelik araştırmalara göre e-yönetişimin birbiriyle ilişkili beş temel hedefi bulunmaktadır. Bu hedefler (Vidiasova ve Dawes, 2017, s. 268);

- Belirli bir politik çerçeve oluşturmak,
- Arttırılmış kamu hizmeti sağlamak,
- Yüksek kaliteli ve uygun maliyetli hükümet işlemlerini gerçekleştirmek,
- Vatandaşların demokratik süreçlere katılımını desteklemek,
- İdari ve kurumsal reform gerçekleştirmek.

Hizmet boyutları ve operasyonel boyutlar; bilginin ve teknolojinin yenilikçi kullanımları ile desteklenebilen daha görünür değişimleri vurgularken; politika, katılım ve reform boyutları ise e-yönetişimin derin kurumsal yönlerini temsil etmektedir.

2.3. E-Yönetişim Uygulamaları Olarak E-Devlet ve E-Belediyecilik

Bilgi İletişim Teknolojilerinin (BİT) gelişmesi ile birlikte İnternet ve sosyal medya tüm kamu kurumları için önemli bir nitelik kazanmış olup; bu çerçevede belediyelerin e-devlet hizmetleri ve sosyal medya bileşenlerinde hayata geçirdikleri uygulamalar önem kazanmaktadır. "E-devlet" kavramı "Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına bilişim teknolojileri vasıtasıyla ulaşmalarını ve bundan yararlanmalarını sağlayan organizasyonların bütünü" ya da "Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi" olarak tanımlanabilir (Henden ve Henden, 2005; Uçkan, 2003).

E-devlet neredeyse tüm bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) uygulamalarını kapsayan şemsiye bir terim haline gelmiştir. Birleşmiş Milletler (BM) ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği (ASPA) e-devleti, "İnternet'i yurttaşlara devlet bilgi ve hizmetlerini iletmek için kullanmak" şeklinde tanımlamaktadır (Torres, vd., 2006, s. 277). Geleneksel olarak, e-devlet bir işlevi yerine getirmek için web sitelerinin, sosyal medyanın ve teknolojinin basitçe kullanılması anlamına gelmektedir. Devlet hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılması, başta uygulama ve web siteleri olmak üzere çevrimiçi platformların kullanılması aracılığıyla vatandaşlar ile bilgi alışverişinde bulunmayı ve devletten vatandaşa (G2C) ve devletten işletmeye (G2B) karşılıklı iletişim hatları entegre etmeyi içermektedir (Baxter, 2017, s.7). E-devlet, hükümetlerin yurttaşlarıyla olan ilişkilerinde ve kamu yönetimi sürecinde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak da ifade edilmektedir (Przebylłowicz, vd., 2018, s. 632).

Türkiye gibi geleneksel bürokrasinin yoğun olduğu bir yönetim sisteminde; bürokratik olarak nitelendirilen ve uzun bir zaman dilimine yayılan işlemler ciddi sorunlara neden olmaktadır. Devlet-vatandaş ilişkisindeki sorunların kaynağı olarak görülen bürokrasi; yurttaşlar için ciddi bir zaman ve maddi kaynak kaybına neden olmaktadır. Bu bağlamda yönetim paradigması çerçevesinde bir alternatif yol olarak ön plana çıkan "e-devlet" sistemi yeni bir kamu yönetim anlayışının temsilcisi olarak görülmektedir (Törenli, 2005). E-belediyecilik hizmetleri ise BİT'lerle bağlantılı olarak ortaya çıkan "e-devlet" kavramı ile ilintilidir.

E-devlet düşüncesinin yerel yönetim birimlerine yansımaları olarak, e-belediyecilik anlayışı ortaya çıkmış ve uygulamaya konulmuştur. E-belediyecilik, belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu mal ve hizmet sunumunun, elektronik ortamda o yörenin halkının hizmetine sunulması olarak ifade edilebilir (Alodalı vd., 2012, s. 88). E-belediyecilik anlayışı, etkin bir yönetim süreci olmasının zorunlu sonucu olarak, "her bir yurttaşa demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak" ve "belediye yönetimlerinin temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması" için en iyi yol olarak görülmektedir (Henden, 2015, s. 8).

E-belediyecilik hizmetleri BİT'ler aracılığı ile erişim kolaylığı, zaman ve hız açısından kamuya önemli faydalar sağlamakta olup; bu faydalar arasında halka kesintisiz hizmet sunulması, şeffaflık, yapılan işlemlerin kolayca takibi, vakit tasarrufu, bürokratik evrak ve çalışma yoğunluğunun azalması, belediye-yurttaş etkileşiminin güçlenmesi, kent gündeminin kolayca takip edilebilmesi ve verilere kolay erişim gibi "e-yönetişim" kavramı ile ilişkilendirilebilecek olumlu özellikler ön plana çıkmaktadır (Hazman, 2005; Henden ve Henden, 2005; Durna ve Özel, 2008; Demirtaş, 2012).

E-belediyeçilik hizmetleri çok sayıda farklı hizmeti kapsamakta olup genel olarak; evlendirme/nikah hizmeti, cenaze/defin hizmeti, alt yapı-üst yapı hizmetleri talebi, imar durumunun öğrenimi, ruhsat sorgulanması, emlak vergisi takibi, su borcu takibi, zabıta işlemleri, yerel yönetimlerin işleyişi ve yerel yönetimlerin hukuki mevzuatı ile ilgili bilgi edinme, çevre ve temizlik vergisi ödeme, su faturası ödeme, ihaleler hakkında bilgi edinme, ticari ruhsatlar, sağlık işletmeleri için ruhsatlar, belediye meclis kararlarının kamuya paylaşımı, nöbetçi eczane bilgisi, borçların internetten ödenmesi, tüm başvurular için çeşitli uzantılarda dosya yükleme gibi farklı alanları kapsamaktadır.

Yeni iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin belediyelere son yıllarda sunduğu olanaklardan bir diğeri de, sosyal medya uygulamalarıdır (Tarhan, 2012, s. 80). Sosyal medya, yerel yönetimlere kent kültürünün fotoğraflarla, videolar ve yazılarla yansıtıldığı ve geniş kitlelere aktarıldığı bir ortam sunarak, tanıtımlarda önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca yerel yönetimler ve yerel sivil toplum örgütleri tarafından, kentlerle ilgili sosyal olguların, sosyal sorumluluk kampanyalarının duyurulması, yayılması ve yerel yönetimlerin kent için yaptıkları çalışmaların bölge halkı tarafından değerlendirilmesinde önemli roller üstlenmektedir. Yerel yönetimler, icraatlarıyla ilgili geribildirimleri ve önerileri, sosyal medyada yapılan yorumları izleyerek belirleyebilmektedir (Demirtaş, 2012, s. 301). Sosyal medya kullanımındaki bu gelişmeler, yerel düzeyde vatandaşlara en yakın kamu yönetim birimi olan belediyelerce de dikkate alınmış; alınan kararların ve gerçekleştirilen hizmetlerin duyurulması yanında alınacak kararlara ve gerçekleştirilecek uygulamalara yurttaş dahil etmede yeni bir yol olarak benimsenmeye başlamıştır (Tarhan, 2012, s. 80). Bu bağlamda hem hizmet sunumu hem de devlet vatandaş etkileşimi ve vatandaşın kent yönetiminde söz sahibi olabilmesi bakımından yeni medya ortamları belediyeleri “e-yönetişim” uygulamaları açısından olanaklar sunmaktadır.

Kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler de e-yönetişim kapsamında iş süreçlerini daha az maliyetle daha verimli, şeffaf ve etkileşimli hale getirmişlerdir. Öte yandan yeni medya teknolojileri yurttaşlara çevrimiçi ortamda sunulan hizmetlerden zamana bağlı olmaksızın hızlı ve kolay biçimde yararlanma olanağı sunmuş; yerel sorunlara, belediye yönetimi ve hizmet üretimine yönelik şikâyet ve isteklerini dile getirmelerini, kentle ilgili ve kentsel yaşamın müşterek faydasını sağlayacak birçok konuda katılımcı olmalarını da kolaylaştırmıştır. Belediyeler aynı zamanda sosyal medya ortamlarını aktif kullanarak yurttaşla etkileşime girmekte, mobil uygulamalar aracılığıyla daha pratik ve hızlı hizmet sağlamak ve yurttaşlardan farklı konularla ilgili geri bildirim alabilmektedirler.

Ancak belediyelerin e-yönetişim ve sosyal medya uygulamalarının sağladığı tüm bu kazanımlar temelde belediye-yurttaş etkileşimine dayanmakla birlikte etkileşim sürecinin gerek belediyeler gerekse yurttaşlar tarafından yeterince gerçekleştirilememesi sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim ve sosyal medya uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla hizmet sunumu, farkındalık, kullanım becerisi ve karşılıklı etkileşim durumlarının ve bu süreci etkileyen faktörlerin keşfedilmesi gerekmektedir. Alanyazında bu konuda yapılan çalışmalar belediye-yurttaş etkileşimine etki eden temel faktörleri şöyle saptamıştır; uzman personel eksikliği, maliyet, kurum çalışanlarının ve vatandaşların e-devlet konusundaki bilgi eksikliği, teknoloji yetersizliği, yerel ağ yetersizliği, portal yetersizliği, hukuki alt yapı yetersizliği, gizlilik ve güvenlik eksikliği, geçersiz iş süreç ve kuralları (Chen ve Gant, 2001, s. 344; Şahin, 2007), özerk yönetimin olmaması (Merkezi idari veraset), sürdürülemez kalkınma, kaynakların etkisiz ve verimsiz kullanımı (Çoruh, 2010). Bu unsurların birçoğunun dijital beceri yoksunluğu ve dijital uçurum olgusundan kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

2.4. Yeni Medya ve Dijital Beceri

E-yönetişim uygulamalarının kamu kurumlarında uygulanabilirlik kazanması için kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu ve kullanımı bağlamında hem yurttaşların hem de belediye çalışanları ve yönetiminin dijital becerilerinin oluşması gerekmektedir. Özellikle de bu çalışmanın odak noktasını oluşturan, e-belediyeçilik hizmetlerini sunan yerel yönetimlerin, bu hizmetleri sunabilme noktasında gerek fiziksel, gerekse insan kaynakları (personel) bakımından yeterli dijital beceriye sahip olması önemlidir.

Dijital beceri kavramını tanımlamak için öncelikli olarak dijital medya kavramını tanımlamak ve kullanım boyutunun çerçevesini çizmek gerekmektedir. Dijital medya ya da yeni medya olarak ifade edilen kavram, geleneksel medyadan farklı olarak dijital kodlama sisteminde temellenen eş zamanlı, yoğun, yüksek hızda ve multimedya ortamlarına dayanan bir iletişim süreci ve araçlarını tanımlamak için kullanılmaktadır (Binark, 2007, s. 5). Yeni medya kavramı, enformasyonun üretiminden çok teknolojik imkanlar aracılığı ile dağıtılması üzerine yoğunlaşmakla beraber; bilgisayar teknolojileri aracılığı ile bilgi ve ürün üretimi olarak da tanımlanmak mümkündür (Manovic, 2001, s. 20-21).

Yeni/dijital medya ile bilgi/ürün üretimi veya hizmet sunumu için bu teknolojilere fiziksel olarak erişebilmek/sahip olabilmek ve en nihayetinde bu teknolojileri kullanabilmek gerekmektedir. Bu noktada dijital beceri/digital skills kavramı karşımıza çıkmaktadır.

Dijital medyayı kullanmak için ihtiyaç duyulan bu beceriler alanyazında okuryazarlık anlamına gelen “literacy” ya da yeterlilik anlamına gelen “competence” kavramları ile de tanımlanabilmektedir (Van Deursen ve Van Dijk, 2014, s. 2-3). Fakat dijital beceri kavramı, okuryazarlık ve yeterlilik dışında bir bağlamda BİT’lerle etkileşime geçme şeklinde de tanımlanabilmektedir.

Van Dijk ve Van Deursen, yeni medya okuryazarlığı ile kıyaslandığında dijital becerileri interaktif bir çerçevede ele almaktadır. Okuryazarlık kavramını yeni medya metinlerini okuyup anlama kabiliyeti olarak ele alırken; beceri kavramını yeni medya imkanlarını aktif bir biçimde kullanma potansiyeli olarak değerlendirmektedir. Van Deursen ve Van Dijk (2014, s. 4), İnternet ile ilgili olarak; “*stratejik, içerik yaratma amaçlı, enformasyonel, formal, iletişim temelli ve operasyonel*” olarak 6 temel kategoride beceriye sahip olmanın gerekli olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu becerileri kısaca açıklamak gerekirse (2014, ss. 4-7);

- ❖ *Operasyonel Beceriler (Operational Skills)*: Bir bilgisayarı ya da internete bağlanmak için gereken herhangi bir cihazı kullanmak için ihtiyaç duyulan teknik becerilerdir.
- ❖ *Resmi Beceriler (Formal Skills)*: Her aracın kullanımı bakımından ihtiyaç duyulan bazı beceriler bulunmaktadır çünkü her aracın kendine özgü bir takım özellikleri vardır. Televizyonun kullanılabilmesi için kanallara ihtiyaç duyulduğu gibi internetin de kullanılabilmesi için web sayfalarına ve hipermetinselliğe ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada yaş ve eğitim faktörü resmi becerilerde önemli bir faktördür. Örneğin yaşça büyük ya da yeterli eğitim seviyesine sahip olmayan bireylerin internet kullanım becerileri diğer bireylerle kıyaslandığında daha düşüktür.
- ❖ *Enformasyonel Beceriler (Informational Skills)*: Yeni medya ortamlarında arama yapabilme, seçme ve değerlendirme becerisi olarak ön plana çıkmaktadır. Resmi ve operasyonel beceriler araç temelli iken, enformasyonel beceriler bilgi temellidir.

- ❖ *İletişimsel Beceriler (Communication Skills)*: İletişim bağlamında yeni medya ortamlarının önemini kavrama ve onları kullanma bağlamında ortaya çıkan becerilerdir. İletişim becerileri, sosyal medya kullanımı, anlık mesajlaşma, tweet atma gibi iletişim kanallarının aktif kullanımı ile gelişmektedir.
- ❖ *İçerik Yaratacı Beceriler (Content Creating Skills)*: Web 2.0 teknolojisinin oluşumu ile ortaya çıkan bu beceri İnternet kullanıcısının içeriğin pasif alıcısı değil üreticisi, dağıtıcısı ve kullanıcısı olması çerçevesinde oluşmuştur. Bireyin bir blogda yazmasından, Twitter’da bir “tweet” oluşturmaya kadar çok sayıda değişken bu çerçevede değerlendirilebilir.
- ❖ *Stratejik Beceriler (Strategic skills)*: Bireyin profesyonel ya da bireysel olarak yeni medya ortamlarını kullanma becerisidir. Bu beceri biçimine örnek olarak seyahat etmek isteyen bir kullanıcının İnternet üzerinde otel ya da uçuş fiyatlarını karşılaştırması verilebilir (Van Dijk ve Van Deursen, 2014, s. 6-7).

Yerel yönetimler (belediyeler) yurttaşlarına e-belediyeçilik hizmeti sunmak için dijital medya platformlarından faydalanmakta, bu platformlar aracılığıyla e-yönetişim sürecini gerçekleştirmektedir. E-Belediyeçilik hizmetlerinin etkin sunumu ve yurttaşlarla daha etkileşimli bir dijital yönetim süreci için ise, bu hizmetleri sağlayan kurum personeli veya kurum dışı hizmet alımı söz konusu ise ajansların bilgi iletişim teknolojileri, dijital/yeni medya konusunda becerilerinin yüksek olması gerekmektedir. Bu noktada yerel yönetimlerde e-belediyeçilik hizmetini sağlayan insan kaynaklarının dijital beceri düzeyleri önem arz etmekte ve araştırmalara kapı aralamaktadır.

3. Yöntem

Araştırma evrenini Kocaeli il ve ilçe belediyelerinde çalışan kurum yetkilileri oluşturmaktadır. Belediye değişkeni için *örneklem*, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinde çalışan personel arasından dijital platformlarda hizmet sunumu gerçekleştirme kriteri esas alınarak, amaçlı örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve on iki ilçe belediyesinde (Başiskele, Kartepe, Kandıra, Körfez, Derince, Dilovası, Çayırova, Gebze, Gölcük, Karamürsel, İzmit ve Darıca) e-belediyeçilik hizmetlerinden sorumlu birimde yetkili ya da görevli toplamda 26 kişi’den oluşmaktadır. Görüşülen kişi sayısı her belediye için 2 kişi olacak şekilde sınırlandırılmıştır. Derinlemesine görüşmeler 1 Haziran - 30 Eylül 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada, derinlemesine görüşme yöntemi tekniği benimsenerek veriler elde edilmiştir. Bir araştırma tekniği olarak derinlemesine görüşme/mülakat, “iki veya daha fazla sayıda insan arasında belli bir amaç etrafında yapılan tartışmalardır” (Altunışık, vd., 2005, s. 82). Görüşme/mülakat, “önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci” olarak ifade edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 119). Alanyazında yaygın olarak 3 tür mülakat sınıflaması söz konusudur. Bunlar, “biçimsel/yapılandırılmış”, “yarı biçimsel/yarı yapılandırılmış” ve “biçimsel olmayan/yapılandırılmamış” şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Altunışık, vd., 2005, ss. 83-84). Bu çalışma kapsamında kullanılan *yapılandırılmış (biçimsel)* mülakat tekniğinde; mülakatı gerçekleştirecek olan kişi önceden bir yol haritasına sahiptir ve önceden belirlenen soruları katılımcılara yönelterek konunun değişik boyutlarını ortaya çıkarmaya çalışır.

Derinlemesine görüşmeler; Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri binalarında katılımcıların önceden randevu verdikleri ofislerde gerçekleştirilmiş ve daha önceden belirlenmiş görüşme soruları örnekleme dahil edilen katılımcılara yöneltilmiştir. Görüşmelerin kayıt altına alınması için; katılımcıların onayı ile ses kayıt cihazı ve not alma

tekniki bir arada kullanılmıştır. Görüşmelerde moderatör olarak proje yürütücüsü ya da araştırmacısı görev almış olup; ikinci görüşmeci olarak projenin lisansüstü bursiyer öğrencileri aktif bir rol üstlenmiştir. Görüşmelerden her biri yaklaşık olarak 35-50 dakika arası sürmüştür. Görüşmelerin ardından ses kayıtları ve alınan notların deşifreleri gerçekleştirilerek; elde edilen bulgular analiz edilerek yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Katılımcıların görüşleri, gizlilik esası temel alınarak isim verilmeden kodlanmıştır. Derinlemesine görüşmelerin yapılma sırasına bağlı olarak Kocaeli Büyükşehir ve İlçe Belediyeleri'nde (13 Belediye) e-belediyecilik hizmetlerinden sorumlu birim yetkilileri ya da görevlilerinden oluşan toplam 26 kişi "K" olarak kodlanmış olup; her katılımcının "K" kodunun yanında 1'den 26'ya kadar bir numara verilmiştir. Demografik bulgular ve belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlere (e-belediyecilik) personel etkisine yönelik bulgular olmak üzere iki temel bulgu çalışmada yer almaktadır.

Tablo 1: Derinlemesine Görüşme Katılımcı Kodlama Tablosu

K1-K2	Kartepe Belediyesi	K11-K12	Gebze Belediyesi	K19-K20	Körfez Belediyesi
K3-K4	Başiskele Belediyesi	K13-K14	Gölcük Belediyesi	K21-K22	Derince Belediyesi
K5-K6	Çayırova Belediyesi	K15-K16	İzmit Belediyesi	K23-K24	Karamürsel Belediyesi
K7-K8	Darica Belediyesi	K17-K18	Kandıra Belediyesi	K25-K26	Kocaeli Belediyesi
K9-K10	Dilovası Belediyesi				

4.1. Katılımcılara Yönelik Demografik Bulgular

Derinlemesine görüşme gerçekleştirilen katılımcıların "belediyede çalıştığı departman/birim" değişkeni incelendiğinde, on üç (26) katılımcıdan on biri (11) Belediye Başkanlığı üst düzey yönetici, yedisi (8) ise birim yöneticisi/müdürü olarak görev yapmaktadır. Görüşme gerçekleştirilen birim yöneticileri/müdürlerinin departmanlara göre dağılımı incelendiğinde dört (4) katılımcının Basın ve Halkla İlişkiler Müdürü, üç (3) katılımcının Bilgi İşlem Müdürü ve bir (1) katılımcının ise Strateji Geliştirme Müdürü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Görüşme gerçekleştirilen diğer yedi (7) katılımcının ise Teknisyen (6 kişi) ve Mühendis (1 kişi) olduğu tespit edilmiştir.

Derinlemesine görüşme gerçekleştirilen katılımcıların *cinsiyete* göre dağılımı incelendiğinde; 26 katılımcının 23'ü "erkek", 3'ü "kadın" olarak karşımıza çıkmaktadır. Derinlemesine görüşme gerçekleştirilen katılımcıların "yaş" değişkenine göre dağılımı incelendiğinde 26 katılımcının 13'ü yaşıyla ilgili soruyu yanıtızsız bırakmış olup, 13'ü yaşıyla ilgili soruya cevap vermiştir. Yaş değişkeni ile ilgili elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların yaş aralığının, 23-55 skalasında olduğu görülmektedir Katılımcıların ortalama yaşı ise 40,53'tür. Katılımcıların "eğitim düzeyi" ile ilgili değişken incelendiğinde, elde edilen bulgulara göre 26 katılımcının 6'sı ön lisans, 20'si ise lisans mezunu oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

4.2. Belediyelerin Sunduğu Çevrimiçi Hizmetlere (E-Belediyecilik) Personel Etkisine Yönelik Bulgular

Çalışmanın Kocaeli İl ve İlçe Belediyeleri'nde sunulan e-belediyecilik hizmetlerine personelin etki düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu kısımda, katılımcılara toplam üç soru yöneltilmiştir. Verilen cevaplar doğrultusunda her sorunun altında genel değerlendirmeler gerçekleştirilmiş olup katılımcılar tarafından verilen dikkat çekici görüşlerden bir kısmına yer verilmiştir.

Soru 1: *Belediyenizin web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi için profesyonel bir kurum dışı hizmet alıyor musunuz? Eğer alınmıyor ise belediye içinde bu hizmeti sağlayan özel bir birim, ekip ya da uzman kişi mevcut mudur?*

Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin web sitelerinin ve sosyal medya hesaplarının yönetim biçimlerini ortaya koyma amacı taşıyan bu soruya, katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; *belediyelerin genel olarak bu hizmetleri kendi personelleri aracılığı ile gerçekleştirdiği* sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bağlamda, Kartepe, Çayırova, Dilovası, İzmit, Körfez, Derince, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya ve web sitesi yönetimini Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Departmanlarında çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılabılır.

Ayrıca, Kartepe Belediyesi'nin bu sürecin yönetimi için geçmişte uzman ajanslardan destek aldığı verisine de ulaşılmaktadır. Bu konuyla ilgili olarak görüşme gerçekleştirilen katılımcı görüşlerine yer verildiğinde;

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

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi'nde çeşitli proje departmanlarının ve birimlerin de kendi sosyal medya hesaplarını yönettiği sonucu da tespit edilmiştir. Bu konuyla ilgili olarak görüşme gerçekleştirilen katılımcı görüşlerine yer verildiğinde;

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

Başiskele, Darıca (AR-GE), Gebze, Gölcük, Kandıra Belediyeleri'nin ise sosyal medya ve web sitesi yönetimi bünyesinde çalışan personel aracılığı ile gerçekleştirdiği tespit edilmiştir.

Derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak tüm belediyelerin web sitesi ve sosyal medya yönetim süreçleri için kurum dışı hizmet ve destek almadığı, kurum personelleri ile yönetim işlemlerini gerçekleştirdiğini ifade etmek mümkündür.

Soru 2: *E-belediyeçilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken temel yeterliliklere sahip midir? Personel alanda özel bir eğitim almış mıdır ya da ilgili yükseköğretim kurumlarının bu alanla ilgili bölümlerinden alınmış diploma ya da sertifikaları bulunmakta mıdır?*

Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri örnekleminde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyeçilik hizmetleri sunan personelin yetkinliğini ve eğitim durumunu belirlemeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; tüm belediye personelinin bu alanda yetkin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ancak, sadece Darıca, Derince, Gebze Belediyesi'nden katılımcılar personellerinin bu alanda diploma ve sertifika sahibi olduğu yönünde bilgi paylaşmış olup; Gölcük ve Kandıra Belediyesi'nde katılımcılar ise personellerinin diploma ve sertifika sahibi olmadığını ancak yetkin olduğunu ifade etmiştir.

Ayrıca, Çayırova, Kartepe, Başiskele, Dilovası ve İzmit belediyelerinde görevli personelin ise çeşitli dış kaynaklardan bu alanda eğitim aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Körfez, Karamürsel ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ile yapılan görüşmelerde ise personelin eğitim durumuna yönelik ayrıntılı bir bilgi elde edilememiştir. Bu konuyla ilgili olarak görüşme gerçekleştirilen katılımcı görüşlerine yer verildiğinde;

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

K-16: Sosyal medya hesaplarının yönetimi halkla ilişkiler müdürlüğü yapıyor. Toplam iki kişi. Birisi kurum ile ilgili çalışmaları takip ediyor birisi başkan ile ilgili hesapları takip ediyor. Bir arkadaşımız üniversite mezunu gazetecilik bölümü, diğeri lise mezunu. Sürekli kendisini yenileyen, geliştiren arkadaşlar. Vatandaşla iletişimimizi sağlıyorlar.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak, tüm belediye personelinin e-belediyeçilik hizmetleri alanında yetkin olduğu ancak eğitim durumlarının değişiklik gösterdiği değerlendirilmiştir.

Soru 3: E-belediyeçilik hizmetlerini sunan belediye personeli bu hizmetleri sağlamak için gereken dijital kullanım becerisine sahip midir? Personelin dijital becerisini geliştirmeye yönelik ne gibi faaliyetler yürütülmüştür ve yürütülmektedir?

Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyeleri örneğinde, toplam 26 katılımcının bağlı oldukları belediyelerin e-belediyeçilik hizmetleri sunan personelin dijital becerilere sahip olma durumunu ve bu becerilerin geliştirilmesi için yürütülen faaliyetlerin varlığını tespit etmeyi amaçlayan bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplar analiz edildiğinde; Kandıra Belediyesi hariç tüm belediyelerden görüşmecilerin personelin dijital becerilerinin yeterli olduğu yönünde görüş bildirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu konuyla ilgili olarak görüşme gerçekleştirilen katılımcı görüşlerine yer verildiğinde;

K-16: E-belediyeçilik hizmetlerinin teknik alt-yapısı otomasyon firması tarafından sağlanmakta olup; bu alanda hizmet desteği aldığımız firma çalışanları gerekli dijital becerilere sahiptir. Belediyemiz ise bu hizmetlerin DNS ve hosting (alan) kısmı ile ilgilenmekte olup; bizim personelimiz de gereken dijital becerilere sahiptir.

Ayrıca; Kandıra Belediyesi'nin personelin bu alandaki eksikliğin giderilmesi amacıyla eğitimler verdiği; Dilovası ve Çayırova Belediyeleri ise personelin dijital becerilerinin gelişmesi amacıyla eğitim verdiği sonucuna da ulaşılmıştır. Gölcük Belediyesi'nden katılımcı ise daha önce dijital becerilerin geliştirilmesine yönelik belediye olarak herhangi bir eğitim ya da etkinlik düzenlemediklerini ifade etmiş olup; görüşülen diğer belediyelerden katılımcılar bu becerilerin gelişimine yönelik eğitim/etkinlik düzenleme süreci ile ilgili herhangi bir bilgi paylaşımında bulunamamıştır. Bu konuyla ilgili olarak görüşme gerçekleştirilen katılımcı görüşlerine yer verildiğinde;

K-17: Personelin gerekli dijital kullanım becerisinin yetersiz olduğu düşünüldüğünden, belediye olarak bu konuda eğitimler düzenliyoruz.

K-10: Evet, personelimiz e-belediyeçilik hizmetlerini sağlayabilmesi için gereken dijital becerilere sahiptir. Gerekli olduğunda ise ilgili firmalar tarafından kendilerine bu alanda eğitim verilmektedir.

Bu bağlamda, derinlemesine görüşme sonuçlarına bağlı olarak genel olarak görüşülen belediyelerdeki ilgili personelin e-belediyeçilik hizmetleri alanında dijital becerilere sahip olduğu değerlendirilmiştir. Ancak, bu becerilerin gelişimi için yürütülen eğitim/etkinliklerle ilgili detaylı bilgiye ulaşılamamış olup; sınırlı sayıda belediyede bu programların varlığına yönelik veri elde edilmesi yönetim süreci açısından bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

5. Sonuç (Tartışma/Öneriler)

Derinlemesine görüşme formunda belediyelerin sunduğu çevrimiçi hizmetlerin personelin etkisi ile ilgili olarak katılımcılara çeşitli sorular sorulmuştur. Katılımcıların bu sorulara verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde aşağıda yer alan şu üç temel sonuca ulaşılmıştır:

❖ *Derinlemesine görüşmeler sonucunda, belediyelerin büyük bir bölümünün web sitesi ve sosyal medya hesaplarının yönetimi süreçlerinde kurum dışı hizmet ve destek almadığı, bu işlemleri kendi kurum personelleri aracılığı ile gerçekleştirdikleri yönünde bulgulara ulaşılmıştır.*

❖ *İncelenen belediyeler özelinde, e-belediyeçilik alanında çalışan personelin genel olarak bu alanda yetkin olduğu ancak eğitim durumlarının değişiklik gösterdiğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır.*

❖ *Derinlemesine görüşme sonuçları doğrultusunda, genel olarak belediyelerde e-belediyeçilik alanında çalışan personelin gerekli dijital becerilere sahip olduğu yönünde verilere ulaşılmıştır. Ancak, personelin bu becerilerinin gelişimi için yürütülen eğitim/etkinliklerle ilgili belediyelerin genelinden ayrıntılı bilgi edinilememiştir.*

Elde edilen sonuçlar ışığında, Kocaeli Büyükşehir ve ilçe belediyelerinde e-belediyeçilik hizmetlerinin (web sayfası ve sosyal medya hesaplarının yönetiminin) genel olarak kurum içi sağlandığını, belediyelerin genelinde bu alanda çalışan personelin alanında yetkin, eğitilmiş ve gerekli dijital becerilere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Ancak, araştırmada personelin yetkinlik durumuna yönelik subjektif yorumlar yapılması ve aldıkları eğitimler/katıldıkları programlarla ilgili detaylı bilgi verilmemesi gibi negatif olarak değerlendirilebilecek sonuçlar da mevcut bulunmaktadır.

Belediyelerin personellerin becerilerini geliştirmeye yönelik düzenledikleri eğitimler veya düzenlenen eğitimlere/programlarına personellerini yönlendirmesi önemli bir kazanım olarak görülmekte, belediyelerin bu konuyla ilgili olarak farkındalık düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Daha etkin bir e-belediyeçilik hizmeti için ise, bu alanda çalışan insan kaynaklarının sayısının artırılması ve çalışanların dijital becerilerini yükseltecek eğitim programlarının sayısını periyodik olarak artırılması faydalı olacağı düşünülmektedir.

Teşekkür

Bu bildiri/makale metni, TÜBİTAK SOBAG tarafından desteklenen Prof. Dr. İdil Sayımer'in (Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölüm Başkanı) yürütücülüğünde, Dr. Öğr. Üyesi Banu Küçükşaraç'ın araştırmacılığında gerçekleştirilen, 117K012 Nolu "E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği" başlıklı projenin araştırma bulgularından üretilmiştir. Projenin somut çıktılarını paylaşmak amacıyla gerçekleştirilen bu akademik yayında proje destekçimiz olan TÜBİTAK'a katkılarından dolayı teşekkürü bir borç biliriz. Buna ek olarak proje süresince birlikte çalışma fırsatı bulduğumuz çalışma arkadaşlarımız; Arş. Gör. Zeynep Benan Dondurucu'ya, Arş. Gör. Yusuf Bahadır Doğru'ya ve Arş. Gör. Sencer Turhan'a katkılarından dolayı teşekkür ediyoruz.

Kaynakça

- Altunışık, R.; Coşkun R.; Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, 4. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Arslan, N. T. (2010), "Klasik - Neo Klasik Dönüşüm Süreci: "Yeni Kamu Yönetimi", Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(2), ss. 21-38.
- Baxter, D. (2017), E-Governance And E-Participation Via Online Citizen Budgets And Electronic Lobbying: Promises and Challenges, World Affairs, Winter, pp. 4-24.
- Binark, M. (2007), Yeni Medya Çalışmalarında Yeni Sorular ve Yöntem Sorunu. Yeni Medya Çalışmaları, Dipnot Yayınları, Ankara.
- Chen, Y. C. and Gant, J. (2001), Transforming E-Government Services: The Use Of Application Service Providers In US Local Governments, In the Proceedings Of the Eighth Americas Conference on Information Systems.
- Çoruh, M. (2008), "Belediyeler ve İnternet", Türkiye'de İnternet Konferansı, ODTÜ, Ankara.
- Çukurçayır, A. ve Sipahi, E. B. (2003), Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite, Sayıştay Dergisi, 50(51), ss. 35-66.
- Çukurçayır M. ve Çelebi E. (2009), Bilgi Toplumu Ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 5(9), ss. 59-82.
- Demirel, D. (2010), Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim, Türk İdare Dergisi, 466, ss. 65-94.
- Demirtaş, M. (2012), Yerel Yönetimlerde Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Sosyal Paylaşım Ağlarının Kullanımı: Üsküdar Belediyesi Örneği, E-Journal of New World Sciences Academy, 7(4), ss. 291-314.
- Denhart, R. B. ve Denhart, J. V. (2003), The New Public Service: Serving Rather Than Steering, M. E. Sharp, Routledge, USA: New York.
- Durna, U. ve Özel, M. (2008), Bilgi Çağında Bir Yönetişim Yaklaşımı: E-(YEREL) Yönetim, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10), ss. 1-32.
- Gordon, T. F. (2012), URL-1 <http://www.tfgordon.de/publications/gordon2004a.pdf>, (Erişim: 15.06.2016) "e-Governance and its Value For Public Administration", Son erişim tarihi: 15.06. 2016.
- Göymen, K. (2000), Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Yönetişim: Gereksinimler, Önergeler, Yönelimler, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9(2), TODAİE, ss. 3-13.
- Hazman, G.G. (2005), Afyonkarahisar Belediyesinde E-belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7(2), ss. 65-84.
- Henden, H. B. (2015), Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), ss. 1-13.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005), Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), ss. 48-66.
- Hood, C. (1991), A Public Management For All Seasons, Public Administration, 69(1), 3-19.
- Kooiman, J. ve Van V. M. (1993), "Governance and Public Management", Managing Public Organization. Editör: K. Eliassen ve J. Kooiman, Sage Publications, London.
- Manovich, L. (2001), The Language of New Media, The MIT Press, Cambridge.
- Osborne D. ve Gaebler T. (1992), Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector Reading, Addison-Wesley, MA.
- Özer M. A. (2006), Yönetişim Üzerine Notlar, Sayıştay Dergisi, 63, ss. 59-89.

- Przeybilovicz, E., Cunha, M. and Meirelles, F. (2018), The Use Of Information And Communication Technology To Characterize Municipalities: Who They Are And What They Need To Develop E-Government And Smart City Initiatives, *Brazilian Journal of Public Administration (RAP)*, 52(43), pp. 630-649.
- Rhodes. R. (1996), *The New Governance: Governing Without Government*, *Political Studies*. 44, ss. 652-667.
- Stoker, G. (1998), *Governance As Theory: Five Positions*, *International Sociel Science Journal*, 50(1), ss. 17-29.
- Şahin, A. (2007), *Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar*, *Kamu Yönetimi Yazıları*, Editörler: Eryılmaz, B., Eken, M. ve Şen, M., Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tejasvee, S.; Sarangdevot, S.; Gahlot, D.; Sandal, S. (2010), *E-Governance and Effective Deliverance of Information and Services to Citizens Architecture*, *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 1(4), ss. 298-302.
- Torres, L., Pina, V. and Acerete, B. (2006). *E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens*, *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 19(2), April 2006, pp. 277-302.
- Tarhan, A. (2012), *Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Medya Uygulamalarına Halkla İlişkiler Modellerinden Bakmak*, *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kuram ve Araştırma Dergisi*, 35/Güz, ss. 79-101.
- Törenli, N. (2005), *e-Devlet'in Ekonomi-Politiğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda 'Sanallaşan' Kamu Hizmetleri*, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60(1), ss. 191-224.
- Uçkan Ö., (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü*, *Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi*, 5, ss. 1-19.
- Van Deursen, A. ve Van Dijk, J. (2014), *Digital Skills Unlocking the Information Society*, Palgrave Macmillan, US.
- Vidasova, L. and Dawes, S. (2017), *The Influence Of Institutional Factors On E-Governance Development And Performance: An Exploration In The Russian Federation*, *Information Polity* 22, pp. 267-289.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 7. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara.