



Belediye Hizmetlerinde Teknoloji Kültürü: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği

Technology Culture in Municipal Services: The Example of Şanlıurfa Metropolitan Municipality

Sedat ULUGÖL¹ , Filiz Tufan EMİNİ² 

Öz

Halka en yakın yerel yönetim birimi olan belediyeler, teknolojinin hız kazandığı günümüzde değişen ve çeşitlenen insan ihtiyaçlarına cevap verebilmek için yönetim ve hizmet sunma noktasında kendilerini geliştirmek zorunda kalmıştır. İçeriğinin ve hizmet faaliyetlerinin yeniden oluşturulduğu belediyeler, bir kültür haline gelen teknolojik gelişmeleri benimseyerek vatandaşlara daha iyi ve daha hızlı hizmet sunma arayışına girmişlerdir. Çalışma belediyelerin hizmet sunumu noktasında teknolojik gelişmeleri benimseyerek uygulamaya çalışıp çalışmadığının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır. Bu çalışmada Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumu sürecinde teknolojik araç ve gereçlerden faydalanma durumları incelenmiştir. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin üst düzey yöneticileriyle yapılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen verilerin MAXQDA nitel veri analizi programında analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin, belediye sınırlarındaki tüm bina ve daire kapılarının takibinin yapıldığı "Adres Takip Sistemi"ni oluşturduğu görülmektedir. Ayrıca belediye, Türkiye'de ilk olma özelliği taşıyan "Akıllı Tespit Sistemi" projesini hayata geçirmiştir. Toplu taşıma araçlarının güzergahta karşılaştığı çukur ve sorunları tespit ederek ilgili birime ileten "Akıllı Tespit Sistemi" gibi çağın gelişen teknolojisine ayak uyduracak sistemleri Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi bünyesine entegre etmiştir.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji, Kültür, Yerel Yönetimler, Hizmet Sunumu, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi

ABSTRACT

Municipalities, the closest local government units to the public, have had to improve their management and service provision to respond to the changing and diversifying human needs in today's accelerated technology. The municipalities, whose content and service activities have been recreated, have sought to provide better and faster service to their citizens by adopting technological developments that have become a culture. The study is important in determining whether municipalities are trying to implement technological developments in service delivery. This study examined the use of technological tools and equipment in the service delivery process of Şanlıurfa Metropolitan Municipality. The study, in which the qualitative research method was used, was conducted with the senior managers of Şanlıurfa Metropolitan Municipality. The data obtained from the interviews were analyzed in the MAXQDA qualitative data analysis program. Result of the analysis shows that Şanlıurfa Metropolitan Municipality has created the "Address Tracking System" where all the building and apartment doors within the municipality borders are tracked. In addition, the municipality has implemented the "Smart Detection System" project, which is the first in Turkey. Şanlıurfa Metropolitan Municipality has integrated systems that will keep up with the developing technology of the era, such as the "Smart Detection System", which detects the potholes and problems encountered by public transportation vehicles on the route and transmits them to the relevant unit.

Keywords: Technology, Culture, Local Administrations, Presentation of service, Şanlıurfa Metropolitan Municipality

¹ Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, L.E.E., sedatulugol_8952@hotmail.com, e-mail, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7540-4948>

² **Corresponding Author:** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İ.İ.B.F., femini@comu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9040-0811>



GİRİŞ:

Bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, teknolojinin hız kazanmasıyla birlikte kültürler arası mesafeler ortadan kalkmaktadır. Teknolojik ve sosyokültürel olarak dünyada yaşanan değişime paralel bir şekilde insan ihtiyaçlarında da değişimler meydana gelmektedir. Çeşitlenen insan ihtiyaçlarını karşılamak için hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojisi, merkezi yönetim ve yerel yönetimleri tek çatı altına toplayan elektronik devlet (Kaypak, vd., 2017) alanını ortaya çıkarmaktadır. “Elektronik devlet” alanının doğmasıyla vatandaşlara sunulan birçok hizmet yerelde ve merkezde elektronik ortama geçmektedir. Yönetim ve hizmet sunumunun elektronik ortamdaki adı haline gelen e-devlet sistemiyle bir taraftan yerel yönetimler ve merkez teşkilatı arasındaki iş ve eylemlerin yürütülmesi kolaylaşırken, diğer taraftan da halka sunulan hizmetlerin hızlı, verimli ve daha kaliteli olmasının önü açılmaktadır (Ergun, 2004).

Kentlerdeki hızlı nüfus artışı ve küreselleşmeyle birlikte meydana gelen sorunların üstesinden gelebilmek için belediyeler, ellerindeki sınırlı kaynakları en iyi şekilde kullanmak zorunda kalmaktadır (Kalaycı ve Akın, 2021). Sınırlı kaynakları en iyi şekilde kullanmanın yolu, çağı yakından takip ederek günün teknolojisine uyum sağlamaktan geçmektedir. Vatandaş memnuniyetini arttırmak, halkın yaşam kalite standardını yükseltmek, hizmet sunumunda personelin işini kolaylaştırmak gibi birçok nedenden dolayı her alanda olduğu gibi belediyeler (Kalaycı, 2017) de çağın teknolojik gelişmelerine ayak uydurarak teknolojiyi özümsemek zorunda kalmaktadır. Ayrıca ulaşım, sağlık, çevre, altyapı, enerji, güvenlik ve su gibi kentin ve içerisinde yaşayan vatandaşların en önemli sorunlarına, yine teknoloji sayesinde kalıcı pratik ve hızlı çözümler üretilmektedir. Bu bağlamda içeriğinin ve hizmet faaliyetlerinin yeniden oluşturulduğu belediyeler, çağın teknolojik gelişmelerini benimseyerek vatandaşlara daha iyi ve daha hızlı hizmet sunma arayışına girmektedir (Akgün, 2003).

Çalışma, belediyelerin hizmet sunumu noktasında teknolojik gelişmeleri benimseyerek uygulamaya çalışıp çalışmadığının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır. Bu çalışmada, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumu sürecinde teknolojik araç ve gereçlerin etkinliği araştırılarak, belediyede çalışan üst düzey yöneticilerin teknolojik araç ve gereçlerden faydalanma durumları incelenecektir. Öncelikle kavramsal çerçeve anlatılacaktır. Ardından da kurum içi üst düzey yöneticilerle yapılan görüşmeler MAXQDA nitel veri analizi programında değerlendirildikten sonra görüş ve öneriler sunulacaktır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Kültür ve Teknoloji

Tarihsel süreç içerisinde insanoğlunun tecrübeleri doğrultusundaki yaşam biçimi anlamına gelen kültür, Türk Dil Kurumu'na göre; “Tarihsel, toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları yaratmada, sonraki nesillere iletmede kullanılan, insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü” nü ifade etmektedir (Türk Dil Kurumu, t.y.).

Sosyal bilimde kültürü tanımlayan Gordon Marshall'ın “Sosyoloji Sözlüğü”ne göre kültür ise; “İnsan toplumunda biyolojik olarak değil, toplumsal araçlarla aktarılıp iletilen her şeyi anlatır. Oysa bazen kültürün yaygın kullanımının yalnızca sanatlarla sınırlı kaldığı göze çarpmaktadır. Kültür, insan toplumunun sembolik ve öğrenilmiş yönlerini anlatan genel bir terim olarak karşımıza çıkar” (Marshall, 1999).

Tarih boyunca edinilmiş tecrübelerle oluşturulan kültür, teknolojik icatların toplum içerisine yayılmasıyla yeni özellikler kazanmaya başlamıştır. Özellikle 20.yüzyılın sonlarıyla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ilerlemeler, toplum içerisinde yeni kültürel tarzların oluşmasını sağlamaktadır (Ersöz, 2003). Bu nedenle sürekli bir etkileşim içerisinde olan teknoloji ve kültür birbirinden ayrı bir şekilde asla düşünülemez. Kültürün içerisinde anlamını bulan teknoloji, tek başına bir şey ifade etmemektedir. Toplumlar geliştikçe teknolojik ilerlemeler de doğru orantılı bir şekilde

gelişmektedir. Doğduğu ve içerisinde bulunduğu kültürel altyapıdan bağımsız olmayan teknoloji, kendisini yaratan insan ve toplum üzerinde de etkisini hissettirmektedir (Press, 1995).

Özellikle ülkemizde 20.yüzyılın son çeyreğinde yaşanan teknolojik ilerlemelerle toplum hayatına giren “televizyon”, insanların gündelik yaşam biçimleri üzerinde büyük bir etkiye sahip olmuştur. Müzikten dile, politikadan tüketime neredeyse her alanı etkileyerek gündelik yaşama damga vuran televizyon izlemek, toplum içerisinde en çok tercih edilen zevk ve alışkanlık şekli olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2005). Televizyonun “görselleşme ve eğlence” endüstrisine yaptığı katkı, bu dönemdeki kültürel yaşamın en dikkat çekici özelliği olmaktadır (Oktay, 1996).

21.yüzyılın başarılarıyla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ilerlemeler sayesinde toplum hayatına giren cep telefonu, internet, televizyon, bilgisayar vb. teknolojik aletler; günümüzde neredeyse herkes tarafından kullanılır duruma gelmiştir. Bir yaşam tarzı olarak insanların ayrılmaz bir parçası haline gelen teknolojik cihazlar, insanlar üzerinde kurduğu etkiyle kültürel bir dönüşümü tetiklemektedir. Bu etkileşim nedeniyle teknolojik aletlerin, insanların duygu ve düşüncesi, sosyal ilişkileri, hayata bakış açısı ve davranışları üzerinde her geçen gün etkisini arttırmasıyla yeni bir kültür ortaya çıkmaktadır (Özaydın, 2010). İnsanın kendisinin yarattığı ve daha sonra kendisinin ve toplumunda etkilendiği bu yeni kültüre teknoloji kültürü denilmektedir.

1.2. Yerel Yönetimler ve Teknoloji Çağı

Tarihsel süreç içerisinde toplumlar sürekli olarak gelişmekte, farklılaşmakta ve dönemlerinin koşullarına ayak uydurabilmek için kendilerini yenilemektedirler. Her alanda olduğu gibi teknolojik, sosyal ve ekonomik alanlarda da toplumlar tarihsel süreçte bir takım gelişim aşamalarından geçmişlerdir. Bu aşamalar sırasıyla; ilkel-tarım-sanayi-bilgi toplumu şeklinde sıralanmaktadır (Özaydın, 2010). Bazı dinamikler ilkel toplumdan bilgi toplumuna kadar toplumların gelişimine ve değişimine etki etmektedir (Aslan, 1997). Teknoloji de toplumları etkileyen bu dinamikler arasında yer almaktadır.

Tarihsel gelişim ve değişim sürecinde ilkel toplumdan bilgi çağına geçilen günümüzde kültürler arası mesafeler ortadan kalkmakta, kentlerin nüfusları hızla artmakta ve toplumlar hızla gelişmektedir. 21.yüzyılın başlarında teknolojinin hız kazanmasıyla ve küreselleşmenin de etkisiyle insanların yaşamlarında tahmin edilemez değişimler görülmektedir. Çağın getirdiği bu değişimler, insanların yaşadıkları mekanlar üzerinde değişimlere neden olduğu gibi, insanlar arasında da kültürel, ekonomik, sosyal ve yönetsel etkileşimi ortaya çıkarmaktadır. Bu etkileşimlerle birlikte vatandaşların kamusal hizmetlere yönelik istekleri de artarak farklılaşmaktadır. Değişen ve çeşitlenen insan ihtiyaçları, halka en yakın yerel yönetim birimi olan belediyeleri daha aktif olmaları için zorlayarak çağı yakından takip etmeye mecbur bırakmaktadır (Bulut, 2000; Kalaycı, 2020).

Yerel hizmet sunumunda ve kamusal kaynakların kullanılmasında her geçen gün ağırlığı artan yerel yönetimler (Eren, 2011), hizmetlerin halka sunulmasında hızı ve kolaylığı sağlamaktadır (Keleş, 2006). Hizmet sunumunda hızın ve kolaylığın sağlanması da bilgi ve iletişim teknolojilerini benimsemekten geçmektedir.

Her alanda olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde de aktif olarak kullanılmaya başlanması, yerel yönetimlerin çağı yakalayacak gelişim ve dönüşümlerini hızlandırmakta ve kamusal hizmet anlayışına yeni pencereler açarak daha kaliteli hizmet sunulmasını sağlamaktadır. Ayrıca yerel yönetimlerin teknolojiyi benimsemesiyle halkın hizmetlere daha kolay ulaşmasının önü de açılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetim birimlerinde benimsenerek faaliyete geçirilmesi, yerel hizmet maliyetlerini azaltmakta ve halkın istek ve taleplerini önemseyen bir anlayışın doğmasını sağlamaktadır (Karaca ve Öztürk, 2019).

Teknolojik gelişmelerin yavaş olduğu dijital dönem öncesinde yerel yönetimler, kamusal hizmet sunumunu içe kapanık olarak geleneksel yönetim anlayışıyla yürütürken, bilgi iletişim çağıyla beraber küreselleşmenin de etkisiyle dünyada yaşanan gelişmelerden haberdar olarak daha etkin, daha hızlı,

daha verimli ve daha demokratik yönetim modellerini hayata geçirme olanağını elde etmektedir (Kaypak vd., 2017).

Türk kamu yönetiminin hizmet sunumunda kurumlar arasında veya kurum ile vatandaş arasında karşılaşılan en önemli sorunlar olarak, bürokratik yapının ağır işlemesi ve kâğıda dayalı hizmet sunumu gibi geleneksel yönetim anlayışı sorunları görülmektedir. 20.yüzyılın son çeyreğiyle birlikte hızlanan teknolojik gelişmeler, kamusal hizmet sunumunda radikal değişimlere neden olmuştur. Bu değişimler, geleneksel yönetim anlayışının sorunlarını ortadan kaldırarak hızlı, etkin, kaliteli ve daha verimli hizmet sunumunu ön gören merkezde e-devlet, yerelde de e-belediye gibi iletişimin ve birlikteliğin sağlandığı uygulamalarla modern yönetim anlayışına geçilmesinin kapılarını açmaktadır (Karataş ve Tarhan, 2021).

21. yüzyılın başarıyla birlikte çeşitlenen insan ihtiyaçlarını karşılamak ve en iyi şekilde kamusal hizmet sunmak için yerel yönetim birimlerini geliştirmeye yönelik bir dizi proje hayata geçirilmiştir. Bu projelerin ilk sırasında 1999-2001 arasında faaliyete geçirilen YEREP (Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi), yer almaktadır. Projenin amacı ise, yerel yönetim birimleri için internet ağı kurmak ve kurulan internet ağının kullanımına yönelik gerekli eğitimi vermektir. İkinci sırada 2001-2002 arasında Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ve Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından hazırlanan "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) gelmektedir. Bu proje; yerel yönetimlerin kamusal hizmet verilerinin elektronik ortama aktarılmasını, bu doğrultuda projeler geliştirilmesini, depolanmasını ve gerekli analizlerin yapılmasını amaçlamaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2005).

2000 yılında Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ve Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından merkezi yönetim ile yerel yönetim arasındaki etkileşim ve iletişimi kolaylaştıracak olan YerelNet adında bir internet paylaşım ağı kurulmuştur. Kurulan bu internet ağı, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki iletişimi kolaylaştırmanın yanında, belediyelerin kendi bilgilerini direkt kendilerinin girdiği, vatandaşların ikametlerinin olduğu belediye sayfasına mesajatabildiği ve belediyelerin istedikleri duyuruyu yaptıkları etkileşimli bir sistemi ifade etmektedir (Henden ve Henden, 2005).

Yerel yönetim birimlerini geliştirmeye yönelik bir diğer proje olarak karşımıza 2018 yılında yürürlüğe giren "E-Belediye" projesi çıkmaktadır. Bu proje; "Belediyelerin ortak bir platformda buluşturulmasına, bilgi teknolojileri alanında ihtiyaçlarının karşılanmasına, geliştirilecek olan belediye yazılımları ile vatandaş odaklı bir yerel yönetim yapısının oluşturulması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin şekilde kullanılmasına imkân sağlamaktadır" (T.C. İçişleri, 2022).

2. Araştırma

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda üst düzey yöneticilerin teknolojiden nasıl faydalandığının araştırılması, günümüzün teknoloji faaliyetlerinin belediye bünyesinde etkinliğinin ve işlevselliğinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaca ulaşmak için demografik soruların yanında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

1. En son mezun olduğunuz bölüm nedir?
2. Belediye çalışanı olarak teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içinde veya kurum dışında hangi kurs ve eğitimi aldınız?
3. Belediyenin teknolojik altyapısı hakkında ne düşünüyorsunuz?
4. Belediye, hizmet sunumunda teknolojiden nasıl faydalanmaktadır?
5. Teknolojik araç ve gereçlerin işinizi kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı hakkında düşünüyorsunuz?
6. Teknolojik araç ve gereçlere hâkim olmanın terfi alma noktasındaki etkisi nedir?

2.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda mevcut altyapısının durumunun ve çağın getirdiği teknolojik yeniliklere karşı belediyenin tutumunun değerlendirilmesini kapsamaktadır. Çalışma, belediyelerin hizmet sunumu noktasında teknolojik gelişmeleri benimseyerek uygulamaya çalışıp çalışmadığının incelenmesi açısından önem taşımaktadır. Belediyelerin bilgi ve iletişim çağı olan günümüzde çeşitlenen insan ihtiyaçlarına cevap verebilmek için kendilerini yenileme çabası, araştırmanın önemini daha da arttırmaktadır.

3. Yöntem

3.1. Araştırma Deseni

Bu çalışmada Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda günümüz teknoloji faaliyetlerinden faydalanma ölçütünü incelemek amacıyla nitel araştırma desenlerinden biri olan durum/vaka araştırması (case study) tercih edilmiştir. Durum/vaka çalışması, araştırılan konunun çeşitli veri kaynağı kullanılarak birçok yönünün ortaya çıkarılıp daha iyi anlaşılması için derinlemesine incelenmesidir (Gürbüz ve Şahin, 2014).

3.2. Çalışma Grubu

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, resmi sitesindeki son verilere göre yirmi altı daire başkanlığından oluşmaktadır (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2022). Bu durum, belediyede başkanlık divanı haricinde yirmi altı üst düzey yöneticinin bulunduğu anlamına gelmektedir. Fen İşleri Daire Başkanlığı ve İtfaiye İşleri Daire Başkanlığı gibi. teknolojiyle ilk önce ve doğrudan temas etmek zorunda olmayan daire başkanlıkları bu çalışmada arka planda tutulmuştur. Teknolojiyle ilk önce ve doğrudan temas eden/etmek zorunda olan Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yazılım Şube Müdürlüğü gibi başkanlıklar ve müdürlükler çalışmada dikkate alınmıştır. Bu çerçevede çalışma grubunu, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde görev yapan yedi üst düzey yönetici oluşturmaktadır. Araştırmada çalışma grubu, olasılığı içermeyen uygun örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir (Creswell, 2013). Katılımcılar; K-1, K-2, K-3.... şeklinde kodlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

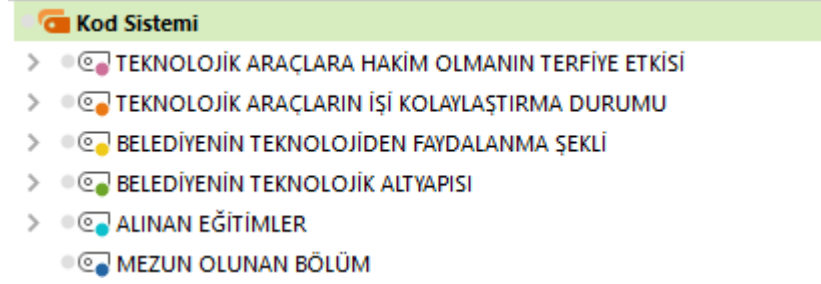
Araştırma verilerini toplamak için yarı yapılandırılmış görüşme/mülakat tekniği kullanılmıştır. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi bünyesinde görev yapan üst düzey personellerle öncelikle ön görüşmeler yapılmış, daha sonra demografik bilgilerin ve açık uçlu soruların olduğu yarı yapılandırılmış görüşme formu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden personele verilmiştir. Katılımcılar yarı yapılandırılmış görüşme formunu, 30-40 dakika süren yüz yüze yapılan görüşmeler sonunda doldurmuştur.

3.4. Verilerin Çözümlemesi

MAXQDA 20 nitel veri analizi programına aktarılan Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde üst düzey yöneticilerle yapılan yarı yapılandırılmış görüşme verileri, içerik analizi tekniğiyle çözümlenmiştir. İçerik analizi tekniği, benzer kelime, cümle ve paragrafları belirli tema ve grup altında toplayarak okuyucuların kolayca anlayabileceği şekilde yorumlayıp düzenlemektir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Kategorisel analizin kullanıldığı çalışmada veriler öncelikle kodlanmıştır. Yapılan kodlarla alakalı bazı katılımcı görüşlerine yer verilmiştir. İçerik analiziyle çözümlenen veriler, MAXQDA 20 nitel veri analizi programında yapılan görsellerle desteklenip yorumlanmıştır.

3.5. Araştırma Bulguları

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin teknoloji kültürü altı temada değerlendirilmiştir. Şekil 1'de çalışmayı oluşturan temalar yer almaktadır.

Şekil 1*Araştırmanın Temaları*

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin yedi üst düzey yöneticileriyle yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda oluşturulan temalar Şekil 1'de belirtilmektedir. Çalışmanın temalarını "teknolojik araçlara hâkim olmanın terfiye etkisi", "teknolojik araçların işi kolaylaştırma durumu", "belediyenin teknolojiden faydalanma şekli", "belediyenin teknolojik altyapısı", "alınan eğitimler" ve "mezun olunan bölüm" oluşturmaktadır.

Belediyelerin hizmet sunumunda teknolojiyi en iyi şekilde kullanabilmesi için yöneticilerinin sahip olduğu eğitim büyük önem taşımaktadır. Buradan hareketle Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'ndeki yöneticilerin eğitim durumunu tespit etmek amacıyla "mezun olunan bölüm" teması oluşturulmuştur. Belediye bünyesindeki üst düzey yöneticilerin teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurumiçinde veya kurum dışında hangi eğitimleri aldıklarının belirlenmesi için "alınan eğitimler" teması oluşturulmuştur. "Belediyenin teknolojik altyapısı" Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin teknolojik altyapısının mevcut durumunun belirlenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda teknolojiden nasıl faydalandığının belirlenmesi amacıyla "belediyenin teknolojiden faydalanma şekli" teması oluşturulmuştur. "Teknolojik araçların işi kolaylaştırma durumu" teknolojik araç ve gereçlerin belediye çalışanlarının işlerini kolaylaştırıp kolaylaştırmadığının belirlenmesi için oluşturulmuştur. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi yöneticileri üzerinde teknolojik araçlara hâkim olmanın terfi almaya etki edip etmediğinin belirlenmesi amacıyla "teknolojik araçlara hâkim olmanın terfiye etkisi" teması oluşturulmuştur.

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde görüşme yapılan üst düzey yöneticilerin mezun oldukları bölümlerin öğrenilmesi ve buldukları konum ile mezun olduğu bölümün örtüşüp örtüşmediğinin belirlenmesi amacıyla "mezun olunan bölüm" teması oluşturulmuştur. Şekil 2'de çalışmaya katılan üst düzey yöneticilerin mezun oldukları bölümler yer almaktadır.

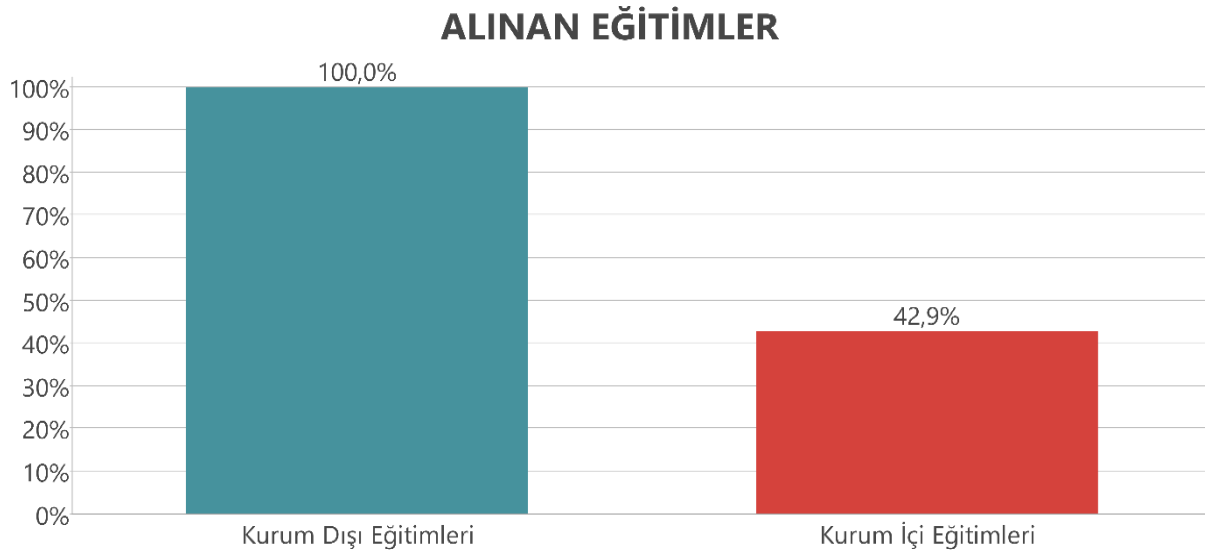
Şekil 2*Çalışmaya Katılanların Mezun Olduğu Bölümler*

Belge adı	Kod	Bölüm
K-1-E-42-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Yönetim bilişim sistemleri
K-2-E-37-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Elektronik haberleşme mühendisliği
K-3-E-36-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Bilgisayar mühendisliği
K-4-E-32-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	İşletme
K-5-E-44-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Bilgisayar ve kontrol öğretmenliği
K-6-E-28-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Şehir ve bölge planlama
K-7-E-31-ŞANLIURFA-	MEZUN OLUNAN BÖLÜM	Elektrik ve elektronik mühendisliği

Şekil 2 incelendiğinde, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde görüşme yapılan üst düzey yöneticilerin teknolojiyle ve yönetimle alakalı bölümlerden mezun olduğu görülmektedir. Bu durum, belediyenin hizmet sunumunda teknolojinin kullanımından anlayan yöneticilerin olduğunu göstermektedir. Ayrıca görüşme yapılan yöneticilerin teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içinde veya kurum dışında hangi eğitimleri aldıklarının belirlenmesi amacıyla "alınan eğitimler" teması oluşturulmuştur. Şekil 3'te Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde görüşme yapılan üst düzey yöneticilerin teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içinde veya kurum dışında aldıkları eğitim gösterilmektedir.

Şekil 3

Çalışmaya katılanların teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içinde veya kurum dışında aldıkları eğitim



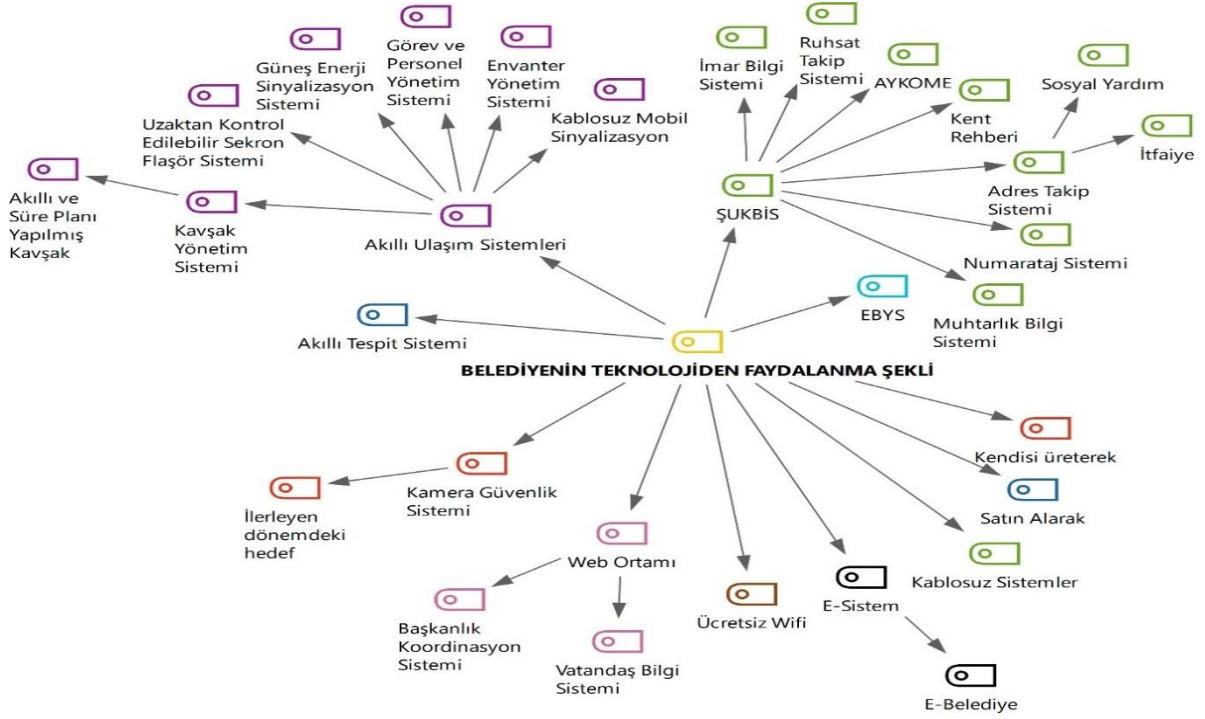
Şekil 3 incelendiğinde, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde görüşme yapılan üst düzey yöneticilerin tamamının teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum dışında eğitim aldıkları görülmektedir. Kurum dışında eğitim alanların oranı %100 iken, kurum içinde teknolojik araç ve

gereçlerin kullanımına yönelik eğitim alanların oranı %42,9'dur. Çalışmaya katılanların yarısından fazlası teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içinde eğitim almamıştır.

3.5.1. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin Hizmet Sunumunda Teknolojiden Faydalanma Şekli

Şekil 4

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin Hizmet Sunumunda Teknolojiden Faydalanma Şekli



Üst düzey yöneticilerle yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucu oluşturulan Şekil 4 incelendiğinde; kente dair tüm bilgilerin internet ortamında toplandığı Şanlıurfa Kent Bilgi Sistemi (ŞUKBİS) oluşturulmuştur. ŞUKBİS çatısı altında vatandaşların belediyeye gelmeden iş ve işlemlerini halledebilecekleri "imar bilgi sistemi", "ruhsat takip sistemi", "numarataj sistemi", "e-sistem" ve "web ortamı" oluşturulmuştur. Belediye bünyesinde oluşturulan bu sistemlerle birlikte vatandaşların tüm iş ve işlemlerini belediyeye gelmeden yapabildiği, zaman tasarrufu ve iş kolaylığının sağlandığı görülmektedir.

Belediye çalışanlarının mevcut altyapı sistemlerini ve yapılacak olan altyapı çalışmalarını takip ve kontrol edebilmek için "AYKOME" birimi oluşturulmuştur. Tüm altyapı sistemlerinin takibi yapıldığından il içerisinde yeni yapılacak çalışmalardan önce, bölgede hangi altyapı sisteminin nerede olduğu belirlenerek olası mevcut altyapı sistemlerinin tahribatının önüne geçildiği görülmektedir.

Oluşturulan "muhtarlık bilgi sistemi" ile belediye sınırlarındaki tüm muhtarların istek, dilek ve şikayetlerini zaman sınırı olmadan ve belediyeye gelmeden iletebildikleri görülmektedir.

Belediye sınırlarındaki tüm bina ve kapıların takibinin yapıldığı "adres takip sistemi" oluşturulmuştur. Bu sistemde her bina için montajı yapılan levhalara QR kod eklenerek bu QR kodlarla ilgili binanın konumu ve adres bilgisi ekrana yansıtılıp harita tabanlı olarak kurum, kuruluş ve vatandaşlarla paylaşılmaktadır. Olası bir afet durumunda binada yaşayan kişi sayısı ve yaş durumları gibi bilgilere yetkili kişiler tarafından bu sistem sayesinde ulaşılabilmektedir. Ayrıca binadaki QR kodlu levhalar sayesinde bina önüne gelen sosyal hizmet çalışanlarından yetkili personelin, QR kodu okutarak binadaki hangi daireye, ne zaman ve hangi yardım faaliyeti yapıldığı gibi bilgilere ulaşılmaktadır.

Şehre gelen ve gelecek olan turistlere şehrin tanıtımı için oluşturulan kent haritası, ŞUKBİS'e entegre

edilmiş ve turistlere rehberlik hizmeti sağlayan “kent rehberi” oluşturulmuştur. Böylece şehre gelmeden veya şehirdeyken ziyaretçilere kentin tanıtımının yapıldığı gör÷lmektedir. Kurum içi ve kurum dışı tüm yazışmaların elektronik ortama taşındığı, iş ve işlemlerin daha hızlı yapıldığı ve kâğıt israfının en aza indirgenerek çevre dostu bir sistemin olduğu elektronik belge yönetim sistemi “EBYS” oluşturulmuştur.

Ulaşım araç ve ekipmanlarının daha erişilebilir ve inovatif hale getirildiği Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi’nde, Türkiye’de bir ilk olan “akıllı ulaşım sistemleri” kurulmuştur. Akıllı ulaşım sistemleri çatısı altında belediye sınırları içerisindeki tüm levha ve diğer trafik güvenlik ekipmanlarının takibinin yapıldığı “envanter yönetim sistemi” oluşturulmuştur. Böylece belediye bünyesinde ne kadar ekipman olduğu bilgisine kolayca ulaşabilmektedir. Belediyenin tüm işlemlerinin ve belediye personelinin performans takibinin yapıldığı “görev ve personel yönetim sistemi” oluşturulmuştur. Bu sistem sayesinde görevlerin takip edilmesinin yanında personelin performansının da izlendiği gör÷lmektedir.








İl sınırlarındaki tüm kavşakların kontrolünün yapıldığı “kavşak yönetim sistemi” oluşturulmuştur. Yakıtve zaman tasarrufunun sağlandığı, egzoz emisyon salınımının azaltıldığı ve sürücüler üzerindeki bazı psikolojik etkilerin en aza indirgenmeye çalışıldığı “akıllı kavşak ve süre planı yapılmış kavşak” sistemi oluşturularak çevre dostu olmanın yanında trafik güvenliğinin de sağlanmaya çalışıldığı gör÷lmektedir. Bu sistem trafiğin yoğun olduğu kavşaklarda araçların bekleme süresini düşürmeyi öngörmektedir. Böylece trafik akışının sağlanmasının yanında hem sürücülerin psikolojileri olumsuz etkilenmeyecek hem de doğaya daha az karbondioksit salınmış olacaktır.

Belediye bünyesinde altyapı deplasesinin zor olduğu ve trafiğin çok yoğun olduğu bölgelerde altyapı çalışmasına gerek duyulmaksızın kendi enerjisini kendisi üreten ve kablosuz haberleşen sinyalizasyon bir sistem olan “kablosuz mobil sinyalizasyon” sistemi oluşturulmuştur. Böylece bölgedeki altyapı sistemlerine zarar verilmeden zamandan ve maliyetten kar elde edilmektedir.

“Güneş enerji sinyalizasyon sistemi” ile kablolu kavşaklarda enerji tasarrufu sağlayan ve enerji kesintisi durumda da güneş enerjisinin doldurduğu bataryalar ile kesintisiz güç kaynağının olduğu bir sistemin oluşturulmuştur. Bu sistem sayesinde elektrik kesintisi olsa bile trafik ışıkları faal durumda kalmaktadır. Böylece trafik ışığı kaynaklı kazalar minimum seviyede tutulmaya çalışılmaktadır. İl genelinde tespit edilen kaza kırım noktalarında kullanılan ve tehlikeli virajlarda sürücünün gözüne hitap ederek yoldan çıkmasına engel olan “uzaktan kontrol edilebilir senkron flaşör sistemi” oluşturularak şehirde meydana gelebilecek olan trafik kazaları en aza indirgenmeye çalışılmaktadır.

Toplu taşıma araçlarına entegre edilen bir cihazla güzergahta ilerleyen aracın karşılaşacağı ve konforu olumsuz etkileyebilecek çukurlar ve sorunlar tespit edilerek GPS bağlantısıyla bozuk alanın konumunun ilgili birime iletildiği “akıllı tespit sistemi” oluşturulmuştur. Türkiye’de ilk olan bu sistem sayesinde hızlı bir şekilde bozuk alana müdahale yapılması amaçlanmaktadır. Bu sistem sayesinde toplu taşıma araç şoförleri ve vatandaşlar daha rahat seyahat ederken, olası trafik kazaları da en aza indirgenmeye çalışılmaktadır. Halka açık alanların, tarihi mekanların, kavşakların ve belediyedeki tüm birimlerin kontrolünün yapıldığı “kamera güvenlik sistemi” oluşturularak vatandaşların ve alanın güvenliği sağlanmaya çalışılmaktadır. Halka açık parklar ve tarihi alanlarda vatandaşlara ücretsiz wifi hizmeti sunulan “ücretsiz wifi” oluşturulmuştur. Hizmet sunumunda herhangi bir veri kaybı olmaması için kablosuz sistemleri de devreye alarak kesintisiz hizmet sunulduğu “kablosuz sistemler” oluşturulmuştur. Ayrıca yapılan görüşmeler neticesinde belediye hizmet sunumunda donanımı dışarıdan temin ettiği için “satın alarak”, yazılımını ise belediye çalışanları yaptığı için de “kendisi yazarak” teması oluşturulmuştur.

Şekil 5**Kod Matris Tarayıcısı**

Kod Sistemi	K-1-E-42...	K-2-E-37...	K-3-E-36...	K-4-E-32...	K-5-E-44...	K-6-E-28...	K-7-E-31...	TOP...
>  TEKNOLOJİK ARAÇLARA HAKİM OLMANIN TERFİYE ETKİSİ	1	1	1	1	1	1	1	7
>  TEKNOLOJİK ARAÇLARIN İŞİ KOLAYLAŞTIRMA DURUMU	2	1	3	2	1	1	1	11
>  BELEDİYENİN TEKNOLOJİDEN FAYDALANMA ŞEKLİ	9	2	12	3	7	4	8	45
>  BELEDİYENİN TEKNOLOJİK ALTYAPISI	3	1	6	6	6	1	5	28
>  ALINAN EĞİTİMLER	2	1	2	1	2	1	1	10
 MEZUN OLAN BÖLÜM	1	1	1	1	1	1	1	7
 TOPLAM	18	7	25	14	18	9	17	108

Şekil 5'teki Kod Matris Tarayıcısına bakıldığında, en çok kodlanan temanın 45 kodlamayla “belediyenin teknolojiden faydalanma şekli” olduğu ve en az kodlanan kodun ise, yedi kodlama ile “teknolojik araçlara hâkim olmanın terfiye etkisi” temasının olduğu görülmektedir. Şekil 5 incelendiğinde, “belediyenin teknolojiden faydalanma şekli” için hazırlanan soruya katılımcıların uzun cevaplar verdiği, “teknolojik araçlara hâkim olmanın terfiye etkisi” için hazırlanan soruya ise kısa cevaplar verdiği görülmektedir.

3.5.2. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin Hizmet Sunumunda Teknolojiden Faydalanma Şekline Yönelik Katılımcı Görüşleri

Aşağıda yer alan şekilde, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda teknolojiden faydalanma şekline yönelik bazı katılımcı görüşlerine yer verilmiştir.

Şekil 6

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin Hizmet Sunumunda Teknolojiden Faydalanma Şekline Yönelik Katılımcı Görüşleri

Alıntı Matrisi

Kod	Belge grubu=Teknoloji Kültürü (N=7)
Akıllı Ulaşım Sistemleri	Hizmet sunumunda belediye öncelikle Türkiye’de bir ilk olan Akıllı Ulaşım Sistemleri Şube Müdürlüğü’nü kurdu. Bu müdürlük sayesinde ulaşım araç ve ekipmanları daha erişebilir ve inovatif hale getirildi. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)
Uzaktan Kontrol Edilebilir Senkron Flaşör Sistemi	Uzaktan kontrol edilebilir senkron flaşör sistemi, il genelinde tespit edilen kaza kırım noktalarında kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Tehlikeli virajlarda sürücünün gözüne hitap ederek yoldan çıkmasına engel olmaktadır. Türkiye’de yaygın kullanılan bu sistemi uzaktan kontrol eden ilk ve tek kurumuz. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)
Güneş Enerji Sinyalizasyon Sistemi	Güneş enerji sinyalizasyon sistemiyle, kablolu kavşaklarda da tasarruf sağlanmış olup enerji kesintisi durumda bu sistemle birlikte güneş enerjisinin doldurduğu bataryalar kesintisiz güç kaynağı görevini yapmaktadır. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)
Kablosuz Mobil Sinyalizasyon	Kablosuz mobil sinyalizasyon ile altyapı deplasesinin zor olduğu ve trafiğin çok yoğun olduğu bölgelerde altyapı çalışmasına gerek duyulmaksızın kendienerjisini kendisi üreten ve kablosuz haberleşen sinyalizasyon sistemi tasarlanmıştır. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)
Kavşak Yönetim Sistemi	Kavşak yönetim sistemiyle, il genelindeki tüm sinyalizasyon kavşakları internetağıyla sisteme bağlanmış olup uzaktan kontrol edilmeye başlanmıştır. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)
Akıllı ve Süre Planı Yapılmış Kavşak	Akıllı kavşak ve süre planı yapılmış kavşak uygulamaları ile yakıt tasarrufu, egzoz emisyon salınımının azaltılması, zaman tasarrufu ve sürücüler üzerindeki bazı psikolojik etkiler en aza indirgenmiştir. Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)

Görev ve Personel Yönetim Sistemi	<p>Görev ve personel yönetim sistemiyle; bünyemizdeki tüm personeller, yapılan ve yapılacak işler sisteme entegre edilerek hem personelin performans takibi yapılmakta hem de işin yapım süreci hızlanmaktadır. Ayrıca detaylı raporlar ile tekrarlı arızalar ve personel performansı takip edilmektedir.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)</p>
Envanter Yönetim Sistemi	<p>Hizmet sunumunda Envanter yönetim sistemiyle belediye sınırları içerisindeki tüm levha ve diğer trafik güvenlik ekipmanları sisteme dahil edilerek tasarruf ve takip edilebilirlik sağlandı.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)</p>
Akıllı Tespit Sistemi	<p>Akıllı şehircilik ve inovasyon şube müdürlüğü bünyesinde 2020 yılında Akıllı Tespit Sistemi (ATS) oluşturuldu. Toplu taşıma araçlarına entegre edilen bu sistemle güzergahta ilerleyen aracın karşılaşacağı ve konforu olumsuz etkileyebilecek çukurlar ve sorunlar tespit edilerek GPS bağlantısıyla bozulanın konumu ilgili birime iletilmesi sağlanmaktadır. Böylece ilgili birim derhal müdahale edip bozuk alanı onarmaktadır. Ayrıca Türkiye Belediyeler Birliği(TBB) ve TÜBİTAK'ın devreye girmesiyle Akıllı Tespit Sistemi (ATS)'nin güncelleştirilmesi devam etmektedir.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-6-E-28-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)</p>
Satın Alarak ve Kendisi Üretmek	<p>Belediye hizmet sunumunda donanımını satın alarak, yazılımını ise kendisi yazarak gerçekleştirmektedir.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-2-E-37-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)</p>
Adres Takip Sistemi	<p>Ayrıca 2022 yılında Adres Takip Sistemi'ni oluşturduk. Bu sistemle ilimizdeki tüm bina ve kapıların takibi yapılmakta, numarataj levhalarının montaj durumları tematik haritayla takip edilmektedir. Bu sistemde her bina için montajı yapılan levhalara QR kod eklenerek bu QR kodlarla ilgili binanın konumu ve adres bilgisi ekrana yansıtılıp harita tabanlı olarak kurum, kuruluş ve vatandaşlarla paylaşılmaktadır. Bu sistemle ayrıca kurumumuz bünyesinde hizmet vermekte olan zabıta ekipleri için işyeri açılış ruhsatlarının sisteme entegre edilmesiyle sahada kontrolü yapılan işyerinin kapısında bulunan levhadaki QR kod akıllı telefon veya tabletle okutularak işyeri faaliyet bilgileri ve ruhsat bilgilerinin görüntülenmesi sağlanacaktır.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-1-E-42-ŞANLIURFA-: 12 - 12 (0)</p>

İtfaiye	İtfaiye için binaya ait adres bilgileri itfaiye sistemine entegre edilerek ilgili binanın olası bir afet durumunda yaşayan kişi sayısı ve yaş durumları yetkili personel tarafından görüntülenmektedir. Teknoloji Kültürü\K-1-E-42-ŞANLIURFA:- 12 - 12 (0)
Sosyal Yardım	Sosyal yardım için sosyal yardım müdürlüğünün yardım faaliyetlerinin sisteme entegre edilmesiyle, bina önüne gelen kurumun yetkili personeli binadaki QR kodu akıllı telefon ya da tabletle okutarak ilgili binada yapılan tüm yardım faaliyetlerinin bilgisine ulaşmaktadır. Teknoloji Kültürü\K-1-E-42-ŞANLIURFA:- 12 - 12 (0)

Şekil 6'da katılımcı bir, katılımcı yedi ve katılımcı altının görüşlerine göre belediyenin hizmet sunumunda teknolojiyi özümsemesi, kurum, kuruluş ve çalışanlarının işlerini kolaylaştırdığı görülmektedir. Ayrıca belediyenin vatandaşlara daha hızlı ve daha kaliteli hizmet sunabilmek için çalışmalar yaptığı ve gelişen teknolojiyi takip ederek kendi bünyesine entegre etmeye çalıştığı görülmektedir.

Katılımcı 2'nin görüşlerinden ise belediyenin hizmet sunumunda ihtiyaç duyduğu araç ve gereçleri satın alma yoluyla dışarıdan temin ettiği, satın alınan araç ve gereçlere gerekli yazılımların da belediye çalışanları tarafından yapıldığı sonucu çıkmaktadır.

3.5.3. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde Teknolojik Araçlara Hâkim Olmanın Terfi Almaya Olan Etkisine Yönelik Katılımcı Görüşleri

Şekil 7' de Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde teknolojik aletlere hâkim olmanın görevde yükselmeye etki edip etmediğine yönelik katılımcı görüşlerine yer verilmiştir. Yedi üst düzey yöneticiden sadece katılımcı 7, teknolojik aletlere hâkim olmanın terfi almaya etki etmeyeceğini düşünmektedir. Katılımcı 1 ise teknolojik aletlere hâkim olmanın terfi alma noktasında belediyenin rolüne dikkat çekmektedir. Katılımcı 1'in görüşüne göre belediye eğer teknolojiyi yakından takip edip teknolojik araç gereçleri iyi kullanan personele karşı sempati duyuyorsa teknolojik aletlere hâkim olmayı terfi alma konusunda dikkate alabilmektedir. Ancak belediye eğer teknolojiye ve teknolojik aletlere hâkim olan personele karşı kayıtsız kalıyorsa teknolojik aletlere hâkim olmayı terfi alma konusunda dikkate almayacağı yorumu yapılabilmektedir. Katılımcı 2,3,4 ve 5 ise teknolojik aletlere hâkim olmanın terfi alma noktasında etkili olduğunu vurgulamaktadır.

Şekil 7

Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde Teknolojik Araçlara Hâkim Olmanın Terfi Almaya Olan Etkisine Yönelik Katılımcı Görüşleri

Alıntı Matrisi

Belge grubu=Teknoloji Kültürü (N=7)	
TEKNOLOJİK ARAÇLARA HAKİM OLMANIN TERFİYE ETKİSİ	<p>Teknolojik araçlara hâkim olmanın yükselmeye olumlu katkı yapacağını düşünüyorum.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-6-E-28-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p> <p>Teknolojik araç ve gereçlere hâkim olmanın görevde yükselme sürecine bir faydası olmadığını düşünüyorum.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-7-E-31-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p>
Dijitalleşmenin Önem Kazanması	<p>Özellikle pandemi döneminde dijitalleşme büyük bir önem kazandı diyebiliriz. Bundan dolayı teknolojiyi de iyi kullanmamızın terfi noktasında bizi bir adım daha ileri çıkardığını söyleyebilirim.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-4-E-32-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p>
İş Bitirimdeki Etkisi	<p>Personelin teknolojik araç ve gereçlere hâkim olması iş bitiriminde etkili olmaktadır. Bu durumun da yöneticilerde tatmin duygusunu arttırdığından terfi konusunda olumlu etki yaptığını düşünüyorum.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-2-E-37-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p> <p>Teknolojiyi bilen personelin daha hızlı ve daha kolay hizmet sağladığı için yükselmeleri açısından bir adım önde olduğunu söyleyebilirim.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-3-E-36-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p> <p>Eğer teknolojik aletlere hakimseniz işinizi daha hızlı, daha düzgün ve daha ekonomik yapıyorsunuz demektir. Bu durum da sizi yöneticiler gözünde diğerlerine oranla yükselme noktasında bir adım öne geçirmektedir.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-5-E-44-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p>
Yönetimin Bakış Açısı	<p>Bence belediye yönetiminin teknolojiye bakış açısı ve yakınlığına göre terfi alma durumu değişiklik gösterebilir.</p> <p>Teknoloji Kültürü\K-1-E-42-ŞANLIURFA-: 16 - 16 (0)</p>

SONUÇ:

İnsanın kendisinin yarattığı ve daha sonra kendisiyle birlikte toplumun da etkilendiği teknolojik araç-gereçler, halka en yakın yerel yönetim birimi olan belediyeleri de etkisi altına almıştır. Değişen ve çeşitlenen insan ihtiyaçlarına cevap verebilmek için yönetim ve hizmet sunma noktasında belediyeler kendilerini geliştirmek zorunda kalmıştır. İçeriğinin ve hizmet faaliyetlerinin yeniden oluşturulduğu belediyeler, çağın teknolojik gelişmelerini benimseyerek vatandaşlara daha iyi ve daha hızlı hizmet sunma arayışına girmişlerdir. Çalışma belediyelerin hizmet sunumu noktasında teknolojik gelişmeleri uygulamaya çalışıp çalışmadığının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırma bir kültür haline gelen teknolojik gelişmelerden Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet sunumunda faydalanıp faydalanmadığını, faydalanmışsa eğer ne denli faydalandığını belirlenmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nde yedi üst düzey yöneticiyle görüşmeler yapılmıştır. MAXQDA nitel veri analizi programına aktarılan veriler sonucunda en çok kodlanan temanın 45 kodlamayla "belediyenin teknolojiden faydalanma şekli" olması, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin teknolojiyi benimseyip uygulamaya çalıştığı görüşünü desteklemektedir. Ayrıca yapılan görüşmelerde katılımcı 2, "belediye hizmet sunumunda donanımını satın alarak, yazılımını ise kendisi yazarak gerçekleştirdiğini" belirtmektedir. Bu durum Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin almış olduğu teknolojik aletleri belediye çalışanlarının kullanabildiklerini göstermektedir. "Mezun olunan bölüm" teması yönetici konumunda bulunan kişilerin hangi bölümden mezun olduğunu göstermektedir. Analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları konuma uygun bölümlerden mezun oldukları görülmektedir. Ayrıca analiz sonucunda teknolojik araç ve gereçlerin kullanımına yönelik kurum içi eğitim almamış üst düzey yönetici sayısının %57.1'lik bir dilimi oluşturduğu dikkat çekmektedir.

"Teknolojik Araçlara Hâkim Olmanın Terfiye Etkisi" teması, teknolojik araçlara hâkim olmanın yükselmeye etki edip etmediği konusunda çalışmaya katılanların görüşlerini içermektedir. Katılımcılardan sadece birisi hariç diğerlerinin hepsi teknolojik araçlara hâkim olmanın yükselme konusunda olumlu etki edeceğini belirtmektedir. Ancak katılımcı 1'in görüşü bize terfi alma konusunda belediyelerin teknolojiye karşı ilgi duyup duymamasının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Görüşmelerden elde edilen verilere göre dikkat çekici bir diğer unsur ise belediyenin hizmet sunumunda ihtiyaç duyduğu araç ve gereçleri dış kaynaklardan temin etmesi olmuştur. Bu durum belediyeye büyük bir maliyete neden olabilmektedir.

Üst düzey yöneticilerle yapılan görüşmelerde Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'de bir ilk olan "Akıllı tespit sistemi" projesini hayata geçirmiştir. Toplu taşıma araçlarının güzergahta karşılaştığı çukur ve sorunları tespit ederek ilgili birime ileten bu sistem, mümkün olan en kısa sürede sorunları çözmeyi amaçlamaktadır. Bu sistemle hem şoför ve vatandaşların konforu korunmakta hem de olası trafik kazaları en aza indirgenmeye çalışılmaktadır. Görüşmeler sonucunda Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin belediye sınırlarındaki tüm bina ve kapıların takibinin yapıldığı "adres takip sistemi" projesini oluşturduğu görülmektedir. Belediye ve vatandaşların iş ve işlemlerini kolaylaştıran bu proje, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin teknolojiyi verimli kullandığını göstermektedir.

Analiz sonucunda "Akıllı Tespit Sistemi", "Adres Takip Sistemi" ve "Akıllı Ulaşım Sistemleri Şube Müdürlüğü" gibi teknoloji çağına uygun sistemleri Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin hayata geçirdiği görülmektedir. Türkiye'de ilk olan bu sistemler belediyenin hizmet sunumunda belediye çalışanlarına kolaylık sağlarken vatandaşların da yaşam kalitesini arttırmayı hedeflemektedir.

Güneydoğu Anadolu ili olan Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi'nin çağın teknolojik gelişmelerini yakından takip ederek benimsemesi ülkemizdeki diğer belediyelere de örnek teşkil etmektedir.

Etik Standart ile Uyumluluk

Çıkar Çatışması: Yazarlar, kendileri ve / veya diğer üçüncü kişi ve kurumlarla çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.

Etik Kurul İzni: Bu çalışma için etik kurul iznine gerek vardır. Dosya pdf olarak eklenmiştir.

Finansal Destek: Bu çalışma için herhangi bir finansal destek alınmamıştır.

KAYNAKÇA:

Akgün, B. (2003). Küreselleşme, sanal siyaset ve e-demokrasi, İçinde M. A. Çukurçayır (Ed.), *Küresel sistemde siyaset, yönetim, ekonomi*, Çizgi Kitabevi.

Aslan, C. (1997). *Sosyoloji kavramlar ve kullanımlar*, Baki Kitabevi.

Bulut, Y. (2000). Büyükşehirlerde katılımlı yönetimin hayata geçirilmesinde rol oynayan etmenler, *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, 1(1), 47-63.

Creswell, John W. (2013). *Research design: oualitative, ouantitative, and mixed methodsapproaches*, sage, New York.

Eren, V. (2011). Belediye yöneticilerinin yerel yönetim reformları hakkındaki algıları, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16), 89-111.

Ergun, T. (2004). *Kamu yönetimi, kuram, siyasa, uygulama*, TODAIE Yayını. Ersöz, S. (2003). *Teknoloji, kültür ve toplum*, Türkiye Bilişim Derneği.

Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, felsefe-yöntem-analiz*, Seçkin Yayıncılık.

Henden, H.B., ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.

Kalaycı, S. (2017). Belediyelerin Sosyal Hizmetlerin Sunumuna Yönelik Yasal Sorumlulukları, *International Journal of Academic Value Studies*, (3)10, 124-129

Kalaycı, S. ve Akın, A. (2021). Sosyal hizmetlerin yerelleşmesine kent konseylerinin katkıları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 189-210.

Kalaycı, S. (2020). *Yerel yönetimler ve sosyal hizmetler*, Çizgi Kitabevi.

Karaca, Y., ve Öztürk, N.K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.

- Karataş, E., ve Tarhan, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehirbelediyeleri üzerine bir içerik analizi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 45, 317-335.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., ve Bimay, M. (2017). Dijital çağda yerel yönetimler, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1798-1813.
- Keleş, R. (2006). *Yerinden yönetim ve siyaset*, (5. Baskı), Cem Yayınevi.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji sözlüğü* (O. Akınhay ve D. Kömürcü, Çev.). Bilim ve Sanat Yayınları.
- Nohutçu, A., ve Demirel, D. (2005). Türkiye'de e-devlet uygulamaları, *Türk İdare Dergisi*, 447, 35-57.
- Oktay, A. (1996). 80'lerde Türkiye'de kültürel değişim. *Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi*, İletişim Yayınları, 13.
- Özaydın, B. (2010), *Teknoloji Kùltürü ve Etik*, (Tez No. 259770) [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Press, L. (1995). McLuhan Meets the Net, *Communications of the ACM*, 38(7).
- Şahin, M.C. (2005). Türkiye'de gençliğin toplumsal kimliği ve popüler tüketim kùltürü, *Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 157-181.
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi (2022). *Birimler*.
<https://www.sanlıurfa.bel.tr/kategori/7/0/projeler>
- T.C. İçişleri Bakanlığı, (2022, Haziran). *E-belediye projesi*. Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü, T.C. İç İşleri Bakanlığı. <https://www.icisleri.gov.tr/ebelediye-projesi>
- Türk Dil Kurumu. (t.y.), Kùltür. İçinde Güncel Türkçe Sözlük. Erişim tarihi: Haziran 5, 2022, <https://sozluk.gov.tr/>
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*, (9. Baskı), Seçkin Yayıncılık.

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

This study is important in terms of determining whether municipalities adopt and implement technological developments at the point of service delivery. In this study, the efficiency of technological tools and equipment in the service delivery process of Şanlıurfa Metropolitan Municipality was investigated, and the use of technological tools and equipment by senior managers working in the municipality was examined.

Research Questions

The research was carried out in order to investigate how the senior managers of Şanlıurfa Metropolitan Municipality benefit from technology in service delivery and to examine the effectiveness and functionality of today's technology activities within the municipality. In order to achieve this aim, answers to the following questions were sought in addition to demographic questions.

1. What is the last department you graduated from?
2. As a municipality employee, what course and training did you receive in or out of the institution for the use of technological tools and equipment?
3. What do you think about the technological infrastructure of the municipality?
4. How does the municipality benefit from technology in service delivery?
5. What do you think about whether technological tools and equipment make your work easier or not?
6. What is the effect of mastering technological tools and equipment on promotion?

Methodology

In this study, case study, which is one of the qualitative research designs, was preferred. Semi-structured interview/interview technique was used to collect research data. First of all, preliminary interviews were held with the senior personnel working in Şanlıurfa Metropolitan Municipality, and then a semi-structured interview form with demographic information and open-ended questions was given to the personnel who agreed to participate in the study voluntarily.

Participants filled the semi-structured interview form at the end of face-to-face interviews that lasted 30-40 minutes. The semi-structured interview data made with senior managers in Şanlıurfa Metropolitan Municipality, which was transferred to the MAXQDA 20 qualitative data analysis program, was analyzed by content analysis technique. Content analysis technique is to gather similar words, sentences and paragraphs under certain themes and groups, and to interpret and organize them in a way that readers can easily understand.

In the study, in which categorical analysis was used, the data were primarily coded. Some participant opinions about the codes are given. The data analyzed by content analysis were supported and interpreted with the visuals made in the MAXQDA 20 qualitative data analysis program.

Results and Conclusions

The research was carried out to determine whether Şanlıurfa Metropolitan Municipality benefited from the technological developments that have become a culture in the provision of services, and if so, how much. In this context, interviews were held with seven senior managers in Şanlıurfa Metropolitan Municipality.

As a result of the data transferred to the MAXQDA qualitative data analysis program, the fact that the most coded theme is "the way the municipality benefits from technology" with 45 coding supports the view that Şanlıurfa Metropolitan Municipality is trying to adopt and implement technology. In addition, in the interviews, participant 2 states that "he buys the hardware and writes the software himself in the provision of municipal services".

This situation shows that municipality employees can use the technological tools purchased by Şanlıurfa Metropolitan Municipality. The theme of "graduated department" indicates from which department the people

in the managerial position graduated. As a result of the analysis, it is seen that the participants graduated from the departments that are suitable for the position they work.

In addition, as a result of the analysis, it is noteworthy that the number of senior executives who have not received in-house training for the use of technological tools and equipment constitutes 57.1%. According to the data obtained from the interviews, another striking factor is that the municipality outsources the tools and equipment it needs in the provision of services. This situation can cause a great cost to the municipality.

During the meetings with senior managers, Şanlıurfa Metropolitan Municipality implemented the "Intelligent detection system" project, which is a first in Turkey. This system, which detects potholes and problems encountered by public transport vehicles on the route and transmits them to the relevant unit, aims to solve the problems as soon as possible. With this system, both the comfort of the driver and the citizens are protected, and possible traffic accidents are tried to be minimized.

As a result of the negotiations, it is seen that Şanlıurfa Metropolitan Municipality has created the "address tracking system" project, in which all buildings and doors within the municipality borders are tracked. This project, which facilitates the work and transactions of municipalities and citizens, shows that Şanlıurfa Metropolitan Municipality uses technology efficiently.

As a result of the analysis, it is seen that Şanlıurfa Metropolitan Municipality has implemented systems suitable for the technology age such as "intelligent detection system", "address tracking system" and "Intelligent Transportation Systems Branch Office". These systems, which are the first in Turkey, aim to increase the quality of life of the citizens while providing convenience to the municipal employees in the service delivery of the municipality. Şanlıurfa Metropolitan Municipality, which is a Southeastern Anatolian province, closely follows the technological developments of the age and sets an example for other municipalities in our country.