

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI

**YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTALLEŞME VE E-BELEDİYECİLİK: DÜNYA
VE TÜRKİYE ÖRNEKLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OĞUZHAN AYAZ

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. SANEM BERKÜN

BİLECİK, 2024

10594672

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI

**YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTALLEŞME VE E-BELEDİYECİLİK: DÜNYA
VE TÜRKİYE ÖRNEKLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OĞUZHAN AYAZ

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. SANEM BERKÜN

BİLECİK, 2024

10594672

BEYAN

“Yerel yönetimlerde Dijitalleşme ve E Belediyecilik Eskişehir Odunpazarı Belediyesi Örneği” adlı yüksek lisans tezinin hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel araştırma ve etik kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmının Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Bu çalışmanın, Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP), TÜBİTAK veya benzeri kuruluşlarca desteklenmesi durumunda; projenin ve destekleyen kurumun adı proje numarası ile birlikte, ETİK KURUL onayı alınması durumunda ise ETİK KURUL tarih karar ve sayı bilgilerinin beyan edilmesi gerekmektedir.			
DESTEK ALINMIŞTIR	<input type="checkbox"/>	DESTEK ALINMAMIŞTIR	<input checked="" type="checkbox"/>
Destek alındı ise;			
Destekleyen kurum;			
Desteğin Türü		Proje Numarası	
1- BAP (Bilimsel Araştırma Projesi)			
2- TÜBİTAK			
Diğer;.....			
ETİK KURUL onayı var ise;			
ETİK KURUL karar tarih/sayı:	/.....	

Oğuzhan Ayaz

.. / .. /2024

İmza

ÖN SÖZ

Bu çalışmada merkezi ve yerel yönetimlerin klasik yönetim şekillerinden dijital yönetim unsurlarına geçiş süreçleri, amaçları, yöntemleri, uygulamaları ve etkileri E Devlet ve E belediyecilik bazında büyükşehir belediyeleri ile birlikte Eskişehir Odunpazarı Belediyesi örnek alınarak incelenmiştir.

Bu tez çalışmasının meydana gelmesinde, çalışmamı sahiplenerek takip eden ve desteklerini esirgemeyen Sayın Doç. Dr. Sanem Berkün'e minnetlerimi ve saygılarımı sunarım.

Hem tez yazım aşamasında hem de Yüksek Lisans öğrenimim boyunca yanımda olan ve samimi desteklerini hissettiğim Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi kürsünün kıymetli hocalarına teşekkürlerimi ve sevgilerimi sunarım.

Oğuzhan AYAZ

2024

ÖZET

YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTALLEŞME VE E BELEDİYECİLİK: DÜNYA VE TÜRKİYE ÖRNEKLERİ

Teknolojik gelişmelerin ışığında gerek merkezi gerekse yerel yönetimler birçok yeniliği ve hizmeti dijital ortamda sunmaya başlamıştır. Merkezi yönetim e-devlet, yerel yönetimler ise e-belediyecilik uygulamaları ile farklı hizmetlerin vatandaşlara aktarımını elektronik altyapı üzerinden gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu çalışma, dijitalleşmenin e yönetime ve özellikle yerel yönetimlere yansımalarını, faydalarını ve süreç içinde karşılaşılan olumsuzlukları sorgulamaktadır.

İlk önce geleneksel kamu yönetimi görüşünden yeni kamu yönetimi anlayışına evrilen süreç karşılaştırılmalı olarak ele alınmış, yerel yönetimlerin günümüze ulaşmasında yaşanan gelişmeler ve dengesizlik sebepleri ortaya konmuştur. Bu bulgulara paralel olarak, dijital yönetim ile e yönetim kavramlarının önemi faydalarıyla birlikte vurgulanmıştır. Daha sonra dünyadaki e devlet ve e belediyecilik faaliyetleri, aşamaları ile örneklendirilerek incelenmiştir. Ülke ve şehirlerin sahip olduğu altyapı ve kaynak olanaklarına bağlı olarak vatandaşlara sunulan dijital hizmetlerin farklılık gösterdiği saptanmıştır. Sonrasında Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin (30 büyükşehir belediyesi) e belediyecilik kapsamında elektronik ortamda web siteleri vasıtasıyla sunduğu hizmetler “ tek yönlü bilgi akışı”, “ karşılıklı veya çift yönlü iletişim” ve “ çevrimiçi işlemler” başlıkları altında incelenerek, dijitalleşme ve e belediyecilik aracılığı ile yerel yönetim faaliyetlerinin yaşadığı dönüşüm sayesinde hizmet sunumunun iyileştiği, etkileşimin arttığı ve vatandaşların katılımının teşvik edildiği kanılarına varılmıştır.

Nihayetinde Ankara, Eskişehir, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri ile Eskişehir Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin kurumsal web siteleri detaylı olarak analiz edilerek, çalışma genelinde olduğu gibi etkinlik, şeffaflık, erişilebilirlik, katılımcılık ve hesap verilebilirlik ilkelerine vurgu yapılmıştır. Çalışma, bu yönüyle yerel yönetimlerde dijitalleşme ve e belediyecilik kapsamında sunulan hizmetlerin mevcudiyeti, işlevselliği ve getirileri üzerinden yapılan bir içerik-durum analizini içermektedir.

Anahtar Kelimeler: E devlet, E belediye, Yerel Yönetimler, Eskişehir

ABSTRACT

DIGITALIZATION AND E-MUNICIPALISM IN LOCAL GOVERNMENTS: WORLD AND TURKEY EXAMPLES

In the light of technological developments, both central and local governments have started to offer many innovations and services in digital environment. The central government is trying to transfer different services to citizens through e-government and local governments are trying to transfer different services to citizens through electronic infrastructure with e-municipality applications. This study questions the reflection of digitalization on e-governance and especially on local governments, its benefits and the negativities encountered in the process.

First of all, the process evolving from the traditional public administration view to the new public administration understanding is discussed comparatively, and the developments and reasons for the imbalance in local governments have been revealed. In parallel with these theoretical findings, the importance of digital government and e-government concepts are emphasized together with their benefits. Then, e-government and e-municipality activities in the world are examined by exemplifying their stages. It is determined that the digital services offered to citizens differ depending on the infrastructure and resource opportunities of countries and cities. Afterwards, the services provided by metropolitan municipalities in Turkey (30 metropolitan municipalities) through their websites in the electronic environment within the scope of e-municipalism were examined under the headings of "one-way information flow", "mutual or two-way communication" and "online transactions", and it was concluded that service delivery has improved, interaction has increased and citizens' participation has been encouraged thanks to the transformation of local government activities through digitalization and e-municipalism.

Finally, the corporate websites of Ankara, Eskişehir, İstanbul and İzmir Metropolitan Municipalities and Eskişehir Odunpazarı and Tepebaşı Municipalities were analyzed in detail and the principles of efficiency, transparency, accessibility, participation and accountability were emphasized as in the whole study. In this respect, the study includes a content-case analysis based on the availability, functionality and benefits of the services offered within the scope of digitalization and e-municipalism in local governments.

Keywords: E-government, E-municipality, Local Governments, Eskişehir

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖN SÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Kamu Yönetimi Anlayışları	3
1.1.1. Modern bir yönetim: yeni kamu yönetimi anlayışı.....	4
1.1.2. Yerel yönetim hizmetlerinin günümüze ulaşmasında yaşanan süreç ve dengesizlikler	7
2. DİJİTAL YÖNETİM	11
2.1. Dijitalleşme ve E Yönetimin Yararları	14
2.1.1. Verimlilik ve maliyet tasarrufu	14
2.1.2. Hızlı karar alma ve hizmet sunumu	15
2.1.3. Daha erişilebilir kamu hizmetleri.....	15
2.1.4. Hesap verebilirlik ve şeffaflık	15
2.1.5. Daha iyi veri yönetimi ve analitiği.....	16
2.1.6. Katılımı artırır	16
2.2. Türkiye’de Dijital Dönüşüm	16
2.3. E Devlet	19
2.3.1. E Devlet uygulamalarının dünyadaki örnekleri	20
2.4. E Belediye.....	23
2.4.1. E Belediyecilik	26
3.4.1.1. E belediye aşamaları	27
3. E YÖNETİM UYGULAMALARI.....	30
3.1. Türkiye’de E Yönetim Uygulamaları.....	35
4. MERKEZİ YÖNETİM İLE DİJİTALLEŞEN YEREL YÖNETİMLER ARASI İLİŞKİLER.....	43
5. E BELEDİYECİLİK VE DİJİTALLEŞMENİN GETİRDİĞİ AVANTAJLAR	45
5.1. Türkiye’de ve Dünyada E Belediyecilik Örnekleri	46

5.2. Türkiye’deki 30 Büyükşehir Belediyesi’nin E Belediyecilik Kapsamında İncelenmesi.....	55
5.2.1. Tek yönlü bilgi akışı.....	57
5.2.2. Karşılıklı veya çift yönlü iletişim.....	58
5.2.3. Çevrimiçi işlemler	59
6. E BELEDİYE HİZMETLERİNİN DEMOKRASİ VE KATILIM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ.....	63
6.1. Merkezi Yönetim ve E Belediye	64
6.2. E Belediye Uygulamalarındaki Sorunlar ve Çözüm Önerileri	66
7. BAZI BÜYÜKŞEHİR VE İLÇE BELEDİYE ÖRNEKLERİ.....	70
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	86
KAYNAKÇA	90

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 2.1. Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Karşılaştırılması.....	6
Tablo 2.1. Dijital Yönetimin Avantajları ve Dezavantajları	16
Tablo 2.2. E Belediye Mekanizmasının Olumlu ve Olumsuz Yönleri	26
Tablo 5.1. 30 Büyükşehir Belediyesi İçin Web Taraması İle Elde Edilen E Belediye Hizmetlerine İlişkin Veriler	56
Tablo 5.2. Büyükşehir Belediyeleri ve Çevrimiçi Sunulan Hizmetler	59
Tablo 7.1. Ankara, İzmir, İstanbul ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin Kurumsal İnternet Sitelerinin Anasayfalarının İncelenmesi Üzerine Elde Edilen Veriler.....	84

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 3.1. Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Tarihçesi	37
Şekil 5.1. 2022 e-Katılım Endeksi (0 – 1 arası)	47
Şekil 5.2. 2020 e-Katılım Endeksi (0 – 1 arası)	48
Şekil 7.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası	73
Şekil 7.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin Sunduğu E Belediye Hizmetleri.....	74
Şekil 7.3. İzmir Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası	75
Şekil 7.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası	76
Şekil 7.5. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası	77
Şekil 7.6. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi E Hizmet Sayfası	78
Şekil 7.7. Tepebaşı Belediyesi Kurumsal Web Sayfası	79
Şekil 7.8. Tepebaşı Belediyesi’nin Sunduğu E Belediye İşlemleri.....	79
Şekil 7.9. Odunpazarı Belediyesi Kurumsal Web Sitesi Anasayfası.....	81
Şekil 7.10. Odunpazarı Belediyesi’nin ‘‘Güncel’’ Başlığı İle Erişime Sunduğu Modüller	82
Şekil 7.11. Odunpazarı Belediyesi’nin E Belediye Hizmetleri Anasayfası.....	83

1. GİRİŞ

Günümüzde dijital dönüşüm, hayatımızın hemen hemen her alanında kendini göstererek, teknolojinin hızla ilerlemesiyle birlikte yerel yönetimlerde de büyük bir etki yaratmaktadır. Geleneksel yönetim anlayışının yerini alan dijitalleşme, belediyeçilik hizmetlerinin sunumunda radikal bir değişim sağlamak ve bu değişim e belediyeçilik kavramının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu süreç, hükümetlerin de hizmet sunumunda dijitalleşme ve e yönetim uygulamalarına büyük bir önem vermesine sebep olmuştur. Türkiye'de de son yıllarda dijital dönüşüm ve e yönetim uygulamalarına özel bir ilgi gösterilerek, atılımlar gerçekleştirilmiştir.

E belediyeçilik, yerel yönetimlerin teknolojik araçları kullanarak vatandaşlara ve diğer paydaşlara daha etkili, hızlı ve kullanıcı dostu hizmetler sunmasını amaçlayan bir kavramdır. Bu anlamda dijital dönüşüm, e belediyeçiliğin temelini oluşturmaktadır. Belediyeler, iş süreçlerini optimize ederek, hizmetlerini dijital platformlara taşıyarak ve vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hızlı çözümler sunmak amacıyla dijital teknolojileri kullanarak faaliyet gösterirler.

Özellikle son yıllarda e devlet uygulamalarının artmasıyla birlikte, yerel yönetimlerin dijitalleşme ve e belediyeçilik konusunda attığı adımlar da hız kazanmıştır. Vatandaşlar, evlerinden çıkmadan çevrimiçi olarak belediyelerin hizmetlerinden yararlanabilmekte, işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmektedirler. Örneğin, kamu birimlerinin web siteleri üzerinden nüfus cüzdanı talebi ya da vergi ödeme gibi işlemler kolaylıkla yapılabilmektedir. Ayrıca, şikayetler ve talepler de online platformlar aracılığıyla iletilip takip edilebilmektedir.

Dijitalleşme ve e belediyeçilik, belediyelerin sadece vatandaş memnuniyetini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda verimliliklerini de artırmasına olanak sağlamaktadır. İş süreçlerinin dijitalleştirilmesi, zamandan ve kaynaklardan tasarruf sağlar ve belediyelerin daha etkin ve hızlı bir şekilde hizmet sunmasını mümkün hale getirir. Ayrıca, veri analitiği ve yapay zeka gibi teknolojiler kullanılarak belediyelerin daha stratejik ve öngörülü çalışmasına imkan tanır. Dijitalleşme süreci, yalnızca vatandaşların hizmetlerden daha hızlı ve kolay bir şekilde faydalanmalarını sağlamakla kalmamaktadır. Aynı zamanda, kamu kurumlarının verimliliğini, hesap verebilirliğini ve şeffaflığını da arttırmaktadır. Bu sayede, vatandaşların devlet yönetimine olan güveni de artmaktadır.

Türkiye'de dijital dönüşüm süreci, e yönetim uygulamaları ve e belediyeçilik gibi konulara da odaklanmaktadır. Elektronik belge yönetimi, e devlet kapısı, e imza gibi

uygulamalarla birlikte vatandaşların kamudan hizmet alımları kolaylaştırılmakta, zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır.

Yerel yönetimler de dijitalleşme ve e yönetim konusunda önemli adımlar atmaktadırlar. Merkezi yönetimin dijitalleşen yerel yönetimlerle ilişkisi, vatandaşların daha kaliteli bir hizmet almasını sağlamak üzere önemli bir rol oynamaktadır. Bu sayede, yerel yönetimler de dijitalleşme sürecine öncülük etmektedir.

Ancak, dijitalleşmenin ve e belediyeciliğin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için bazı zorluklar olduğunu da unutmamak gerekir. Öncelikle, teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve yetkin insan kaynağının bulunması gerekmektedir. Ayrıca, güvenlik ve mahremiyet konuları da dikkate alınmalı ve ulusal düzenlemelerle uyumlu bir şekilde hareket edilmelidir.

Alan ile ilgili literatür taraması yapıldığında e devlet ve e belediye hizmetlerinin genel hatlarıyla incelendiği, belediyelere ait örneklerin ya bölgesel bazda ya da tek belediye ile sınırlı kaldığı ve merkezi yönetim ile yerel yönetim birimleri arasındaki dijitalleşme ilişkilerinin üzerinde fazla durulmadığı gözlenmiştir. Ayrıca teknolojik gelişmeler ve dijitalleşmenin yeniliklere açık olması ve kamusal yönetim alanındaki hizmetlerin bu yeniliklere göre güncel hale getirilmesi gibi sebepler, internet siteleri ve e hizmetler üzerine yapılan çalışmaların süreklilik arz etmesini zaruri kılmaktadır. Bu bağlamda tez çalışmasının gayesi ve odak noktasını, dijitalleşmenin desteği ile vatandaşlara sunulan yerel düzeydeki e hizmetlerin katılım ve demokrasi zemininde güncel bir analizini meydana getirmek oluşturmuştur.

Çalışmanın ilk ve ikinci kısmında, yeni kamu yönetimi anlayışı ve dijital yönetim arasındaki etkileşim sebebi ile kamu yönetimi alanında yaşanan gelişmeler ve yerel yönetimlerin günümüze geliş süreci ele alınmıştır. Dijitalleşme ve e yönetim incelenmiş, e devlet, e belediye ve e yönetim kavramlarının tanımları, avantajları ve dezavantajları, günümüzdeki uygulamaları, aşamaları ve örnekleri üzerinde durulmuştur. Üçüncü kısımda ise, merkezi yönetim ve yerel yönetimler arası ilişkiler dijitalleşme zemininde değerlendirilerek, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin kurumsal web sitelerinin incelemesi yapılmıştır. Son olarak, Ankara, Eskişehir, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri ile Eskişehir Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin internet siteleri görsele dayalı bir şekilde analize tabi tutulmuştur. İstanbul, Ankara ve İzmir'in seçilme sebebi TÜİK verilerine göre Türkiye'nin nüfusu en kalabalık ilk üç şehri olmalarıdır. İstanbul'un nüfusu 15 milyon 907 bin 951, Ankara'nın 5 milyon 782 bin 285, İzmir'in ise 4 milyon 462 bin 56 kişi olmuştur. Bu iller sırasıyla Türkiye nüfusunun %18,65, % 6,78 ve %5,23'ünü toplamda ise %30,66'sını oluşturmaktadır (TÜİK,

2022) . Nüfusu kalabalık bu şehirlerin yerel ihtiyaçları da nüfusa bağlı olarak nitelik ve nicelik açısından çoğalmakta ve bu durum yerel yönetimlere olan ihtiyacı artırmaktadır. Odunpazarı Belediyesi'nin diğer belediyelere nazaran daha ayrıntılı incelenme sebebi, hizmetlere erişilebilirlik ve dijital olarak sunduğu hizmetlerin çeşitliliği olmuştur.

1.1. Kamu Yönetimi Anlayışları

Devleti meydana getiren unsurlardan biri olan, halkın ihtiyaçlarını karşılama durumu geçmişten günümüze birey ve devlet arası ilişkilerde belirleyici olmuştur. Bu durum devletin meşruluğunu ve gücünü de etkilemiştir. İnsanlığın birlikte yaşamaya başlaması ve buna bağlı olarak meydana gelen bazı ihtiyaçlar birtakım düzenlemelerin de oluşmasına öncülük etmiştir. Kamu yönetimi kavramı, bu gelişmeler paralelinde ortaya çıkmıştır. Kamu yönetimi, modern toplumların işleyişini düzenlemek, kamu hizmetlerini etkin bir şekilde sunmak ve kamu kaynaklarını yönetmek amacıyla geliştirilmiş bir disiplindir. Kamu yönetimi, genel olarak kamu sektöründe hizmet sunumu ve yönetimi ile ilgili işlevleri ifade eder. Bu işlevler, hükümetin politikalarını uygulamak, kamu hizmetlerini planlamak ve koordine etmek, kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanmak gibi alanları içerir. Kamu yönetimi, kamusal hedeflere ulaşmak için stratejik planlamayı, organizasyonu, karar alma süreçlerini ve insan kaynakları yönetimini içeren geniş bir yelpazede faaliyet gösterir.

Günümüz modern toplumlarında devletten beklentiler bilgi teknolojilerinin gelişimi, sosyal, kültürel, ekonomik gelişmeler, sanayileşme ve artan nüfus gibi etmenlerin ışığında geçmişe göre daha karmaşık bir hal almıştır. Toplumların beklentilerine karşı, yönetimlerin sorumlulukları dahilindeki uygulamalara "kamu hizmeti" denmektedir. Kamu hizmetlerinin faydalı şekilde hayata geçirilmesi için gösterilen çabalar, özellikle yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte işletmecilik kavramının prensip ve yöntemlerinin de uygulanmasını gündeme getirmiştir (Christensen, 1988, s. 55). Kamu hizmetinin tanımlarına baktığımızda; "Hem devlet hem de diğer kamu tüzel kişileri aracılığıyla veya bu kurumların nezareti altında genel, ortak ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan sürekli ve düzenli faaliyetlerdir" (Sezer, 2008, s. 148). Bir başka tanıma göre kamu hizmetinden "Vatandaşların kamusal alandaki problemlerini çözme taleplerine ilişkin bir cevap olarak ortaya çıkan bir dizi ayrı hizmet" şeklinde bahsedilmektedir (McGregor, 1983, s. 67). Yine bir başka tanımlamada ise kamu hizmeti "Devlet ve diğer kamu tüzel kişileri aracılığıyla toplumun genel ve müşterek gereksinimlerini karşılama gayesiyle direkt olarak yerine getirdiği ya da himayesi ve denetimi altında özel kişilerce karşılanmasını sağladığı hizmetler" olarak tanımlanmıştır (Özer, 2019, s.

14). Tanımlamalara genel olarak baktığımızda hizmetlerin özünde kamunun yararının gözetildiği öne çıkmaktadır.

Toplumların gereksinimleri ile yönetenlerden beklentileri, yaşanan dönem ve değişen ihtiyaçlar ekseninde farklılık göstermiştir. Kamu hizmetlerinin gelişim sürecine baktığımızda genel olarak 1929 öncesi, 1929-1979 arası ve 1979 sonrası dönem şeklinde ayrıldığını görürüz. Bu tarihlerin ortaya çıkmasındaki ana unsurlar, dönemin önde gelen uygulamaları ve dünyaya hâkim olan politikalar olmuştur. Yaşanılan ekonomik krizler ve savaşlar yeni gelişmeleri beraberinde getirmiş, devletler politikalarını bunlara göre dizayn etmiştir.

1.1.1. Modern bir yönetim: yeni kamu yönetimi anlayışı

Literatürde genel olarak, geleneksel kamu yönetimi disiplini ile Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı üzerinde durularak bir ayırım yapılmıştır. Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışı 19.yüzyılın sonları ve 20. Yüzyılın ilk yarısında karşımıza çıkmaktadır. Bu anlayış aynı zamanda ‘‘ Klasik Yönetim Düşüncesi’’ olarak da adlandırılmaktadır. Henry Fayol ve Fredrick Winslow Taylor ile birlikte esas olarak anlayışın öne çıkan ismi ‘‘Bürokrasi Modeli’’ teorileri ile birlikte Max Weber olmuştur. Genel olarak geleneksel kamu yönetimi örneği; siyaset harici kamu hizmeti, hiyerarşi ve kaideler, süreklilik ve kararlılık, kurumsallaşmış kamu hizmeti, iç düzenleme, eşitlik (Peters, 1996, s.150) gibi ilkeleri temel almaktadır. Bu doğrultuda geleneksel kamu yönetiminin temel özellikleri; geniş ve üniter örgüt yapısı, katı hiyerarşik yapılanma, iş bölümü, uzmanlaşma, formellik, kuralların fazlalığı, mekaniklik, meslekleşme, mahremiyet, yeniliklere kapalılık (Al, 2002, s. 47-60) sayılabilir. Bu anlayışın diğer özelliklerine baktığımızda ise merkezi planlamayı esas alan merkezi yönetim, mevzuat odaklı katı merkezîyetçilik ve kapalı bir yapıyla karşılaşırız. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında idareciler, harici etkilerden arındırılmış ve tesirli bir şekilde kurumsal etkinlikleri sürdürmeye, siyaseten belirlenen hedefleri gerçekleştirmeye, formalite, kural ve normları eksiksiz uygulamaya çalışmaktaydılar (Yıldırım, 2010, s. 19). Haliyle bu özellikler ve dönemin refah devleti anlayış tarzı, insanı arka plana iterek bürokrasi eliyle katı ve nitelikten çok niceliğin ön planda olduğu bir yönetim anlayışını karşımıza çıkarmaktadır.

1970’ler sonrası yaşanan gelişmeler, yeni siyasi-ekonomik arayış ve reformlar, küreselleşmenin de etkisiyle kamu yönetimine yeni bir bakış açısı getirdi. Devletin fonksiyonları ve kamu yönetimi anlayışı da bazı nedenlerden dolayı sorgulanır hale geldi. Bunlardan ilki kamu giderlerinin bütçe üzerinde oluşturduğu yük ve bütçedeki farkların mali mekanizmada yol açtığı sıkıntılardır. İkinci neden ise bilgi teknolojilerinde gerçekleşen karşı

konulmaz değişim ve toplumsal beklentilere göre kamunun yetersiz performans sergilemesidir (Yılmaz, 2001, s. 95).

20. yüzyılın sonlarına gelindiğinde, görevleri artan devlet, kamu masraflarını bütçesinden karşılayamayacak duruma gelmiş, bu durumun haricinde ortaya çıkan kırtasiyecilik, verimin azalması, merkezîyetçi ve artan hiyerarşik yapı gibi sebepler, toplumsal tabanda meşruiyet krizine neden olmuştur. Yaşanan gelişmeler, kamu yönetimi alanında dinamik devlet çabalarını, özel sektöre yakın bir yönetim konseptini ifade eden Yeni Kamu Yönetimi görüşünü meydana getirmiştir. Küreselleşmenin etkileri, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler; kamu kesimini sorumluluk almaya, daha etkin, hızlı ve nitelikli hizmet sunmaya sevk etmiştir (Özmen, 2012, s. 220). Ortaya çıkan yeni anlayış ile birlikte yönetimlerin performans yönetimi uygulamaları ile vatandaşlarına hesap verme durumu belirlemiştir (Fatemi ve Behmanesh, 2012, s. 42-49). Yeni kamu yönetimi anlayışı, geleneksel kamu yönetimi modellerinin ve bürokratik yapıların yaşadığı sınırlamalar ve çağın gereksinimlerine uyum sağlama ihtiyacı nedeniyle ortaya çıkmıştır. Bu yönetim anlayışının gelişmesinde toplumsal ve teknolojik değişimler, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik arayışı, katılımcı ve şeffaf yönetim talepleri, teknolojik ilerlemelerin etkisi, küresel zorluklar, çevre sorunları, iklim değişikliği ve sürdürülebilirlik gibi etkenler belirleyici olmuştur. YKY anlayışı, İngiltere’de Başbakan Thatcher ve ABD’de Başkan Reagan, Türkiye’de de Özal yönetimleriyle gündeme gelmiştir. ABD için Ulusal Performans İncelemesi Raporu (National Performance Review), İngiltere için ise Rayner Verimlilik İncelemeleri YKY anlayışının yer edinmesine önemli katkı sağlamıştır. Bu anlayış Avrupa ve ABD odaklı reformlar ile ilerlemiş, ülkemiz de gelişmelere seyirci kalmamıştır. Fakat Türkiye’deki siyasal ve ekonomik gelişmeler hem yeni politikaların planlanmasını hem de hayata geçmesini geciktirmiştir. Türkiye’de geleneksel ve klasik yönetimden uzaklaşma açısından Kamu Yönetimi Temel Kanunu tasarısı önemli bir kilometre taşı olarak görülebilir. Tasarı, neoliberal politikalar ve küreselleşme ile kamu yönetimini entegre amacı taşımaktadır. Bunu yaparken de ”katılımcı, hesap verilebilir, saydam, verimli ve etkili” kamu yönetimi anlayışını vurgulamıştır. Türkiye’de 2014-2018 yıllarını içeren 10. Kalkınma Planı’nda yer alan 132. maddede “bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı avantajları en iyi şekilde kullanan; karar alma ve uygulama aşamalarında esnek, katılımcı, şeffaf ve yeterli kurumsal kapasiteye sahip bir kamu yönetimi ve güçlü bir sivil toplumun varlığı önceliklidir.” denmiştir. Bu durum YKY anlayışının Türkiye’de de benimsendiğini açıkça göstermektedir. YKY anlayışı, temelde sosyal devleti arka plana itip düzenleyici devleti öne çıkarır, müdahaleci devlet yerine minimal devleti, kuralcı ve hiyerarşik

örgütlenme yerine ise esnek, hesap verilebilir ve katılımcı bir örgütlenmeyi amaç edinir. Bu yapılanma temelinde yerel yönetimleri de özellikle etkisi altına almaktadır.

Tablo 2.1. Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Karşılaştırılması

Özellikler	Geleneksel Kamu Yönetimi	Yeni Kamu Yönetimi
Odak Noktası	Hiyerarşi ve Kontrol	Esneklik ve Katılım
Yönetim Tarzı	Bürokratik ve Tek Yönlü	Ağ Tabanlı ve İkili
Karar Alma Süreci	Merkezi ve Yavaş	Dağınmık ve Hızlı
İletişim	Tek Yönlü (Top-Down)	Çok Yönlü ve İki Taraflı
Vatandaş Katılımı	Sınırlı veya Yok	Aktif ve Katılımcı
Performans Ölçümü	Genellikle Bürokratik	Sonuç Odaklı ve Esnek
Kurumsal Yapı	Ağır Bürokratik Yapılar	Esnek ve Yatay Yapılar
Teknoloji Kullanımı	Sınırlı veya Geleneksel	İleri Düzey Teknoloji Kullanımı
Çalışan Motivasyonu	Stabilite ve Güvenlik Odaklı	İnovasyon ve Katılım Odaklı
Hizmet Sunumu	Standartlaşmış ve Bürokratik	Kişiselleştirilmiş ve Etkili
Politika Yapımı	Kapalı ve Sınırlı Katılım	Açık ve Çoklu Katılım
Risk Alma Yeteneği	Düşük ve Çekingen	Yüksek ve Girişimci
Öğrenme ve Gelişim	Yavaş ve Adaptasyon Zor	Hızlı ve Adaptasyon Kolay
Kamu-Özel İşbirliği	Sınırlı Katılım	İlerlemiş Kamu-Özel İşbirliği

Kaynak: Tablo; Bilal Eryılmaz'ın Kamu Yönetimi ve Nagehan Talat Arslan'ın Türkiye'de Kamu Yönetimi Sorunları Üzerine İncelemeler kitapları ile Murat Akçakaya'nın Bürokrasi Kuramları ve Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik Sorunlar isimli makalesinden yararlanarak tarafımızca düzenlenmiştir.

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile yerelleşme arasında sıkı bir ilişki vardır. Yerelleşme, kamu hizmetlerinin ve karar alma süreçlerinin merkezi yönetimden yerel düzeydeki yönetimlere (belediyeler, il ve ilçe yönetimleri gibi) devredilmesi ve bu düzeyde daha etkin bir şekilde yürütülmesini ifade eder. Literatürde yerellik ilkesi olarak da geçmekte olan, subsidiarite (subsidiarity) ilkesi bir kamu yönetimi terimi olarak ilk defa liberalizmden de etkilenen Katolik teologların, “kişinin kendi yönlendirmesi ve gücü ile başarabileceklerinin ondan alınarak toplumun görevi haline getirilmesi adaletle bağdaşmaz” fikrinin bir yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldırım, 2014, s. 132). Yaşadığımız dönemde ise yerellik ilkesi “yetki paylaşımı,” “yetki ikamesi,” “yerindelik,” “hizmette halka yakınlık” ve “hizmette yerellik” gibi eş anlamları ile birlikte yerel yönetimlerin temelini oluşturan bir prensip olarak karşımıza çıkmaktadır (Keser, 2004, s. 118). Yerelleşme, yeni kamu yönetimi anlayışının temel prensiplerinden biri olarak kabul edilir ve kamu hizmetlerinin daha etkin, katılımcı ve toplum odaklı sunulmasını hedefler. Yerelleşme, karar alma süreçlerini merkezi yönetimden yerel düzeye taşıyarak, bu süreçlerin vatandaşlara ve yerel topluluklara daha yakın olmasını sağlar. Bu yakınlık, vatandaşların kararlara katılımını artırır ve kamu hizmetlerinin toplumun ihtiyaçlarına daha uygun şekilde tasarlanmasına olanak tanır. Yerelleşme ile birlikte katılımcı

ve şeffaf bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesini destekler. Yerel yönetimler, vatandaşların ve sivil toplum örgütlerinin karar alma süreçlerine etkin katılımını teşvik eder. Böylece, kamu hizmetleri ve politikaları daha şeffaf bir şekilde yürütülür ve toplumun taleplerine daha duyarlı bir şekilde cevap verilir. Yine Yerelleşme, kamu hizmetlerinin yerel düzeyde daha etkin ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlar. Yerel yönetimler, yerel ihtiyaçları daha iyi anlayarak hizmetleri daha erişilebilir ve etkin bir şekilde organize edebilirler. Bu gibi sebeplerden dolayı yerelleşme ve YKY anlayışının birlikteliği; karar alma süreçlerinin yakınlığına, katılımcılık ve şeffaflığa, çevresel ve sosyo-kültürel farklılıkların dikkate alınmasına, hizmetlerin erişilebilirliği ve etkinliğine, kamu yönetiminin daha hızlı hale gelmesine ve yerel kaynakların etkin kullanılmasına imkan tanır.

YKY anlayışı literatüründeki geliştirilen ‘‘Tiebout Modeli’’ yerel düzeydeki önemli bir yaklaşımdır. Charles Tiebout tarafından geliştirilen bu model, yerel yönetimlerin kamu hizmetlerini yüklenmesini ve vatandaşların almak istedikleri hizmete göre yaşamak istedikleri şehirlere yerleşip, tercih ettikleri yerel yönetim çatısı altında ‘‘ayaklarıyla’’ oy kullanmalarını savunur. Bu durumun sonucu olarak; belediyeler hizmet kalitesini artırır, vatandaşlar nitelikli yerel yönetimler arasında tercih yapabilir ve yerellik ile hesap verilebilirlik ayrılmaz hale gelebilir.

Türkiye, yeni kamu yönetimi anlayışını benimseyerek çağın gereksinimlerine uyum sağlayan bir dönüşüm sürecini başlatmıştır. Dijital dönüşüm, katılımcılık, şeffaflık, esneklik, veri tabanlı karar alma ve çevre dostu politikalar, Türkiye'nin kamu yönetimi alanında başlattığı yenilikçi ve ileriye dönük adımların temel unsurlarını oluşturmaktadır. Bu yaklaşım, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve toplumun ihtiyaçlarına uygun olarak sunulmasını sağlamayı hedeflemektedir. Ancak, başarı için sürekli gelişim ve iş birliği önemlidir, bu nedenle tüm paydaşların katılımı ve desteğiyle yeni kamu yönetimi anlayışı daha da güçlenecektir.

1.1.2. Yerel yönetim hizmetlerinin günümüze ulaşmasında yaşanan süreç ve dengesizlikler

Bölgeler ve şehirler arası farklılıklar her ülkede olduğu gibi ülkemizde de mevcuttur. Doğal olarak bu farklılıklar halkın yönetime katılımını, beklentilerini ve belediyelerin hizmetlerini etkilemekte, hizmetin kalitesinde belirleyici olmaktadır. Bölgesel-yerel dengesizlik, bir ülkenin farklı yerlerinde ortaya çıkmış her türlü eşitsizlikler için kullanılan bir kavramdır.

Bölgeler arasındaki sosyal ve ekonomik farklılıklar ilk kez 1. Dünya Savaşı sonrasında istihdam ve işsizlik sorunları ile karşılaşmış gelişmiş batı ülkelerinde meydana gelmiştir. (Scott, 2019, s.559) O dönemlerde bölgesel ve yerel kalkınma politikaları belirlenmemiş ve gündeme gelmemişken görülen dengesizlik ve farklılıkların giderilmesi için devlete görev düştüğü kanısı yaygın olmuştur. Geçmişten günümüze kadar bölgeler ve kentler arası farklılıklar gözlemlenmiştir. Bu farklılıklar gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerde de ortaya çıkmıştır. Ekonomik ve sosyal gelişmeler hiçbir zaman herhangi bir ülkenin tamamında ve aynı zamanda başlamadığından dolayı bölgeler ve kentler arası farklılıklar politika üretilmesi gereken önemli başlıklardan olagelmıştır.

Ülkeler arasında farklılıklar gözlemlendiği gibi ülke içindeki alanlarda da çeşitli farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bölgesel ve yerel dengesizlik yahut eşitsizliklerde nüfus, gelir dağılımı, mali piyasalar, ulaşım ve haberleşme kanalları ile sağlık ve eğitim hizmetleri arasındaki farklılıklar öne çıkar. Bölgesel ve kentsel farklılıklar, gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerde daha belirgindir.

Günümüzdeki kent temelli dengesizlikler ve farklılıkların meydana gelişi Sanayi Devrimi'nden önceki zamanlara dayanır. Son iki yüz yıllık süre zarfında yaşanan iktisadi gelişmeler kentlerin ve kentsel alanların büyük dönüşümlere uğramasına neden oldu. Gerçekten de 19.yüzyılda atölye ve fabrika sisteminin oluşturduğu 'birinci dalga kapitalizm' kentsel gelişmenin temelini teşkil ederken, 20. yüzyılda kitle üretimi ekonomisinin belirlediği 'ikinci dalga kapitalizm' modern metropoliten alanların ortaya çıkışıyla sonuçlandı. Nihayet 20.yüzyılın son çeyreğinde başlayan, bilişsel-kültürel ekonominin egemen olduğu ve 'postfordist' bir aşama olarak nitelenen 'üçüncü dalga kapitalizm' ise küresel kent-bölgelerin yükselişini beraberinde getirmiştir. İkinci dünya Savaşı'ndan sonraki 30 yıllık süreç genel itibarıyla bir refah ve büyüme dönemi olarak nitelenmekle birlikte, bunu takip eden üçüncü dalga; alışlagelmiş düzenin sarsılmasına, iktisadi yapıların sürekli olarak değişmesine ve teknolojik gelişmelerin bütün sektörleri etkilemesine yol açmıştır. Yoğun bir belirsizlik ikliminin hakim olduğu bu dönem, belirsizliğe ayak uydurabilen, yeni üretim örgütlenmelerini, yeni idari yöntemleri ve bunları beceriyle kullanabilen beşeri bir sermayeyi ortaya çıkarmıştır. (Eraydın, 1997, s.1-2)

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekonomik bağımlılık çerçevesinde gelişmeler dış faktörlere bağlı ve onların istekleri doğrultusunda devam eder. Ek olarak ekonomik merkezlerden uzaklık, sanayi sorunları, yerel çevre sorunları, sosyal ve ekonomik altyapı yerel yönetimleri ve onların hizmet sunumunu büyük ölçüde etkilemiştir. İdare, bu dengesizlik ve

eşitsizlikleri gidermek amacıyla birtakım politikalar uygulamaya gitmiş, sosyal adalet ve ekonomik kalkınma gibi kavramlar ortaya çıkmıştır. Özellikle 2. Dünya Savaşı sonrasında ülkeler büyüme ve kalkınma programlarında ve hükümet planlarında bölgesel eşitsizlik ve dengesizlikleri giderici ekonomik tedbirlere yer vermişlerdir. Bu durum, kamu politikalarını öne çıkarmıştır. Fakat merkezden yapılan plan ve programların yerel bölge için ne kadar verimli olacağı tartışma konusudur. Ek olarak, dengesizlik ve eşitsizliklerin sadece iktisadi olarak değerlendirmek ve yalnızca bu yönde çözüm üretmek de yanlış olabilir. Çünkü günümüzde iş gücünün yapısı, işsizlik düzeyi, bölgede yaşayan insanların hayat standartları, yatırım düzeyi, eğitim seviyesi ve rekabet düzeylerini de yabana atmamak gerekir. Yerel ve bölgesel hizmetler; sosyal altyapı, nitelikli iş gücü ve iletişim ağlarıyla geliştirilerek desteklenmelidir.

Bölgesel-yerel dengesizlikler ve eşitsizlikler belirlenirken bazı ölçütler kullanılır. Bunlar (Armstrong ve Taylor, 2005, s.206-207; Dijk v.d, 2009, s.461);

- (a) Nüfus
- (b) Şehirleşme
- (c) Sanayi tesislerinin sayısı
- (d) Kamu hizmetlerinin ve yatırımlarının dağılımı
- (e) İstihdam
- (f) Gelir dağılımı

Yerel yönetim birimlerini özellikle; nüfus, şehirleşme ve hizmetlerin dağılımı ilgilendirmektedir. Bölgesel- yerel dengesizlik ve eşitsizlik çeşitlerinin başlıcalarına değinmek gerekirse; coğrafi, ekonomik ve sosyal dengesizlikler karşımıza çıkmaktadır.

Konumuz gereği sosyal dengesizliklere de değinmek faydalı olacaktır. Çünkü sosyal dengesizlik ve eşitsizliklerin ortaya çıkışındaki sebep, bu alanlardaki yaşayan vatandaşların yararlandıkları hizmetlerin kalitesi ve miktarıyla doğrudan etkilidir. Dolayısıyla dengesizlik ve eşitsizliklerin sakıncalarını giderme politikaları hem vatandaşların hem de bölgedeki yönetimlerin çabaları ile gelişebilecektir. Aksi halde ortaya çıkan sosyal dengesizlikler bölge ve hatta ülke içinde bazı huzursuzluklara sebep olabilecektir. Bölgesel- yerel dengesizlikleri ve gelişmişlik farklarını azaltmak amacıyla bazı politikalar izlenmektedir. Bu politikaların özünde üç ana ilke öne çıkar. Bunlar (Dinler, 1994, s.275);

- a) Sosyal karlılık
- b) Kalkınma kutbu ilkesi
- c) Halkın katılımı

Sosyal karlılık ilkesi, daha çok ekonomi odaklıdır. Fakat kalkınma kutbu ve halkın katılımı ilkeleri yerel ve bölgesel yönetim ile ilişkilendirilebilir. Kalkınma kutbu ilkesi, gelişimin bazı bölgelerde daha yoğun görülmesi ile bu alanın çevresi için sürükleyici bir rol oynamasından bahseder. Gelişimin merkezindeki birim, çevresine teknik, ekonomik ve sosyal alanlarda öncülük ederek kutuplaşma etkisinde bulunur. Burada büyükşehir belediyelerini sürükleyici ve etkileyen birim, diğer il ve ilçe belediyelerini de etkilenen çevre olarak örneklendirebiliriz. Diğer yandan demokrasinin de temelinde yer alan halkın faaliyetlere katılımı vatandaşın toplum duygusunu yükseltmekle birlikte bölgenin gelişmesine katkı sağlayarak yerel yönetimleri teşvik edip, denetlenebilirliği artıracaktır.

Bölgesel ve yerel politikaların başarısını etkileyen faktörlere de değinecek olursak; siyasi istikrarsızlık, ülke ekonomisinin karşılaştığı problemler ve maruz kaldığı krizler, iç sermaye hareketleri, global krizler ve yabancı sermaye etkisi, yolsuzluklar, düzgün işlemeyen istatistik sistemi, planlanan hedeflerin yakalanamaması ve bölgesel politikalardaki yanlış tercihler göze çarpmaktadır.

Bölgesel ve yerel eşitsizliklerin giderilmesinde problemi tespit etme ve çözüm üretimi kısmında dijitalleşmeden yararlanılarak hem verimli politikalar üretilebilecek hem de sonuca ulaşma aşamasında zamandan tasarruf edilebilecektir.

2. DİJİTAL YÖNETİM

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş birliği halinde gelişmesiyle birlikte, bilgi üretilmesi ve üretilen bilginin aktarımının daha etkili ve faydalı şekilde hayata geçmesinde farklılık yaratan bir değişim yaşanmıştır. Bilgi artık daha verimli ve etkin şekilde çoğaltılıp işlenmekte, daha çabuk ve arıtılmış olarak ilgililerine ulaştırılabilmektedir (Şimşek, 2002, s.413). Bilgi teknolojileri kavramsal bazda, girdilerin kayıt altına alınması, saklanması, belirli bir işlem aşamalarından geçişi ile bilgilerin oluşturulması, oluşturulan bilgilere ulaşılması, korunması, aktarılması gibi işlemlerin faydalı bir şekilde hayata geçirilmesini sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir kavramdır (Tutar, 2000, s.28). Dijitalleşme kavramı, toplumların hayatını ve davranışlarını etkilemenin yanında işletme ve yönetim birimlerinin bünyesini, mekanizmalarını, işleyiş şekillerini ve karar alma süreçlerini de değişime uğratmıştır (Sucu, 2021). Dijital teknolojilerin kurum ve kişilerin yakınlaşmasını sağladığı bu zamanda dijitalleşmeye ayak uyduramayan kurumlar gelişim gösterememektedir. Dijitalleşmenin etkisiyle hizmet aktarım koşulları iyileşmekte ve kurumların verimliliği artarak faaliyetlerin uygulamaya dönüşmesi kolay hale gelmektedir. Çünkü dijital teknolojiler, sadece iş yapma şeklini değil; işlerin ve insan kaynağının da dönüşmesini sağlamaktadır (Nart, 2019, s. 2837). İşte bilgi veya bilişim teknolojileri olarak adlandırılan bu tertibatların örgütsel alanda kurulumu ve uygulanması sonucu hayata getirilen bu yöntemlere yönetim bilgi sistemleri ismi verilebilir. Bilişim sistemleri, karar alma, koordinasyon ve kontrol sağlama dışında hem yönetenlere hem de çalışanlara, sorunların analiz aşamasında, karmaşık konulara eğilimde ve yeni çıktılar oluşturmada destek olur (Tekin- Güleş- Burgess, 2000, s.83).

Dijitalleşme ve bilgi iletişim teknolojilerinin etkisiyle vatandaş ve devlet arası ilişkilerde de değişimler yaşanmış, geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini çağa uygun modellere bırakmaya başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetim erklerince kullanımının artmasıyla kamu hizmetlerinin sunumu aşamasındaki çalışmalar yeniden şekillenerek, dijital devlet/yönetim/idare gibi kavramlar gündeme gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak dijital medya ve iletişim araçları vasıtasıyla siyasi süreçlerin, kamu yönetimi mekanizmasının ve demokrasi araçlarının hem desteklenmesi hem de yaşanan değişimlere ayak uydurması aşamasında kullanılan altyapıdan “ dijital devlet” olarak bahsedilmiştir. (Zuccarini,2007, s.1562). Kamu yönetiminin dijital modeli, dijital devlet aşamasında bürokratik işleyişin; devlet mekanizması, özel sektör ve sivil toplum örgütleri bazında ortak paydada buluşmasını ve bütünleşik yapı oluşturulmasını sağlamaktadır. Böylelikle, merkezi yönetimin maliyetlerini ve tekrarlanan hizmetleri azaltarak, yeni bir

yönetimin uygulanmasına ve teknolojiye dayalı belirli standartları içeren kamu yönetimi organizasyonu gerçekleşmesine yardımcı olur (Kosorukov,2017, s.3-5).

Bazı yazarların dijital yönetim ve e demokrasi yaklaşımlarına baktığımız zaman, Joachim Aström, e demokrasiyi üç şekilde açıklamaktadır (Aström, 2001, s. 49-51):

1. Hızlı e-demokrasi yaklaşımı: Bu yaklaşımda, vatandaşların siyasi karar alma süreçlerine aracısız bir şekilde dahil olmaları hedeflenmektedir. Doğrudan katılım elektronik oylar sayesinde hayata geçirilmektedir. Böylelikle vatandaşlar düşüncelerini özgür şekilde ifade edebilmektedirler.

2. Güçlü e-demokrasi yaklaşımı: Bu yaklaşım vatandaşların oy vermelerinden farklı olarak, siyasi karar aşamalarında kararların değerlendirilmesi sürecine vurgu yapmaktadır. Bu sayede siyasi karar alma süresi, hızlı e-demokrasi yaklaşımına göre yavaşlamaktadır.

3. Zayıf e-demokrasi yaklaşımı: Bu yaklaşımda vatandaşlar, kamu hizmetlerine internet vasıtası ile ulaşan bir müşteri olarak görülmektedir. Ek olarak bu görüşte, seçim vakitlerinde adaylar kendilerini tanıtip, kampanyalarını internet aracılığı ile açıklayabilmektedir.

Janet Caldow ise e demokrasi kavramı üzerine dört kademeli bir model geliştirmiştir (Caldow, 2004, s. 4-10):

1. Kademe: Devletler, hükümet organları, uluslararası kuruluşlar ve siyasi partiler bilgilerini internet aracılığı ile sunmaktadır. Bu sayede, e-demokrasi stratejisinde ilk aşamayı atlamış olurlar.

2. Kademe: Bu aşamadaki birimler karşılıklı iletişimi geliştirme gayesiyle ilerlemeler kaydetmektedir. Birimler çift yönlü güce sahip olsalar da kademenin yapısı hala büyük ölçüde eş zamanlı değildir.

3. Kademe: Bu kademe etkileşimi artırmaktadır. Genel olarak eş zamanlı olunmasa da iletişim, iş birliği şeklini almaya başlamıştır.

4. Kademe: Bu kademe ise ileri düzeyde e-demokrasi gelişmişliğini ifade etmektedir. Çoğu e-demokrasi oluşumu ise genellikle aracısız olarak paydaşlara, yargıya ya da yerel topluluklara odaklanmaktadır.

Pradeep Nair ise e yönetim üzerine diğer modellere benzer şekilde dört aşamalı bir yaklaşım geliştirmiştir. Nair, aşamaları şu şekilde sıralamaktadır (Nair, 2007, s.151):

1. Birinci aşama – Bilginin açıklanması: Kamu mekanizmaları siyasi konulara ilişkin gereken bilgileri internet vasıtasıyla sunarlar. Böylelikle, vatandaşlar bu bilgileri okuyarak fikir sahibi olabilirler.

2. İkinci aşama – Konsültasyon: Bu aşamada kamu mekanizmaları, resmi internet siteleri aracılığıyla vatandaşların fikirlerine erişebilirler.

3. Üçüncü aşama – Online Müzakere: Bu aşama sayesinde, kamu birimleri ile vatandaşlar internet hizmetleri vasıtasıyla ilgili konularda fikir alışverişinde bulunabilirler.

4. Dördüncü aşama – Online Karar Alınması: Bu aşamada vatandaşlar, internet üzerinden karar alma aşamalarına tam anlamıyla demokratik bir biçimde katılım sağlarlar.

Dijital dönüşüm mevzuatları, geniş bir yelpazede yasal düzenlemeleri içermektedir. Bu düzenlemeler, dijitalleşme sürecini desteklemek, kamu hizmetlerini daha etkin hale getirmek ve teknoloji kullanımını teşvik etmek amacıyla yapılmıştır. Bir ülkede elektronik hükümet hizmetlerini düzenleyen yasal bir çerçeve veya kanunların şu konuları içerdiği görülmektedir:

- **E-devlet ve Dijital Kamu Hizmetlerinin Tanımı:** Yasada, hangi hizmetlerin e-devlet ve dijital kamu hizmetleri kapsamına gireceği belirtilir. Bu genellikle kamu hizmetleri, vergi ödemeleri, sağlık hizmetleri gibi bir dizi alanı içerir.

- **Vatandaş Hakları ve Güvenlik:** Vatandaşların e-devlet hizmetlerinden nasıl yararlanacakları ve kişisel verilerinin nasıl korunacağı konularında düzenlemeler içerir. Bu, veri güvenliği, gizlilik politikaları ve elektronik imza gibi konuları barındırır.

- **Altyapı ve Standartlar:** Yasalar aracılığı ile e-devlet sistemlerinin kurulumu ve işleyişi için kullanılacak teknik altyapı, standartlar ve protokoller belirlenir.

- **İnteroperabilite:** Farklı kamu kurumları arasında ve farklı e-devlet sistemleri arasında etkileşim ve bilgi paylaşımını düzenleyen kuralları kapsar.

- **Elektronik İletişim ve Bilgi Toplama:** Vatandaşlar ve kamu kurumları arasındaki iletişimde kullanılacak elektronik araçları ve bilgi toplama süreçlerini düzenler.

- **Ceza Hükümleri:** Yasada, e-devlet ve dijital yönetim sistemlerini kötüye kullanmanın veya güvenlik kurallarına uymamanın yaptırımları belirtilir.

- **Eğitim ve Bilinçlendirme:** Vatandaşların ve kamu çalışanlarının e-devlet ve dijital alandaki kamu sistemlerini etkili bir şekilde kullanmaları için eğitim ve bilinçlendirme programlarını içerir.

E-devlet ve dijital kamu hizmetleri yasaları, genellikle dijitalleşme ve hizmetlerin elektronik ortama taşınması sürecinde kullanıcıların haklarını, güvenliğini ve gizliliğini koruma amacı taşır. Bu husustaki yasal düzenlemeler ise ülkelere göre farklılıklar gösterebilir.

Dijital yönetim, iş süreçlerini otomatize ederek ve verimliliği artırarak zaman ve kaynak tasarrufu sağlamaktadır. Böylelikle karşımıza verimli bir sistem olarak çıkar. Bunun yanında dijital platformlar, kurum içi ve kurumlar arası iletişimi hızlandırır, anlık geri bildirim almayı ve iletişimi kolaylaştırır. Ayrıca dijital yönetim sistemleri, büyük veri analitiği aracılığıyla elde edilen verileri değerlendirerek daha bilinçli ve veri odaklı kararlar almayı sağlar. Sahip olduğu bu özellikler sebebi ile dijital yönetim, sadece teknoloji kullanımını değil, aynı zamanda organizasyon kültürünü ve iş süreçlerini dönüştüren bir stratejiyi ifade eder. Bu model, hükümetler, işletmeler ve diğer kuruluşlar tarafından benimsenerek daha verimli ve adaptasyon yeteneği yüksek bir yönetim anlayışı oluşturmayı amaçlar.

2.1. Dijitalleşme ve E Yönetimin Yararları

E-yönetim (elektronik yönetim), kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile harmanlanması ve dijital olarak vatandaşa sunulmasını ifade eder. Bu yaklaşım, kamu sektörünün daha etkili, verimli ve vatandaş odaklı hizmetler sunmasına olanak tanır. E-yönetim, birçok dünya ülkesinde kamu sektörünün dijital dönüşümünün temel taşıdır.

E-yönetim, kamu hizmetlerini, yönetimi ve karar alma süreçlerini dönüştüren güçlü bir araçtır. Daha erişilebilir, verimli, şeffaf ve katılımcı bir kamu yönetimi sağlar. Bu nedenle, dijital dönüşümün önemli bir parçası olarak kabul edilir ve birçok ülke tarafından benimsenmektedir.

Ismael Pena-Lopez, dijitalleşmenin kamu yönetimi ve demokrasiye getirdiği faydaları; vatandaşlar, siyasi partiler ve devlet açısından faydalar olarak üçe ayırmıştır. Bahsettiği faydalar genel hatlarıyla; vatandaşların politika üretiminde ilk olabilmeleri, demokratik katılım ve sorumluluk bilincinin artışı, halk ve devlet etkileşiminde artış, katılımcı demokrasiye yaklaşma, yerel politikalara katılabilme, kurumsal kanallara ulaşabilme, vatandaşa düşen sorumlulukların geliştirilmesi, hesap verilebilirlik ve şeffaflık için daha fazla çaba gösterme (Pena-Lopez, 2011, s.5-7) şeklinde sıralanmıştır.

2.1.1. Verimlilik ve maliyet tasarrufu

E-yönetim, iş süreçlerini otomatikleştirme, veri analizi ve akıllı kararlar alma yetenekleri sayesinde kamu sektöründe verimliliği artırır. Dijitalleşme, kağıt işlemlerini azaltır,

insan kaynaklarını daha verimli kullanmayı sağlar ve işlem maliyetlerini düşürür. Bu, kamu harcamalarının kontrol edilmesine yardımcı olur. Özellikle personel ihtiyacında ve kamu kurumlarında istihdam edilen çalışan sayısında yaşanacak azalmalar, cari harcamaların düşmesine sebep olacaktır (Özbek, 2007, s. 22). Örneğin, ABD’de Gelirler Kurumu (IRS) vergiyi elektronik ortamda sunduğu hizmetler ile toplayarak tasarruf sağlamaktadır. Bu yolla daha önce geleneksel yönetimde 1040 doküman için 3,17 dolar harcarken, bu rakam aynı sayıda verinin elektronik ortamda işlenmesiyle, 1.76 dolara düşmüş ve yaklaşık 1,5 dolarlık tasarrufa imkan sağlamıştır (Kaya Bensghir, 2000, s. 51).

2.1.2. Hızlı karar alma ve hizmet sunumu

Dijital platformlar, kamu yöneticilerine daha hızlı ve etkili kararlar alma yeteneği sunar. Büyük veri analitiği, gerçek zamanlı veri izleme ve analiz ile kamu hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi mümkün olur. Hızlı kararlar, acil durumların daha etkili bir şekilde yönetilmesine katkı sağlar. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında vatandaş ve kamu kurumları, devlet dairelerinde etkileşime girmektedir. E yönetim, bu aşamada bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte hizmetleri vatandaşa daha çabuk ulaştırıp, karşılıklı iletişim süresini kısaltmaktadır. Bu durum kamu hizmetlerinin işleyişinden memnun olmayanlar için, radikal bir değişim olacak ve devletin vatandaşları ile her an iç içe olmasını mümkün hale getirecektir (Demirel, 2006, s. 88).

2.1.3. Daha erişilebilir kamu hizmetleri

E-yönetim, vatandaşların ve işletmelerin kamu hizmetlerine daha kolay ve hızlı erişimini sağlar. Çevrimiçi platformlar aracılığıyla kamu hizmetlerine 7/24 erişim mümkün hale gelir. Bu, uzun sıralar beklemeyi ve fiziksel ofislere gitmeyi gerektiren geleneksel yöntemlere göre büyük bir avantajdır. Devlet sistemlerinde en çok eleştiriye maruz kalan bürokrasi ve kırtasiyecilik e-devlet uygulamaları sayesinde önemli ölçüde azalacaktır (Kırçova, 2003, s. 25). Bilgi teknolojileri ve kamu işbirliği çerçevesinde daha fazla vatandaş, daha fazla hizmete kolay, hızlı ve ucuz şekilde ulaşabilecektir.

2.1.4. Hesap verebilirlik ve şeffaflık

Dijital platformlar, kamu yönetiminin şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlar. Kamu verileri ve kararlar, vatandaşlar ve paydaşlar için erişilebilir hale gelir. Bu, kamu yönetiminin güvenilirliğini artırır.

Vatandaş-devlet etkileşiminin artması aynı zamanda vatandaşın devlete olan güvenini artırarak, vatandaş ve devlet arasındaki bağı kuvvetlendirecektir (Kırçova, 2003, s. 29).

2.1.5. Daha iyi veri yönetimi ve analitiği

E-yönetim, büyük veri analitiği ve veri madenciliği gibi teknolojileri kullanarak toplanan verilerin daha iyi yönetilmesini ve analiz edilmesini sağlar. Bu, daha iyi politika oluşturma ve stratejik kararlar alma konusunda kamu yöneticilerine yardımcı olur. Daha hızlı ve düşük maliyetli hizmetler sonuç alma aşamasında fayda sağlamaktadır.

2.1.6. Katılımı artırır

E-yönetim, vatandaşların ve işletmelerin kamu kararlarına ve süreçlerine daha fazla katılımını teşvik eder. Dijital platformlar aracılığıyla geri bildirimler alınabilir, görüşler dile getirilebilir ve halkın sesi daha fazla duyulabilir.

Devletin tüm kurum ve kuruluşlarına zaman, mekân farkı gözetmeden erişebilen, isteklerini dile getiren, kendisine sunulan hizmetlere ulaşabilen vatandaşlar politika oluşturma süreci içinde daha fazla yer alma imkanına sahiptir (Demirel, 2006, s. 94).

Tablo 2.1. Dijital Yönetimin Avantajları ve Dezavantajları

Avantajlar	Dezavantajlar
1. Hız ve Etkililik Dijital yönetim, işlemleri hızlandırır ve daha etkili kılar. Online süreçler, anında erişim ve çözümler sağlar.	1. Siber Güvenlik Tehditleri Dijital yönetim, siber saldırılara ve veri ihlallerine maruz kalma riski taşır. Güvenlik tehditleriyle başa çıkmak zorundadır.
2. Daha İyi Veri Kullanımı Dijital yönetim, büyük veri analitiği ile daha iyi veri kullanımına olanak tanır, bu da daha bilinçli kararlar almayı sağlar.	2. Teknolojiye Uyum Sorunları Yeni teknolojilere uyum sağlama süreci, mevcut sistemlerle entegrasyon sorunlarına neden olabilir.
3. Katılım ve Şeffaflık Dijital yönetim, vatandaş katılımını artırır ve süreçleri daha şeffaf hale getirir.	3. Maliyet ve Altyapı Yatırımı Dijitalleşme, başlangıçta yüksek maliyetli altyapı yatırımları gerektirebilir.
4. Çeviklik ve Esneklik Dijital yönetim, değişen koşullara hızlı bir şekilde adapte olabilir ve daha çevik bir yönetim anlayışını destekler.	4. Eğitim ve Adaptasyon Zorlukları Personel eğitimi ve adaptasyon süreçleri, dijital dönüşüm sırasında zorluklara neden olabilir.
5. Daha İyi Hizmet Sunumu Dijital yönetim, çeşitli online hizmetler aracılığıyla vatandaşlara daha etkili bir şekilde hizmet sunabilir.	5. Veri Mahremiyeti Endişeleri Kişisel veri mahremiyeti endişeleri, dijital hizmetlerin yaygın kabulüne engel olabilir.

Kaynak: Tablo, Kim, S., ve Lee, J. (2012); Yereli, A.B., Atsan, E. ve Kızıltan, M. (2015); Hovy, E. (2008). Kaynaklarından yararlanılarak tarafımızca oluşturulmuştur.

2.2. Türkiye’de Dijital Dönüşüm

Günümüzde devamlı olarak değişen ve gelişen teknoloji olanakları bireylerin yaşamına nüfuz ettiği kadar hem özel sektörü hem de kamu kurumlarını etkilemiştir. Bu yüzden mevcut teknolojik altyapılarının yenilenmesi, güçlendirilmesi ve güvenli hale getirilmesi şirketler ve kamu kurumları için elzemdir. Türkiye, bu dönüşümün parçası olabilmek amacıyla ve Avrupa Birliği’ne entegre olma çabaları çerçevesinde e-devlet alanında çeşitli projeler

gerçekleştirmiştir. Ülkemizde dijital yönetimlerin gelişim sürecine baktığımızda 1998 yılında Başbakanlık öncülüğünde kullanılmaya başlayan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) Projesi ve KAMUNET, 2001 senesinde hayata geçen “e-Türkiye Girişimi” e-devlet ve dijital yönetim faaliyetlerinin ilk örnekleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha sonra e-dönüşüm Türkiye Projesi” uygulamaya konulmuş, “İnternet Üst Kurulu” ve “Bilgi Toplumu Dairesi” meydana getirilmiştir. 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi’nde, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin esas amacı; “Vatandaşlarımıza daha nitelikli ve hızlı kamu hizmeti sağlamak hedefiyle; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak şartların hazırlanmasıdır.” şeklinde belirtilmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile:

- Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının gözden geçirilip, tekrar oluşturulması, ek olarak eEurope + dahilinde aday ülkelere sunulan eylem planının Türkiye’ye uygun hale getirilmesi,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde, kamusal alandaki karar alma aşamalarına dahil olmasını destekleyecek sistemlerin oluşturulması,
- Kamu birimlerinin, şeffaf ve hesap verebilir bir hale gelmesi için çaba gösterilmesi,
- Kamu hizmetlerinin sunumu aşamasında, bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak iyi yönetim ilkelerinin uygulanmasına zemin hazırlanması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinde tasarruf gayesiyle, kamu kesiminin tekerrür eden yatırım projelerinin birleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında koordinasyonun kurulması,
- Sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır (Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, 2010).

Bu gelişmeleri, “Ulusal Yargı Ağı Projesi” (UYAP), “Tapu Kadastro Bilgi Sistemi” (TAKBİS), “Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi” (MERNİS), “Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu” (MOBESE) ve “Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi Projesi” (CİMER) projelerinin hayata geçişi izlemiştir. Bu gelişmelerin devamında 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur.

Kararname ile birlikte Dijital Dönüşüm Ofisinin hizmet birimleri;

1. Dijital Dönüşüm Koordinasyon Dairesi Başkanlığı,
 2. Dijital Teknolojiler, Tedarik ve Kaynak Yönetimi Dairesi Başkanlığı,
 3. Dijital Uzmanlık, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı,
 4. Siber Güvenlik Dairesi Başkanlığı,
 5. Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Dairesi Başkanlığı,
 6. Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı,
 7. Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı,
 8. Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı,
 9. Hukuk Müşavirliği (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi)
- olarak belirlenmiştir.

Merkezi yönetimlerin uygulamaya koyduğu e devlet politikaları ve modülleri ülke geneline yayılmakta ve neredeyse tüm vatandaşları etkilemektedir.

Türkiye'deki dijital dönüşüm mevzuatı, geniş bir yelpazede yasal düzenlemeleri içermektedir. Bu düzenlemeler, dijitalleşme sürecini desteklemek, kamu hizmetlerini daha etkin hale getirmek ve teknoloji kullanımını teşvik etmek amacıyla yapılmıştır. Ülkemizde kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan yasalar, vatandaşların ve işletmelerin devletle etkileşimini kolaylaştırmak, süreçleri hızlandırmak ve şeffaflığı artırmak amacını taşır. İnternet ortamındaki iletişimi düzenleyen 23 Mayıs 2007 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğü giren 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki Kanun ile siber suçlarla mücadele, çocuk pornografisi, müstehcenlik, kişisel veri koruması gibi konular ele alınmıştır. Ek olarak, sosyal medya ve diğer çevrimiçi platformların faaliyetlerinde de düzenlemeye gidilmiştir. 23 Ocak 2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ile elektronik imza uygulamaları düzenlenmiş, elektronik ortamda güvenli ve hukuki olarak bağlayıcı imza süreçleri belirlenmiştir. Ayrıca bu Kanun elektronik belgelerin yasal statüsünü düzenlemektedir. Bu alanda yapılan bir diğer çalışma ise kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin Veri Sorumluları Siciline kaydını zorunlu kılan Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi (VERBİS)'nin hayata geçirilmesi olmuştur. Kamu kurumları ve özel sektördeki bazı kuruluşlar için bilgi güvenliği standartlarını belirleyen Bilgi Güvenliği

Yönetmeliği ile de ISO/IEC 27001 gibi standartlara uyumun teşvik edilmesi sağlanmaktadır. Ek olarak, 5 Kasım 2014 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun ve dijital gelişmelere paralel şekilde yeniden düzenlenen Kamu İhale Genel Tebliği ile elektronik ortamda gerçekleşen ihaleler ve ticaretin esas ve usulleri düzenlenmiştir.

Özetle Türkiye, dijital dönüşümü benimseyerek kamu hizmetlerini iyileştirmeyi, ekonomik büyümeyi desteklemeyi ve vatandaşlarına daha etkili bir şekilde hizmet vermeyi amaçlayan geniş kapsamlı reformları hayata geçirmiştir. Bununla birlikte Türkiye, dijital dönüşümü desteklemek amacıyla çeşitli stratejiler ve politikalar geliştirmiştir. Yaşanan gelişmelere bağlı olarak, e-devlet uygulamalarını genişletme, açık veri politikalarını benimseme ve siber güvenlik önlemlerini güçlendirme gibi adımlar atılmıştır. Türkiye, e-devlet stratejileri belirleyerek, kamu hizmetlerini dijitalleştirmeyi ve vatandaşların online olarak hizmet almasını sağlamayı hedeflemiştir. Elektronik belge işlemleri, vergi ödemeleri ve e-belediye uygulamaları bu stratejinin birer yansımasıdır.

2.3. E Devlet

E devlet kavramı, ‘‘elektronik devlet’’ kavramının kısaltılmış hali olarak kullanılmaktadır. E devlet, modern teknolojinin ve dijital dönüşümün kamusal hizmet sunumuna entegre edildiği bir kamu yönetimi yaklaşımını ifade eder. Bu kavram, devletin vatandaşlara ve işletmelere elektronik ortamda hizmet sunma, bilgi paylaşma, iletişim kurma ve karar alma süreçlerini kolaylaştırma amacını taşır. E-devlet, hem devletin daha etkin ve verimli hizmet sunmasını hem de vatandaşların kamusal hizmetlere daha kolay erişimini sağlamayı hedefler. E devlet kavramının ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde Başkan Bill Clinton döneminde hazırlanan 1993 yılındaki Ulusal Performans İncelemesi’nde karşımıza çıktığını görmekteyiz. E devlet kavramının, aynı zamanda dijital devlet veya akıllı devlet şeklinde ifade edildiği görülmüştür. Literatürde çeşitli e devlet tanımlarıyla karşılaşılmaktadır: ‘‘Hükümetlerin, kamu ile alakalı bilgilere kolayca erişilebilmesi ve vatandaş, iş dünyası paydaşları, diğer oluşumlar ve kamu birimlerine hizmet verilebilmesi için özellikle web tabanlı internet olmak üzere teknolojiyi kullanmasıdır’’ (Layne ve Lee, 2001, s.123). ‘‘Kamunun işleyişinde, bürokraside ve devlet-vatandaş, devlet-sivil toplum kuruluşları, devlet-iş dünyası ve kamu kurumlarının kendi içindeki bağlantının elektronik olarak sağlanması, hizmetin elektronik aktarılması ve bilgiye elektronik ortamda ulaşılmasını anlatmaktadır’’ (Al ve Alodalı, 2008, s.1206). Bir başka tanımda e devlet, ‘‘Merkezi yönetim içerisinde, merkez ile yereldeki birimler, vatandaşlar ve diğer işletmeler arasındaki bilgi paylaşımında, işlemlerde

belli bir kalite düzeyinde herkese eşit dağıtımı, hızlılığı, verimliliği, etkinliği, saydamlığı, hesap verebilirliği sağlamayı, vatandaşları bilgiye erişme ve bu bilgiyi kullanma aşamasında yetkilendirmekle birlikte 7 gün 24 saat kamu hizmetinin aktarılmasını öncelik edinen bir yönetim biçimidir” (Baştan ve Gökbnar, 2004, s.72). Yine farklı bir tanımlamada e devlet, “Devletin vatandaşları karşısında sağlamakla sorumlu olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı olan sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlemler sayesinde doğrudan ve güvenli bir şekilde yürütülmesidir” (Demirel, 2006, s. 84) biçiminde yer almıştır. Birleşmiş Milletler: “Kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanması” (Almarabeh ve AbuAli, 2010, s. 30) ve OECD ise: “Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve internetin, daha iyi bir idareye erişmek için bir vasıta olarak kullanılması” (OECD, 2003, s. 63) şeklinde tanımlama yapmıştır.

E-devlet temelde 4 aşamada gerçekleşir (Yurtay vd., 2015, s.2);

1. Web sayfası kurup vatandaşa bilgi sunma
2. Kamu hizmetlerinin sunulması
3. Devletin ana portaldan tek kanallı hizmet sunması
4. Yeni hizmetlerin güncellenerek sunulması

Küreselleşmenin etkisi, değişen ekonomik şartlar ve teknolojik gelişmeler ile birlikte yönetim alanında karşılaşılan reformların başında e devlet gelmiştir. Yönetimin tek yanlılığı e devletin sunduğu imkanlarla birlikte çift yönlü bir anlayışı mümkün kılmıştır. E devlet, vatandaş ve kamu kesimi arasında adeta köprü görevi rolünü üstlenmiştir. Vatandaşların, e devlet ve dijital yönetime adapte olup, bilişim teknolojilerine uyum sağlayıp, benimsemeleri karar alma süreçlerine daha aktif katılmalarını da olanak sağlayacaktır. Vatandaşların katılım ve talepleri ile birlikte kamunun dijital hizmetlerinin güncellenip, gelişmesi kaçınılmazdır. Bu duruma paralel olarak hükümetlerin sundukları kamu hizmetlerini etkin ve katılımcı şekilde dizayn etmesi olağan hale gelecektir. E devlet, hem devletin hem de toplumun farklı katmanlarının çeşitli yararlar sağlamasını amaçlar. Bu amaçlar; verimlilik ve maliyet tasarrufu, kaliteli hizmet, erişilebilirlik, hesap verebilirlik ve şeffaflık ve toplumsal katılım olarak sıralanabilir.

2.3.1. E Devlet uygulamalarının dünyadaki örnekleri

Dünyada e devlet uygulamaları; ülkelerin gelişmişlik düzeylerine ve önceliklerine, yerelliğe, sahip olunan teknolojik altyapıya, mali kaynaklara ve yasal düzenlemelere göre şekil

almaktadır. Ancak gelişmiş ülkelerle gelişmekte olan ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında misyon ayrımları göze çarpmaktadır. Örneğin, Afrika ülkelerinde başlatılan e-devlet uygulamalarındaki gaye yolsuzluğun önüne geçmek iken, batılı ülkelerde bu durum devletler/eyaletler arası rekabette öne çıkmak, devletlerin halkına high-tech (yüksek teknoloji) bir portföy çizme isteği amaçlarıyla e-devlet teşebbüslerini yönlendirmektedir (Ateş, 2003, s. 489). E-devlet kavramı ve yeni kamu yönetimi anlayışının oluşturduğu koalisyonunda ilk uygulamalar Almanya’da Duisburg’da, Hollanda’da Tilburg’da, Danimarka’da Farum’da, İngiltere’de Braintree’de ve ABD’de Phoenix’te olduğu gibi daha çok yerel düzeyde karşımıza çıkmaktadır (Şat, 2008, s. 212).

Örneğin ABD’nin başlattığı “Access America” e-devlet programı dijital ortamda verilen devlet hizmetlerini tek çatı altında toplamayı amaçlamış, daha sonraları “firstgov” programı tasarlanarak bu amaç hayata geçirilmiştir. ABD İdare ve Bütçe Komisyonu’nun düzenlediği ve 3 Ekim 2003’te Başkan tarafından imzalanan “E-Devlet Stratejileri Raporu” da idarenin vatandaşlarına karşı hizmet sunma ve/veya vatandaşlarla ortak çalışma politikalarını e-Devlet stratejilerini geliştirmek vasıtasıyla iyileştirmenin gerekliliğini göstermektedir. ABD’nin e-devlet planları üç temelde meydana gelmektedir (Kırçova, 2003, s. 126-128):

1. Merkezine bürokrasiyi değil, vatandaşı alan bir devlet
2. Sonuç odaklı devlet
3. Yeniliklere açık, pazar odaklı devlet

Stratejilere baktığımızda YKY anlayışı paralelinde olduğunu da görebiliriz. Federal düzeydeki bu gelişmeler ile birlikte eyaletler de kendi dijital yönetim dönüşümlerine odaklanmıştır; California eyalet portalı trafik vergisi, lisans yenileme gibi birçok hizmetin sunulduğu şahsileştirilebilir bir portaldır (Bilgen; e-devlet.tripod.com, 20.11.2004). Indiana eyaleti kamusal bilgilere abonelik ücreti karşılığında erişim sağlamaktadır (İnce, 2001, s. 64). Minnesota eyaletinde ise bilgi teknolojileri aracılığıyla “daha etkili ve hesap verilebilir” bir eyalet yönetimini hayata geçirmek gayesiyle “Mükemmellik Girişimini Sürdürmek” adlı bir proje hayata geçirilmiştir. Illinois eyaletinde e-devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi alışverişine yardımcı olduğu, vatandaşların seçilmiş ve atanmış bürokratlarla olan iletişimini artırdığı gözlenmiştir (Bernick, Bunch, Byrnes, 2003, Cspl.uis.edu.).

Avrupa Birliği’nin dijital yönetim ve e devlet çalışmalarına baktığımızda; 1999 yılında ‘e- Avrupa’ girişimi ortaya çıkmış, Avrupa Konseyi bu girişimi 2000 yılında kabul etmiştir.

Bu gelişmeleri “e-Avrupa 2002 Eylem Planı”nın kabul edilmesi izledi. E-Avrupa 2002 eylem planı üç temel amaç içermektedir (Uçkan, 2003, s. 29):

1. Ucuz, hızlı ve güvenli internet
 - a) Ucuz ve hızlı internet erişimi
 - b) Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
 - c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsanlara ve becerilere yatırım
 - a) Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak
 - b) Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
 - c) Bilgi ekonomisine herkesin katılımı
3. İnternet kullanımını özendirme
 - a) Elektronik ticareti hızlandırmak
 - b) E-devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - c) Elektronik sağlık
 - d) Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
 - e) Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

Avrupa ülkeleri arasında Finlandiya’ya ayrı bir parantez açmak gerekli olacaktır. Çünkü Finlandiya, rekabetçi ve ulusal bir dijital dönüşüm gerçekleştirme aşamasında başarısıyla öne çıkan bir ülke olmuştur. Finlandiya 1990’lar itibariyle e-devlet uygulamalarını geliştirmek için politikalar üreten ülkelerden birisidir. “Tietotupa” adı verilen bilgi merkezleri ile dönüşümün ilk yıllarında internet ve teknolojiyi ülkeye yaymayı başarmıştır. Finlandiya yönetimi düzenlediği çeşitli yarışmalarla da gelişimi sürdürmeyi amaçlamıştır.¹ Finlandiya’da e-devlet programının geliştirilip ve uygulanmasından sorumlu kuruluş Maliye Bakanlığı’dır (Şahin, 2016, s.159). 2006 yılı ile birlikte Finlandiya, bilgi toplumu stratejisine geçiş yapmıştır. Bu strateji 7 temel alanı kapsamaktadır. Bunlar:

1. Telekomünikasyon altyapısı ve dijital televizyon
2. Vatandaşların bilgi toplumundan ve güvenliğinden yararlanabilir hale gelmesi

¹ 2004 yılında Finlandiya Başbakanı ve Maliye Bakanlığı’nın düzenlediği yarışmalar.

3. Eğitim, çalışma yaşamı, araştırma ve geliştirme
4. Kamu yönetimi alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması
5. Elektronik ticaret ve dijital içerikler
6. Yasal ölçütler
7. Uluslararası boyut (Şahin, 2016, s.161-2).

Singapur'a baktığımızda ise Avrupa'dan ayrı olmasına rağmen dijitalleşmeye önem veren ve bu doğrultuda politikalar geliştiren bir ülke olarak öne çıkmaktadır. 1980'lerde teknolojik gelişmelere yoğunlaşan Singapur; "Ulusal Bilgisayarlaştırma Programı", "Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı", "Bilgi Teknolojileri 2000", "Infocomm 21" gibi planlar uygulamaya koyarak bilgi teknolojileri alanında atılım yapmıştır. Singapur'un e-devlet uygulamaları üzerine yapmış olduğu çalışmaları 4 dönem üzerinden açıklamak mümkündür: (Şahin, 2016, s.157-8).

1. Dönem: Kamu Sektöründe Etkinlik 1980-1999 yıllarında kamu hizmetleri bilgisayarlaştırılmıştır, bu yıllarda kamusal hizmetlerin otomasyonu sağlanmış ve temel bir bilgi teknolojileri altyapısı meydana getirilmiştir.

2. Dönem: 2000-2006 yılları arasında, Kamu Hizmetlerinde Mükemmeliyet birinci ve ikinci e-devlet eylem planlarının hayata geçtiği dönemdir. Bu dönemde amaç, çevrimiçi hizmet sunumu ve hizmetlerin entegrasyonudur.

3. Dönem: Tam e-Devlet Entegrasyonu ise 2006-2010 yıllarını kapsamakta, Ulusal Infocomm Planı- eGov2015 ile Hükümet Infocomm Planı-iGov2010 ilk aşamasını da oluşturmaktadır. Bu planlar döneminde temel hedef Singapur'da kamu kurumlarındaki veri, süreç ve sistemlerin entegrasyonu ile 300'ün üzerinde yeni uygulamanın sisteme dahil edilmesini sağlamaktır.

4. Dönem: Devlet-Özel Sektör Değer Yenilikçiliği ve Ekonomik Rekabetçilik ise 2011-2015 yıllarını kapsayan bu dönemin amacı, e-devlet konusunda devlet içinde ve dışında iş birliğinin artırılmasıdır.

2.4. E Belediye

Modern teknolojinin hızla gelişmesi, kamu yönetiminin işleyişinde köklü değişikliklere neden olmuş ve e-belediye (elektronik belediye) kavramı ortaya çıkmıştır. Küreselleşme ve neoliberal politikaların da etkisi ile yeni yönetim anlayışlarının hayata geçmesinin

sonuçlarından biri de yerel yönetimlerde dijitalleşmenin benimsenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gelişmeler, e belediye anlayışının ortaya çıkışına olanak sağlamıştır. E belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve vatandaşların katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmektedir (Karakaya Polat, 2006, s. 10). E belediye, dijital teknolojilerin belediye hizmetlerinin sunumuna entegre edilmesiyle oluşturulan bir yaklaşımı ifade eder. E-belediye, belediyelerin kamu hizmetlerini, elektronik ortamda, internet ve dijital platformlar aracılığıyla vatandaşlara sunmasını sağlar. Bu yaklaşım, vatandaşların hizmetlere çevrimiçi olarak erişimini, işlemlerini gerçekleştirmesini ve belediye ile iletişim kurmasını kolaylaştırır. E belediyecilik, diğer dijital yönetimler ve e devlet anlayışında olduğu gibi katılımçılık, hesap verilebilirlik, şeffaflık ve verimlilik kavramlarını temel alır.

E belediye ile ilgili literatüre baktığımızda karşımıza birçok tanım ve yaklaşım çıkmaktadır. Türkiye Bilişim Derneği (2004), e belediyeciliği ‘‘ Belediyelerin, kente dair girdilerin güncel teknolojiyi baz alarak bilişim teknolojileri aracılığıyla yönetilerek bu girdilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler oluşturulması ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır.’’ şeklinde tanımlamıştır. Diğer tanımlamalar ise; ‘‘ Dönemin gerektirdiği teknoloji vasıtasıyla, klasik belediyecilik anlayışından vazgeçip, yerel yönetimlerin vatandaşlara daha nitelikli, hızlı ve devamlı hizmet sağlaması, bilgilendirmesi ve vatandaşın belediyelerdeki karar süreçlerine katılmasını sağlayan teknolojik ortamdaki modern uygulamalardır’’ (Güler, 2004), ‘‘ Kentle alakalı bilgilerin güncel teknolojiler sayesinde ve bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek elde edilen bilgilerden kent ve vatandaş yararına çeşitli veriler oluşturulması ve bürokrasinin rolünü azaltılarak etkin hizmetine sunulmasını sağlamaktır’’ (Sudoh, 2005), ‘‘ Kente dair girdilerin hem güncel teknoloji hem de bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile bu girdilerden kent ve vatandaş yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkili bir şekilde vatandaşlara sunulmasıdır’’ (Henden, 2004), ‘‘ Klasik yönetim biçiminin mekan ile sınırlandırdığı hizmet anlayışının, mekan dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve hızlı yoldan ulaşılmasına olanak tanıyan bir vasıta olup, belediyenin kararları, planları, kontrolleri, ve faaliyetlerinin halka aktarılmasında ve kamu birimlerince denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır’’ (Çoruh, 2009) şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Literatürdeki diğer tanımlamalara baktığımızda e belediyenin; ‘‘ Belediyelerin kentli vatandaşa daha nitelikli, çabuk ve devamlı hizmet sunması, bilgilendirmesi ve vatandaşların belediyelerdeki karar süreçlerine katılmasına olanak tanınması aracılığıyla; sadece birkaç tuştan ibaret mekanik bir yapı olmayıp, aynı zamanda şeffaf ve denetleyici olan bir

sistemdir” (Çakır, 2015) ve “ Belediye yönetimi ile yerel yönetim birimlerinin hizmet ve faaliyetlerinde haberleşme teknolojilerinden faydalanılması, ilgili kentli ve işletmelere internet aracılığı ile etkin bir biçimde hizmet ve bilgi sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile birleşimi ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin hayata geçirilmesidir” (Çatı ve Işkın, 2011) şeklinde tanımlandığı görülmektedir.

Teknolojik gelişmelerin ışığında gerek merkezi gerekse yerel yönetimler birçok yeniliği ve hizmeti dijital ortamda sunmaya başlamıştır. Merkezi yönetim e-devlet, yerel yönetimler ise e-belediyecilik kavramı ile birlikte farklı hizmetlerin vatandaşlara aktarımını elektronik alt yapı ile gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Merkezi yönetimin etki alanını kısıtlayarak, bürokrasinin getirdiği problemleri çözme amacıyla yerel yönetimlerin yetkisi teknoloji ve yeni yönetim anlayışları ile birlikte harmanlanmış ve e belediyeciliğe giden yol açılmıştır. Böylelikle, zaten vatandaşa kolay ve kısa yoldan ulaşmayı amaç edinen yerel yönetimler, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak nitelikli ve kaliteli hizmet zemininde yerel halka daha çabuk ve etkili temas edebilme olanağına kavuşmuştur. Yerel yönetimlerin ve yerel halkın birbirlerine yakın olma durumu, yerel yönetimlere karşı beklentileri artırarak hizmetlerin daha kaliteli zemine oturmasını da sağlamaktadır. Hizmet aktarımında dikkat edilmesi gereken husus; vatandaş merkezli hizmetlerin sunulması ve vatandaşların memnuniyetinin artırılması amacıyla faaliyetlerin geliştirilmesidir (Henden ve Henden, 2005, s. 48).

E belediye, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımıyla yerel yönetimlerin faaliyetlerini dönüştürmeyi amaçlayan bir kavramdır. Geleneksel belediyecilik anlayışını dijital dönüşümle birleştiren e-Belediye, yerel yönetimlerin hizmet sunumunu iyileştirir, etkileşimi artırır ve vatandaşların katılımını teşvik eder. Bu yaklaşım, belediyelerin çeşitli hizmetleri ve bilgileri dijital platformlar üzerinden sunmasını sağlar ve vatandaşların çevrimiçi olarak belediye hizmetlerinden yararlanmasını kolaylaştırır. E-belediye, e devlet uygulaması ile bütünleşik olarak faaliyet gösteren, dijital uygulamalar vasıtasıyla yerel yönetimlerin görev kapasitesini ve hızını arttıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetimin hayata geçirilmesine katkı gösteren, belediyelerde verimlilik ve etkinliğe destek olan bir yönetim biçimidir (Acılar, 2012, s. 130-131). E belediye, belediyelerin iç işleyişinde ve hizmet sunumunda BİT'in kullanımını gerektirir ve bilgi sistemleri, e-devlet entegrasyonu, elektronik imza ve güvenlik altyapısı gibi teknolojilerin entegrasyonunu içerir. Bu sayede, vatandaşlar belediye hizmetlerine hızlı ve kolay bir şekilde erişebilir, belediyelerle etkileşime geçebilir ve katılım süreçlerine dahil olabilirler. E-Belediye uygulamaları sayesinde yerel yönetimler; büyük halk kitlelerine hitap edebilmekte, hayata geçecek hizmetlerde hız ve kolaylık

sağlamakta ve belediye tarafından yürütülen belediye meclisi kararları, gelir gider tabloları gibi birçok bilgiyi internet siteleri üzerinden sunarak şeffaf bir yönetim anlayışı oluşturmaktadır (Alodalı vd., 2012, s. 88). E belediye, yerel yönetimlerin daha etkin, şeffaf ve vatandaş odaklı hizmetler sunmasına olanak tanır.

Tablo 2.2. E Belediye Mekanizmasının Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Özellikler	Olumlu Yönler	Olumsuz Yönler
Erişilebilirlik ve Kolaylık	Vatandaşlar hızlı ve kolay bir şekilde belediye hizmetlerine erişebilir.	Dijital eşitsizlik: Tüm vatandaşlar dijital hizmetlere eşit erişim sağlayamayabilir.
Zaman ve Maliyet Tasarrufu	İşlemler online yapıldığından zaman ve maliyet tasarrufu sağlar.	Yatırım Maliyetleri: Başlangıçta altyapı kurulumu ve eğitim maliyetleri yüksek olabilir.
Verimlilik Artışı	İşlemler daha hızlı ve otomatize edildiği için verimlilik artar.	Güvenlik Riskleri: Dijital sistemler güvenlik zafiyetlerine karşı hassas olabilir.
Kapsamlı Hizmet Sunumu	Çeşitli hizmetler tek bir platformda birleştirilerek kapsamlı bir hizmet sunumu sağlanabilir.	Teknolojik Engeller: Yaşlılar veya teknolojiye aşina olmayanlar için engel teşkil edebilir.
Katılım ve Geri Bildirim	Vatandaşların görüşleri ve geri bildirimleri daha kolay alınabilir.	Veri Mahremiyeti: Kişisel verilerin güvenliği ve mahremiyeti endişe yaratabilir.
Çevresel Etkiler	Kağıt kullanımını azaltarak çevresel etkileri azaltabilir.	Teknolojik Arızalar: Altyapı arızaları veya saldırıları durumunda hizmet kesintisi olabilir.

Kaynak: Tablo, Henden, H. B. ve Henden, R. (2005); Yomralıoğlu, 2000; Türkiye Bilişim Derneği (2004)'den yararlanarak tarafımızca düzenlenmiştir.

2.4.1. E Belediyecilik

2000'li yıllarla birlikte Türkiye'de E-Devlet projesi başlatılmış ve bu proje kapsamında e Belediye uygulamaları da önemli bir yer tutmuştur. Bu dönemde, birçok belediye çevrimiçi hizmetler sunmaya başlamış, vatandaşların çeşitli işlemlerini internet üzerinden gerçekleştirmelerini sağlamıştır.

3 Temmuz 2005 tarihli ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu Ek Madde 3² ve Geçici Madde 10³ ile yerel yönetimlerde dijitalleşmenin önü açılmaya çalışılmıştır. 2005 yılında Türkiye'nin ilk e-Belediye Portalı olan E-Belediye Kapısı; faaliyete geçmiştir. Bu portal, vatandaşlara çeşitli hizmetlere ve bilgilere erişim imkanı sunmuştur. Belediyeler, kendi web sitelerini oluşturarak

² “Belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-Belediye bilgi sistemini kullanır. e-Belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya İçişleri ile Çevre ve Şehircilik bakanlıkları müştereken yetkilidir.”

³ Belediyeler, e-Belediye bilgi sisteminin kurulduğuna dair bildirim İçişleri Bakanlığı tarafından yapılmasından itibaren e-Belediye bilgi sistemi ile ilgili çalışmalarını bir yıl içinde tamamlar. Benzer sistemi kullanan belediyeler, sistemlerinde bulunan ve e-Belediye bilgi sistemi için gerekli olan verileri e-Belediye bilgi sistemini kullanmaya başladıkları tarihten itibaren bir yıl içinde e-Belediye bilgi sistemine aktarır. İçişleri Bakanı, gerektiğinde bu süreyi bir katına kadar uzatabilir.

vatandaşlara çevrimiçi hizmetler sunmaya başlamışlardır. Sonraki yıllarda, e-Belediye uygulamaları hızla gelişmiş ve yaygınlaşmıştır.

Belediyeler, vergi ödemeleri, nüfus kaydı güncellemeleri, ruhsat başvuruları, otopark hizmetleri, belediye meclis kararlarına erişim gibi birçok hizmeti çevrimiçi olarak sunmaya başlamıştır. 2010'lu yıllarda ise mobil uygulamaların ve akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla birlikte belediyeler mobil e-Belediye uygulamaları da geliştirmeye başlamıştır. Bu uygulamalar aracılığıyla vatandaşlar, akıllı telefonlarından belediye hizmetlerine erişebilmekte ve işlemlerini kolayca tamamlayabilmektedir.

3.4.1.1. E belediye aşamaları

e-Belediye, uygulamanın başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için belirli aşamalardan oluşan bir süreç gerektirir. Genellikle aşağıdaki aşamaları içerir:

○ **Strateji ve Planlama:** e-Belediye uygulamasının başarılı olabilmesi için öncelikle strateji ve planlama aşaması gerçekleştirilir. Bu aşamada, belediyenin hedefleri, vizyonu ve beklentileri belirlenir. e-Belediye projelerinin amaçları netleştirilir ve kaynaklar, zaman çizelgesi ve sorumluluklar planlanır. Ayrıca, kullanılacak teknolojilerin seçimi ve projenin kapsamı da bu aşamada yapılır.

○ **Altyapı Hazırlığı:** e-Belediye projelerinin başarılı olabilmesi için uygun bir altyapının oluşturulması gerekmektedir. Bu aşamada, belediyenin mevcut bilgi sistemleri ve teknolojik alt yapısı değerlendirilir ve gerektiğinde güncellenir. Veri güvenliği, ağ altyapısı, sunucular, yazılım ve donanım gereksinimleri gözden geçirilir ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

○ **Hizmetlerin Dijitalleştirilmesi:** e-Belediye uygulamalarının temel amacı, belediye hizmetlerini dijital platformlara taşımaktır. Belediye hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulabilmesi için ilgili süreçlerin analizi yapılır ve dijitalleştirme için uyarlanır. Örneğin, vergi ödemeleri, nüfus kaydı güncellemeleri, ruhsat başvuruları gibi hizmetlerin çevrimiçi olarak gerçekleştirilmesi sağlanır.

○ **Entegrasyon ve Veri Paylaşımı:** e-Belediye projeleri, belediye hizmetlerini ve bilgilerini diğer kurumlar ve e-devlet sistemleriyle entegre etmeyi hedefler. Belediyenin e-devlet platformlarıyla entegrasyonu sağlanır ve veri paylaşımı altyapısı oluşturulur. Bu, vatandaşların farklı hükümet birimlerine tek bir platform üzerinden erişebilmelerini sağlar ve verilerin tekrar girişi ihtiyacını ortadan kaldırır.

o **Vatandaş Katılımı ve Eğitim:** e-Belediye uygulamalarının başarılı olabilmesi için vatandaşların bilinçlendirilmesi ve eğitimi önemlidir. Bu aşamada, vatandaşların e-Belediye platformlarını nasıl kullanacaklarını öğrenebilecekleri eğitimler düzenlenir. Ayrıca, vatandaşların geri bildirimlerini alabilecekleri ve katılım süreçlerine dahil olabilecekleri mekanizmalar da oluşturulur.

o **Sürekli İyileştirme ve Geliştirme:** e-Belediye projeleri, sürekli bir iyileştirme ve geliştirme sürecine tabidir. Yeni teknolojilerin ve ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla birlikte, e-Belediye uygulamaları da güncellenir ve geliştirilir. Veri analizi, geri bildirimler ve kullanıcı deneyimi değerlendirmeleri bu aşamada önemli bir rol oynar.

Bu aşamalar, e-Belediye pratiklerinin başarılı bir şekilde hayat bulması ve sürdürülmesi için önemli adımları temsil eder. Her aşama, planlama, altyapı, hizmetlerin dijitalleştirilmesi, entegrasyon, vatandaş katılımı ve sürekli iyileştirme gibi temel unsurları içerir.

Yerel yönetimler, vatandaşlara en yakın kamu yönetimi birimleridir. Bu durum, yerel yönetimlere hizmet alanında da halka yakın olan bir idari birim vasfı yüklemektedir. Yerel yönetim birimleri yalnız bir hizmet kuruluşu olmamakla birlikte demokratik politik kurumlar olarak farklı işlevleri de yerine getirmektedir (Parlak, 2006, s.338). Vatandaşa kamu hizmetlerinin sunumu ve vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması aşamasında yerel yönetimlere karar alma sürecinde bazı görevler düşmektedir;

- Yerel yönetimler, karar alma süreçlerine vatandaşların katılımını teşvik etmelidir.
- Karar alma aşamaları tarafsız ve güvenilir olmalıdır.
- Alınan kararlar şeffaf ve öngörülebilir olmalıdır.

Yerel yönetimlerin üzerine düşen görevleri yerine getirmesi, hizmet anlayışında bazı ilkeleri benimsemesine sebep olacaktır. Yerel yönetim birimlerinin dijital yönetim çerçevesinde hizmetlerin vatandaşlara ulaşması amacını taşıyan e belediyecilik kavramı, gerek yerel yönetimlerin sahip olduğu ilkeleri gerekse bilgi iletişim toplumunun gereklilikleri ile kendi ilkelerini benimseyip, bu ilkelere itibar etmelidir. E-belediyecilik ilkeleri, dijital teknolojilerin kullanımını etkin ve verimli bir şekilde belediye hizmetlerine entegre ederek kamu yönetiminin geliştirilmesini amaçlar. Bu doğrultuda e belediyecilik ilkelerini şu şekilde sıralayabiliriz;

• **Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık:** E-belediyecilik, kamu yönetiminin şeffaf bir şekilde işlemlerini sağlar. Belediyeler, vatandaşlara ve diğer paydaşlara hesap verebilir bir şekilde bilgi ve veri sunarlar.

- **Erişilebilirlik:** E-belediyeçilik uygulamaları, vatandaşların ve dezavantajlı grupların belediye hizmetlerine daha kolay ve eşit bir şekilde erişimini sağlar. Kullanıcı dostu arayüzler tasarlanarak engeller aşılmaya çalışılır.

- **Kişisel Veri Güvenliği:** E-belediyeçilik uygulamalarında kişisel verilerin güvenliği büyük önem taşır. Veri güvenliği ve gizliliği sağlanarak vatandaşların kişisel bilgilerinin korunması hedeflenir.

- **Kamu Katılımı:** E-belediyeçilik, vatandaşların kamu hizmetlerine katılımını artırır. Online platformlar aracılığıyla görüş bildirme, öneri sunma ve şikayet iletimi teşvik edilir.

- **Hizmet Kalitesi:** Dijital platformlar, hizmetlerin daha hızlı, etkin ve doğru bir şekilde sunulmasını sağlar. Belediyeler, vatandaşların taleplerine hızlı yanıt verebilmeyi hedefler.

- **Veri Paylaşımı ve Entegrasyon:** Farklı belediye birimleri arasında ve diğer kamu kurumlarıyla veri paylaşımı ve entegrasyonu sağlanarak işlemler hızlandırılır ve vatandaşların aynı verileri tekrar sağlaması önlenir.

- **Eğitim ve Farkındalık:** Belediye personeli ve vatandaşlar e-belediyeçilik konusunda eğitilir ve farkındalık kazanır. Bu sayede dijital hizmetlerin etkili bir şekilde kullanımını teşvik edilir.

- **Açık Veri ve İnovasyon:** E-belediyeçilik, açık veri politikalarını benimseyerek vatandaşların ve özel sektörün inovasyon yapmasını destekler. Veri paylaşımı ve yenilikçi projeler teşvik edilir.

- **Çevre Dostu Yaklaşım:** E-belediyeçilik, kağıt tüketimini azaltarak çevre dostu bir yaklaşımı benimser. Elektronik belge ve işlem süreçleri sürdürülebilirlik ilkesini destekler.

- **Ulaşılabilirlik:** E-belediyeçilik uygulamalarının, farklı cihazlardan (bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar) erişilebilir olması ve vatandaşların tercih ettikleri yöntemle hizmet alabilmesi sağlanır.

3. E YÖNETİM UYGULAMALARI

E-yönetim (elektronik yönetim), kamu hizmetlerinin ve yönetimin dijital teknolojilerle desteklenmesini ifade eder. Bu kavram, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve vatandaş odaklı bir biçimde sunulmasını amaçlar. Bu kısımda, dünyadaki e-yönetim uygulamalarının tanımı, gelişimi, toplumsal etkileri ile birlikte dünyadaki ve Türkiye'deki örnekler ele alınacaktır.

E-yönetim, dijital teknolojilerin kamu yönetimine entegre edilmesiyle ortaya çıkar. Temel olarak, bu yaklaşım aşağıdaki ilkeler etrafında şekillenir:

- **Çevrimiçi Hizmet Sunumu:** Kamu hizmetleri, internet ve dijital platformlar aracılığıyla vatandaşlara sunulur. Vergi ödemeleri, pasaport başvuruları, eğitim kayıtları gibi birçok işlem çevrimiçi olarak gerçekleştirilir.

- **Veri Yönetimi ve Analitiği:** E-yönetim, büyük veri analitiği ve veri madenciliği gibi yöntemleri kullanarak toplanan verilerin analizini ve yönetimini içerir. Bu, daha iyi kararlar alınmasına olanak tanır.

- **Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık:** E-yönetim, kamu yönetiminin şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlar. Açık veri politikaları benimsenir.

- **Erişilebilirlik ve Katılım:** Dijital platformlar, vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişimini ve katılımını teşvik eder. Vatandaşlar, çevrimiçi platformlar aracılığıyla görüşlerini, önerilerini ve şikayetlerini iletebilirler.

- **Güvenlik ve Gizlilik:** Kişisel verilerin güvenliği ve gizliliği büyük önem taşır. E-yönetim uygulamaları, veri güvenliğini sağlamak için gelişmiş güvenlik önlemleri içerir.

E-yönetimin gelişim süreci, dijital teknolojilerin yaygınlaşmasıyla birlikte evrilen bir kavramdır:

- **1990'lar - Erken Dönem:** İnternetin yaygınlaşması, bazı ülkelerin kamu hizmetlerini çevrimiçi platformlarda sunmaya başlamasına yol açtı. Bu dönemde temel hizmetlerin dijitalleştirilmesine yönelik ilk adımlar atıldı.

- **2000'ler - Geniş Kapsamlı Uygulamalar:** E-yönetim, daha geniş kapsamlı hizmetlerin ve karar alma süreçlerinin dijitalleştirilmesiyle ilerledi. E-devlet, e-belediye gibi alt kavramlar bu dönemde gelişti.

- **2010'lar - İleri Teknolojiler ve Kişiselleştirme:** Büyük veri analitiği, yapay zeka ve nesnelerin interneti gibi teknolojilerin e-yönetimde kullanımı arttı. Kamu hizmetleri daha kişiselleştirilmiş ve veriye dayalı hale geldi.

Dünyadaki e-yönetim uygulamaları, hem yönetim süreçleri hem de toplumsal katılım üzerinde bir dizi etki yaratmıştır. Bunlar: (Tosun, 2008, s. 76; Kösecik ve Karkın, 2007, s. 120; TASAM, 2006, s.7)

- **Efektif Hizmet Sunumu:** E-yönetim, kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin ve verimli bir biçimde sunulmasını sağlar. Vatandaşlar, daha kaliteli ve hızlı hizmet alır.

- **Katılım ve Şeffaflık:** E-yönetim, vatandaşların kamu kararlarına katılımını artırır. Açık veri ve dijital iletişim, kamu yönetimini daha şeffaf hale getirir.

- **Karar Alma Süreçlerinde Hız:** Dijital platformlar, karar alma süreçlerini hızlandırır ve daha iyi bilgiye dayalı kararlar alınmasını kolaylaştırır.

- **Kişiselleştirilmiş Hizmetler:** Büyük veri analitiği sayesinde kamu hizmetleri daha kişiselleştirilmiş ve ihtiyaçlara uygun hale getirilir.

- **Dijital Kapsama Alanı:** E-yönetim, uzak bölgelerde yaşayan veya dezavantajlı gruplara daha kolay ulaşma imkanı sağlar. İnternet erişimi olmayanlar dışında kalmaz.

Dünyadaki önemli e yönetim çalışmalarına bakacak olursak:

- **Estonia - E-Residency:** Estonya, dünyanın dört bir yanındaki girişimcilerin ve işletmelerin ülkeye dijital olarak kayıt olmasını sağlayan bir e-yönetim uygulaması olan "e-Residency" programını başlatmıştır. Bu program, uluslararası iş yapmak isteyen kişilere ve şirketlere Estonya'nın dijital hizmetlerine erişim sağlar. E-Residency sahipleri, Estonya'da iş yapabilir, şirket kurabilir ve dijital kimlikleri ile çeşitli işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilirler. E-Residency, başvuranların kimliklerini Estonya hükümeti tarafından sağlanan dijital bir kimlik kartı ile doğrulamalarına dayanır. Başvurular genellikle internet üzerinden yapılır ve kimlik doğrulama işlemi için Estonya Konsolosluğu veya büyükelçiliği ile görüşmelere gerek yoktur. Başvurular genellikle birkaç hafta içinde işleme alınır ve onaylandığında başvuru sahibi dijital kimlik kartını alır. Bu kart, güvenli bir şekilde çevrimiçi işlemler yapmak için kullanılır ve birçok hizmet sağlayıcı tarafından tanınır. Bu program, işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirmeyi kolaylaştırır. Vergi ödemeleri, şirket kuruluşu ve yönetimi gibi işlemler dijital kimlik ile yapılabilir. E-Residency başvurusu yapmak için vatandaşlık veya ikamet yerine ihtiyaç yoktur. Herhangi bir ulustan ve herhangi bir coğrafi

konumdan girişimciler, serbest meslek sahipleri ve işletmeler E-Residency başvurusu yapabilirler. Ancak başvuru alan kişilerin kimlik doğrulama prosedürünü geçmesi gerekmektedir. Estonya, 2014'ten itibaren e-ikamet sunan ilk ülkedir. Program, 170'in üzerinde ülkeden e vatandaşı barındırmaktadır. Program nezdinde kurulan şirketlerin birleşik gelirinin 12 milyar euro civarı olduğu ve farklı sektörlerdeki bu şirketlerin toplam sayısının 25 binden fazla olduğu resmi sitede belirtilmektedir (E-Residency of Estonia, 2022).

- **Singapur - SingPass:** Singapur, vatandaşların ve işletmelerin farklı hükümet kurumlarına tek bir kimlikle erişmelerini sağlayan bir kimlik doğrulama sistemi olan SingPass'i geliştirmiştir. Bu, vatandaşların hükümet hizmetlerine çevrimiçi olarak güvenli bir şekilde erişmelerini kolaylaştırır. Singapur'un ulusal dijital kimliği Singpass, dünyadaki stratejik, akıllı (smart) ulusal projelerinden biridir. Singapur, bu proje ile vatandaşların yaşamlarını iyileştirme, işletmeler için fırsatlar yaratma ve devlet kurumlarının yeteneklerini dönüştürmeyi vizyon edinmiştir. Singpass, kullanıcıların devlet kurumları ve özel sektör kuruluşlarıyla işlem yapmaları için uygun ve güvenli bir platform sağlar. Bugüne kadar buna 2.000'den fazla hizmet sunan 700 kuruluş dahildir. Bugün Singpass, Singapur vatandaşlarının ve 15 yaş ve üstü daimi ikamet edenlerin %97'sini kapsayan 4,5 milyondan fazla kullanıcıdan oluşan bir kullanıcı tabanına sahiptir. Singpass ile her yıl 350 milyondan fazla kişisel ve kurumsal işlem kolaylaştırılmaktadır. Bir mobil kullanıcı arayüzü olan Singpass uygulaması, kullanıcılara çevrimiçi ve şahsen devlet ve özel sektör hizmetlerine hem rahat hem de güvenli erişim sağlar. Uygulamanın bazı popüler özellikleri arasında, yaygın ve en son kullanılan dijital hizmetlere giriş kısayolları ve kişisel bilgileri bir bakışta görüntülemek için özelleştirilebilir bir profil bulunur. Singpass uygulaması ile kullanıcılar hareket halindeyken Merkezi İhtiyat Fonu (CPF) bakiyelerini kontrol edebilir, internet bankacılığı yapabilir veya sigorta poliçelerini kolaylıkla yönetebilir (Singapore's National Digital Identity, 2022).

- **Hindistan – Aadhaar, MyGov, Digital India:** Hindistan, 1 milyardan fazla nüfusu olan bir ülke olarak, Aadhaar kimlik sistemini geliştirmiştir. Bu sistem, her vatandaşa benzersiz bir kimlik numarası verir ve kamu hizmetlerine erişim için kimlik doğrulamasını kolaylaştırır. MyGov, Hindistan Hükümeti Elektronik ve BT Bakanlığı'na bağlı, 8 şirketi olan Digital India Corporation'ın bir parçasıdır. MyGov, politika oluşturma amacıyla vatandaşlarla etkileşim kurmak için birden fazla hükümet organı ve bakanlıkla işbirliği yapan ve halkın kamu yararı ve refahı konuları hakkında görüşlerini arayan Hindistan Hükümeti Vatandaş Katılım Platformu olarak kurulmuştur. Başbakan Shri Narendra Modi tarafından 26 Temmuz 2014'te piyasaya sürülmesinden bu yana MyGov'un 30 milyondan fazla kayıtlı kullanıcısı vardır. Hemen hemen

tüm devlet daireleri, vatandaş katılımı faaliyetleri, politika oluşturma istişareleri ve ayrıca çeşitli Hükümet programları ve programları için vatandaşlara bilgi yaymak için MyGov platformundan yararlanmaktadır (mygov.in, 2014). Digital India, birden fazla hükümet bakanlığını ve departmanını kapsayan bir şemsiye programdır. Digital India programı, mevcut birçok planı bir araya getirmeyi amaçlamaktadır. Bu planlar yeniden yapılandırılacak, yenilenecek, yeniden odaklanacak ve senkronize bir şekilde uygulanacaktır. Programların ‘‘Digital India’’ olarak ortak markalaşması ile etkilerini göstermesi amaçlanmaktadır. Bu programı uygularken, Digital India'nın istenen sonuçlarına ve yenilikçi çözümlere ulaşmak için çeşitli konuları tartışmak üzere hükümet, endüstri, sivil toplum ve vatandaşlar arasında daha geniş istişareleri amaçlamaktadır (Digital India, 2023).

- **Norveç - Altinn:** Norveç, Altinn adlı bir e-yönetim platformunu kullanarak işletmelerin ve vatandaşların vergi beyanları, işlemler ve resmi belgeler gibi bir dizi işlemi çevrimiçi olarak yapmalarına olanak tanır. Altinn; işletmeler, özel kişiler ve kamu kurumları arasındaki dijital diyalog için düzenlenmiş bir internet portalıdır. Altinn ayrıca hükümet organlarının dijital hizmetler geliştirmek için kullanabileceği teknik bir platformdur. Altinn, birden fazla hükümet organından oluşan Altinn İşbirliği tarafından geliştirilmekte, işletilmekte ve yönetilmektedir. Brønnøysund Kayıt Merkezi, teknik çözümü işbirliği adına yönetir ve nasıl geliştirilmesi gerektiğine karar verir. Bugün Altinn köklü ve kapsamlı bir platformdur. Platform, hem veri hacimlerinde hem de bağlı devlet kurumlarının sayısında ve dijital hizmetlerin sayısında büyük bir büyüme göstermektedir. Ek olarak mevcut gelişmeler ve yeni işlevlerin tanıtılmasıyla sürekli olarak geliştirilmektedir (Altinn, 2017).

- **Birleşik Krallık - GOV.UK:** Birleşik Krallık, GOV.UK adlı bir web sitesi aracılığıyla vatandaşların ve işletmelerin hükümet hizmetlerine kolayca erişmelerini sağlar. Bu platform, farklı hükümet kurumlarının hizmetlerini tek bir çatı altında birleştirir. Gov.uk, Birleşik Krallık hükümetinin tüm resmi bilgi ve hizmetlerini tek bir yerden sunmaktadır. Vatandaşlar, işletmeler ve diğer paydaşlar, farklı hükümet departmanlarına gitmeden ihtiyaçları olan bilgilere ve hizmetlere erişebilirler. Proje, mobil cihazlara uyumlu bir şekilde tasarlanmıştır, böylece kullanıcılar farklı cihazlardan kolayca erişebilirler.

- **Kanada - MyBenefitsCalgary:** Kanada'da, MyBenefitsCalgary adlı bir dijital platform, vatandaşların hükümetin sağladığı sosyal yardımlar ve hizmetler için başvuruda bulunmalarını, başvurularını takip etmelerini ve haklarını yönetmelerini kolaylaştırır.

• **Gana - e-Government Portal:** Gana, vatandaşların ve işletmelerin hükümetle etkileşimini kolaylaştırmak için çevrimiçi bir hükümet portalı geliştirmiştir. Bu portal, hükümet hizmetlerine erişimi artırmayı hedefler. Bu proje ile hükümetin ekonomiyi dijitalleştirilmesi ve hükümetin faturalarını ödeme şeklini modernleştirmek ve tüm vatandaşların, sakinlerin ve ziyaretçilerin yararına ücret ve harçların toplanması amaçlanır. Hizmet portalının sunmayı amaçladığı diğer hizmetler ise; önceden tanımlanmış hizmet akışlarına karşı tüm ödemelerin ve transferlerin (hem elektronik hem de nakit) işlenmesi, ödeme sonrası iş akışının, müşteri bildirimlerinin, geri bildirimlerin ve hizmet derecelendirmelerinin yönetilmesidir (Ghana.gov, 2023). ‘‘Ghana.gov’’ ile ulaşılmak istenen en büyük amaç, yolsuzlukları gidermektir.

• **Türkiye - e-Devlet Kapısı:** Türkiye, e-Devlet Kapısı adlı bir platform aracılığıyla vatandaşların ve işletmelerin kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırır. Vergi ödemeleri, sağlık hizmetleri, eğitim başvuruları gibi birçok işlem bu platform üzerinden yapılabilir.

Bu örnekler, farklı ülkelerin e-yönetim uygulamalarının çeşitliliğini ve önemini göstermektedir. Her biri, kamu hizmetlerinin daha erişilebilir, verimli ve kullanıcı dostu bir biçimde sunulmasını amaçlamaktadır.

E yönetim alanındaki uluslararası rekabet, hizmetlerin verimini ve niteliğini de değiştirmiştir. Avrupa Birliği, Lizbon Stratejisi ile birlikte 2000’lerin başında 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi, ekonomik ve bilgi tabanlı yapıyı oluşturmayı amaçlamıştır. Bu temelde hayata geçirilen e Avrupa 2002 Eylem Planı, güncelleniş ve arındırılmış amaçlar barındıran e Avrupa 2005 Eylem Planı ile devam etmiştir. 2005 yılında i2010 olarak güncellenen Lizbon Stratejisi; bilgi, yenilikçilik ve sosyal içerme başlıkları ile yeni amaçlara odaklanmıştır. Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları da bu gelişmelerle eş zamanlı olarak 2000’li yıllar ile birlikte artış göstermeye başlamıştır. Türkiye, 2001 yılında Avrupa Birliği’ne aday ülkeler için tasarlanan e Avrupa+ Girişimine dahil olmuştur. Birleşmiş Milletler’in düzenlediği ve ilk etabı 2003 yılında Cenevre’de, ikinci etabı 2005 yılında Tunus’ta yapılan ve içlerinde Türkiye’nin de bulunduğu 175 ülkenin iştirak etmesiyle gerçekleşen Dünya Bilgi Toplumu Zirvesiyle bilgi toplumu olma yönündeki çalışmalar küresel safhaya taşınmıştır. Bilgi toplumu olma yolundaki öncelikliler ve aşılması gereken sorunlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Sürdürülebilir büyüme ve rekabetin artırılması
- Yaşam kalitesinde artış
- Sayısal farkların önlenmesi

- İnsan kaynağının niteliklerinin ve istihdamın artışı
- Kamu hizmetlerinin farklı kanallardan, vatandaş merkezli ve etkili sunulması
- e-Ticaretin yaygınlaştırılması
- Bilgi toplumu uygulamalarında güvenlik ve standardizasyonun sağlanması
- Pazara uyumlu Ar-Ge ve yenilikçiliğin ilerletilerek değer oluşturulması
- Geniş bant iletişim altyapılarının artırılması
- İçeriğin ve bilgi toplumu uygulamalarının artırılması
- Teknolojilerin yakınsama potansiyelinden faydalanılması
- Bilgi toplumunun gelişiminde medya kanallarının kullanılması (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s.1-6).

3.1. Türkiye’de E Yönetim Uygulamaları

E-Devlet Kapısı uygulaması, 2008 yılında hayata geçirilmiş ve gün geçtikçe ilerleme kaydederek birçok kamu hizmetinin sunulup, düzinelerce kamu kurumunun yer aldığı bir yapı halini almıştır. Türkiye’nin dijital dönüşüm markası olarak öne çıkan bu yapıda sunulan hizmetlerin çoğaltılması, içeriklerinin geliştirilmesi ve toplumun her kesiminden vatandaşlara, kamu organlarına ve özel teşebbüslere yönelik 7/24 hizmetlerin aktarılması kapsamında faaliyetler hayata geçirilmektedir.

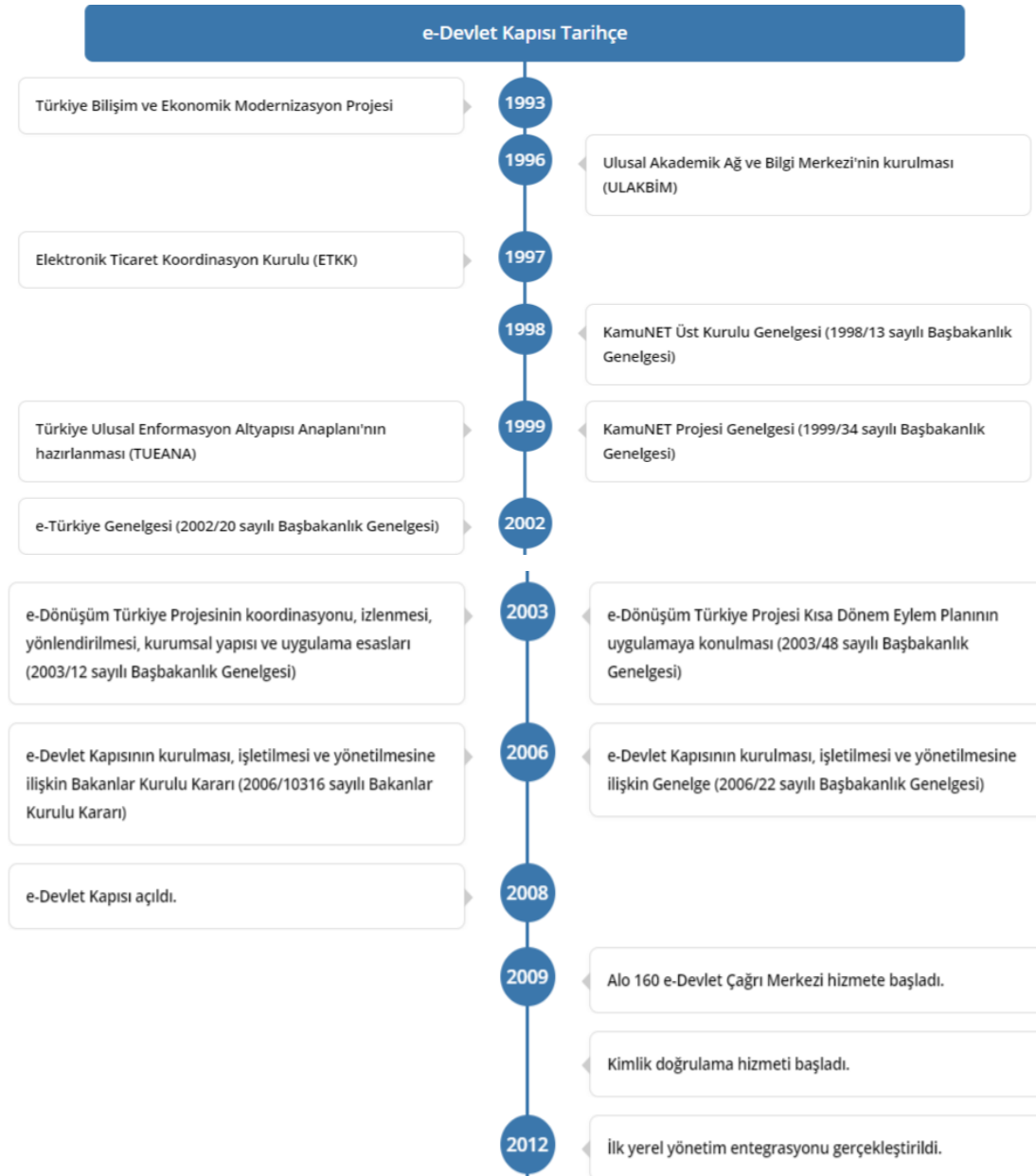
Teknolojik gelişmeler ışığında e-Devlet Kapısı gerek yazılım gerekse de donanım olarak sürekli güncellenmekle birlikte, güvenlik ve kalitenin ön plana alındığı, alanında uzmanlaşmış ve yetkin personeller ile etkin ve kullanıcıların güvenini boşa çıkarmamayı hedefleyen bir mekanizma olmayı amaç edinmiştir. 2020 yılı kamu memnuniyet anketi sonuçlarını incelendiğinde vatandaşlarından e-Devlet Kapısından %95 oranında memnun olduğu gözlenmiştir.

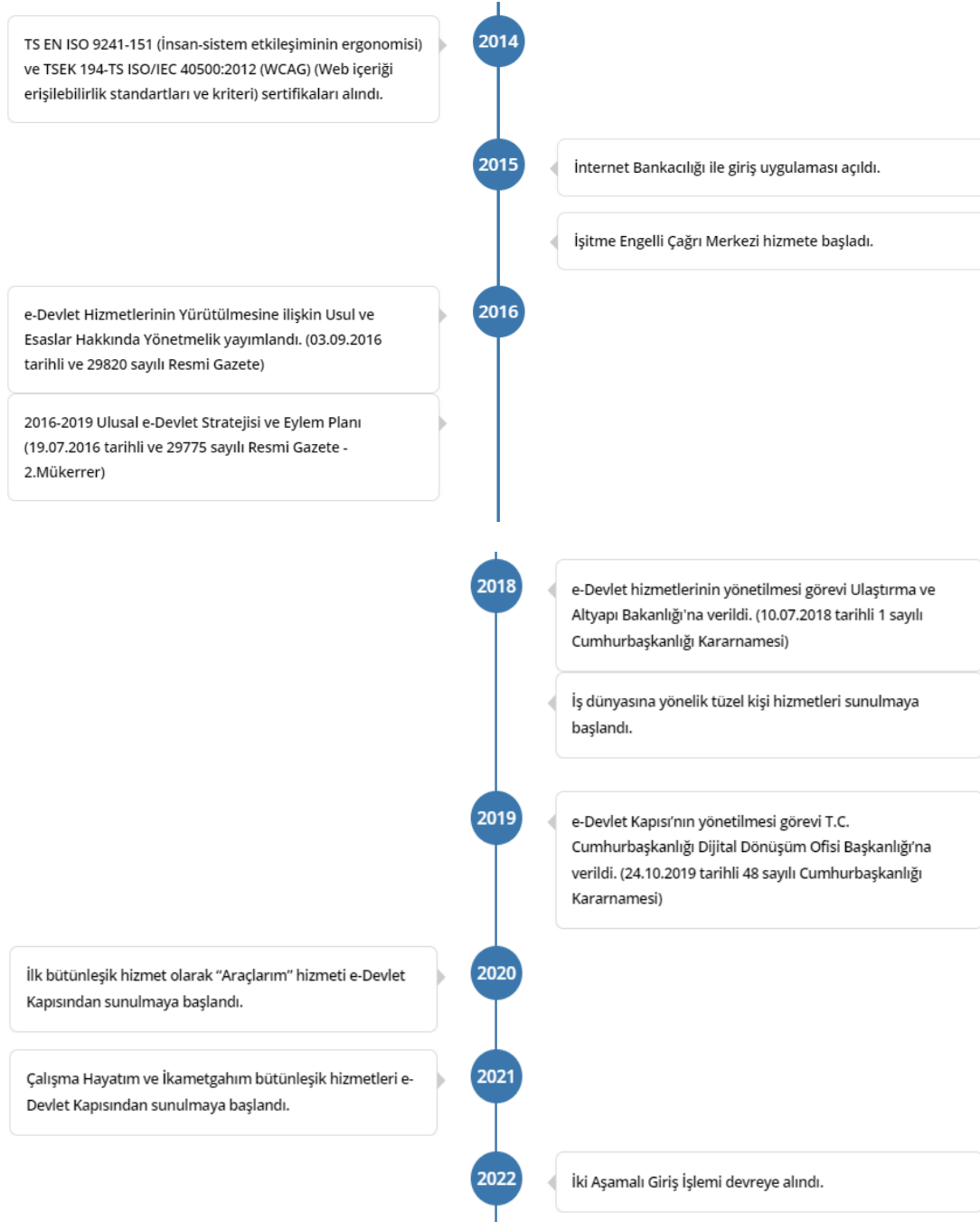
E-Devlet portalına giriş; e-Devlet Şifresi, Mobil İmza, e-İmza, T.C. Kimlik Kartı, İnternet Bankacılığı gibi kimlik doğrulama işlemleri aracılığı ile sağlanmaktadır.

Adalet, sosyal güvenlik ve sigorta, eğitim, çevre ve şehircilik, sağlık ve ulaştırma sektörlerini kapsayan çok geniş alanlarda hizmetlerin sunulduğu e-Devlet platformunda en sık etkileşim sağlanan hizmetlere de direkt olarak ulaşılabilmektedir.

E-Devlet platformu sayesinde kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlere yegane bir merkezden, süratli ve emniyetli erişim mümkünken, oluşturulan mobil uygulama sayesinde hizmetlere erişim sağlanabilmektedir. Güncel hizmetlere dair bilgilendirmeler, vatandaşlara mesaj gönderimi ve internet ana sayfasında veya sosyal medya hesapları aracılığı ile yapılmaktadır.

E-Devlet platformunun hayata geçirilmesi ve yönetilmesi görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı sorumluluğunda olup, sistemin geliştirilmesi ve işletilmesi Türksat A.Ş. tarafından üstlenilmiştir (E Devlet Kapısı, 2023).





Şekil 3.1. Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Tarihçesi

Kaynak: (E Devlet Kapısı, 2023)

Türkiye’de e-Devlet platformu, kamu hizmetlerine ulaşmakta emniyetli bir mekanizmadır. e-Devlet Kapısı bilgi güvenliğinin amacı; e-Devlet Kapısı aracılığıyla sağlanan verilerin bütünlüğünü ve erişilebilirliğini, erişim hızını ve kalitesini korumak, iç ve dış kaynaklı potansiyel sorunlardan korunmak, izinsiz erişimi engellemek, özel ve gizli bilgileri muhafaza etmek, iş sürekliliği ve performansını devam ettirmektir. Bu hedefe ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin etkin, doğru ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi esastır. Bilgi Güvenliği Politikası kapsamında e-Devlet Kapısının ve e-Devlet Kapısını kullanan bireylerin sahip olması

gereken sorumluluklar, resmi sitede ortaya konulmuştur. TÜRKSAT'a bağlı Bilgi Güvenliği Birimi, bilgi güvenliği politikasını oluşturmak ve uygulamak için kurulmuştur. Belirtilen görevler şu şekilde sıralanmıştır (E Devlet Kapısı, 2023);

1. E-Devlet platformunun güvenliği ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi tarafından sağlanmaktadır.

2. E-Devlet Kapısı'nda tüm bilgiler saklı olarak sınıflandırılmakta olup, gizli ve hassas bilgilerin mahremiyetinin, bütünlüğünün ve erişilebilirliğinin sağlanması için bu sınıflandırmaya göre gerekli kontroller sağlanmaktadır.

3. Yetkilendirme kapsamında e-Devlet Kapısı'ndaki bilgilere erişim uygun şekilde kontrol edilirken, e-Devlet Kapısı'nın belirlediği esaslara uygun olarak sağlanmakta ve e-Devlet Kapısı'ndaki bilgiler yetkisiz erişim girişimlerine karşı korunmaktadır.

4. Bilgi güvenliğinin fiili veya potansiyel tüm ihlalleri belgelenir. İhlallere yol açan uygunsuzluklar ve nedenleri belirlenerek bir daha yaşanmaması için gerekli önlemler alınır.

5. E-Devlet Kapısı şifresinin güvenliği, başlangıç şifresi yayımlandıktan sonra kullanıcıya kalmıştır.

6. E Devlet Kapısı şifre politikası, kullanıcının yeni güvenli şifre oluşturmasını ve yeni oluşturulan şifreyi kendi takdirine göre değiştirip arşivlemesini gerektirmektedir.

7. E-Devlet Kapısı'na ait şifre sistem harici kimseyle paylaşılmamalıdır.

8. Şifrelerin ve kişisel bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılması nedeniyle oluşabilecek güvenlik ihlalleri e Devlet Kapısı'nın sorumluluğunda değildir.

9. E-Devlet platformu, vatandaşlar şahsi bilgilerini ve şifrelerini üçüncü kişilerle paylaşmadığı sürece vatandaşların bilgilerinin emniyetini sağlama amacıyla gerekli önlemleri almaktadır.

10. E Devlet Kapısı'na ilişkin kullanıcıların bilgileri sistemin kendisinde saklanmaz, ilgili kurumlardan anında sorgulanarak elde edilir. Vatandaşlara ait veriler e Devlet sistemlerinde depolanmaz.

11. E Devlet platformu aracılığıyla vatandaşların kişisel bilgileri, düzeltme veya güncelleme amacıyla değil, veri sorgulama sınırları dahilinde kendilerine sunulmaktadır.

12. E Devlet platformu içerisinde hem hazır hem de geliştirilmiş yazılımlar kullanıma sunulurken, güvenlik testleri ve tespit edilen açıkların kapatılması sonrasında güvenli kod oluşturulmaktadır. Bunun yanında her yıl hem mevcut sistemler hem de uygulamalar üzerinde güvenlik testleri yapılmaktadır.

13. İş sürekliliği yönetimi ile bilgi güvenliğinin kritik iş süreçleri doğal afetler ve operasyonel hataların etkisinden korunması amaçlanır.

14. E Devlet platformu çalışanları, bilgi güvenliklerini artırmak ve platformu işletmede daha etkili olabilmek için düzenli olarak eğitilmektedir.

Türkiye'nin e devlet portalını incelediğimizde karşımıza; kurum, belediye ve firma hizmetleri, üniversiteler, diğer kurum platformlarına erişim, yeni eklenen hizmetler ve çok kullanılanlar şeklinde hizmet modülleri çıkmaktadır.

Kurum hizmetleri başlığı altında; adalet, çevre, tarım ve hayvancılık, devlet ve mevzuat, eğitim, genel bilgiler, güvenlik, iş ve kariyer, kişisel bilgiler, sağlık sosyal güvenlik ve sigorta, şikayet ve bilgi edinme, telekomünikasyon, trafik ve ulaşım, vergi, harç ve cezalar şeklinde kategorize edilmiş hizmetler bulunmaktadır. Adalet modülü, Adalet Bakanlığı, Anayasa Mahkemesi Başkanlığı, Danıştay Başkanlığı, Türkiye Noterler Birliği ve Yargıtay Başkanlığı altında davalar ve diğer adli dosyalar hakkında işlem yapıp, bilgi alma hizmetini sunmaktadır. Çevre, Tarım ve Hayvancılık modülü, ÇAYKUR, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Eti Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü, Et ve Süt Kurumu Genel Müdürlüğü, Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü, Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Tarım Sigortaları Havuzu ve Tarım ve Orman Bakanlığınca sunulan hizmetlerden faydalanan bir e yönetim modülüdür. Devlet ve Mevzuat modülü sayesinde ihaleler, mevzuat, seçmenlik ve diğer konularda bilgi alınabilecek hizmetlere ulaşabilmektedir. İş ve Kariyer modülü, çalışanların ve ticari işletmelerin gerek duyabileceği hizmetlere erişimi kolaylaştırmaktadır. Sağlık modülü ise özellikle Sağlık Bakanlığı nezdinde vatandaşın sağlığı ile ilgili bilgilere ulaşmasını, ilaç, muayene ve randevu işlemlerinizi yönetmesini sağlar. Bir diğer önemli modül olan Sosyal Güvenlik ve Sigorta modülünde, özellikle Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı hizmetleri öne çıkmaktadır. Vatandaşlar bu modülde, sosyal güvenlik ve yardım durumunuzu inceleyip, sigortaları ile ilgili bilgi alabilmektedir. Öne çıkan diğer bir modül ise Vergi, Harç ve Cezalar modülüdür. Bu modülde Emniyet Genel Müdürlüğü ve Gelir İdaresi

Başkanlığı'nın e hizmetlerine ulaşan vatandaşlar, vergi, trafik cezası, harç ödemeleri ve benzeri borç ve alacaklarınızı takip edebilmektedirler.

E Devlet Kapısı İletişim ve Yardım Merkezi, vatandaşlara e-Devlet Kapısı'nı kullanırken karşılaşılabilecekleri aksaklıklar ile ilgili en hızlı ve güncel bilgiye nasıl ulaşabileceğini ve destek ekipleri ile nasıl bağlantı kurabileceği hakkında bilgi vermeyi görev edinmiştir. Vatandaşlar, 160 numaralı e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi'ne ulaşarak hizmetlerden yararlanabilmektedirler. Ayrıca işaret dili bilen e-Devlet Çağrı Merkezi çalışanları ile görüntülü görüşme yapabilir ve e-Devlet Kapısı'nı kullanırken karşılaştıkları tüm sorunlar ile ilgili hızlı destek alabilirler.

Belediye hizmetleri başlığında ise günümüz itibariyle 81 ilimizde bulunan 439 adet belediyenin sağladığı hizmetlerin yanı sıra, belediyelere bağlı ulaşım, su, kanalizasyon v.b. hizmetleri sunan 30 adet yerel hizmet kurumunun sunduğu bilgi ve başvuru hizmetlerinden de faydalanmak mümkündür. Bu hizmetin sayfasında kullanıcılar, Türkiye'de istedikleri ili seçerek, o ildeki il ve ilçe belediye hizmetlerine ulaşabilirler. Ayrıca bu başlık altında hizmetlerini yakın zamanda e-Devlet Kapısı'na taşıyan belediyeler ve bağlı kurumlar gösterilmektedir.

Firma hizmetleri başlığı incelendiğinde birçok kurumsal firmanın sağladığı hizmet ve kolaylıklar görülmektedir. Bu hizmetleri genel olarak kategorize edecek olursak; doğalgaz, elektrik, mobil hat v.b. abonelik işlemleri, otoyol, köprü ve tünel geçiş işlemleri gibi hizmetler öne çıkmaktadır. Üniversiteler başlığında ise ülkemizdeki devlet ve vakıf üniversitelerinin sertifika sorgulama/doğrulama ve elektronik belge yönetim sistemi ile sorgulama hizmetlerine ulaşıldığı görülmektedir.

Türkiye'deki yerel yönetimler alanında karşılaşılan e yönetim uygulamalarının en kapsayıcısı İçişleri Bakanlığı tarafından oluşturulan e-BELEDİYE Bilgi Sistemi'dir. e-Belediye Bilgi Sistemi:

- Proje ile belediyelerin tüm iş ve işlem süreçlerini standart yazılımlar kullanarak ortak altyapı üzerinde ve birleşik veri tabanlarından yararlanarak elektronik ortamda gerçekleştirmelerine olanak sağlayacak dijital bir ortam oluşturulmaktadır.

- Ülkemizde yaşanan dijital dönüşümün yerel kesimini yansıtmaktadır.
- Projede toplam 67 modül yer almaktadır.
- 45 modülden İçişleri Bakanlığı,

- 22 modülden Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı sorumludur.
- e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi sağlayacağı tasarruf açısından Türkiye'nin en büyük projeleri arasında adından söz ettirmektedir.
- Türkiye'nin en büyük projeleri arasında yer alan e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi'nin önemli oranda tasarruf sağlaması beklenmektedir.
- e-Belediye Bilgi Sistemi tamamen ücretsizdir.
- E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi 2014 yılında İçişleri Bakanlığınca, Kalkınma Bakanlığına sunulmuş ve 13.11.2017 tarihinde onaylanmıştır.
- 66. Hükümetin 2017 Yılı 180 Günlük Acil Eylem Planı ile Projede Yer Alan EBYS (Elektronik Belge ve Yönetim Sistemi) ve RUBİS (Ruhsat Bilgi Sistemi) Modüllerinin yapılması İçişleri Bakanlığı'nın sorumluluğuna bırakılmıştır.
- Yatırım ortamının iyileştirilmesi çalışmaları kapsamında, 15 Şubat 2018'de yürürlüğe giren 7099 Sayılı "Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" da yer alan Ek Madde 3 ve Geçici Madde 10 ile belediyelerin sisteme dahil olması zorunlu kılınmıştır.
- Proje, Cumhurbaşkanlığı'nca 01.08.2018 tarihinden itibaren açıklanan 1., 2., 3. 100 Günlük, 4. Ve 5. 180 Günlük İcraat Programlarında kendine yer bulmaktadır.
- Proje takvimine göre E Belediye Bilgi Sistemi uygulama, geliştirme, eğitim ve yaygınlaştırma faaliyetlerini yürütmektedir. Projenin hedeflerinden biri de tüm modüllerin 2023 yılına kadar tamamlanmasıdır (EBYS, 2023).

Türkiye'nin yerel yönetimlerdeki e uygulama tarihine baktığımızda özellikle 2001 yılı ile birlikte yerel yönetimleri kapsayan birçok e- belediye mekanizmasının gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çalışmalardan ilki 2001'de hayata geçirilen yerel yönetimlerin vatandaşlara hizmet aktarımında elektronik uygulamaların kullanılmasına ilişkin "Yerel Bilgi Projesi"dir. İçişleri Bakanlığı'nın önerisiyle Mülga Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü'ne (TODAİE) bağlı, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) oluşturulmuştur (Çakır, 2017, s. 4).

Türkiye Belediyeler Birliği (TBB)'nin 2011 yılında hayata geçirdiği BELBİS Projesi de yerel yönetimler alanında sunulan e yönetim uygulamalarına örnek oluşturmuştur. 21/10/2019 tarihinde İçişleri Bakanlığı ve Türkiye Belediyeler Birliği taraflarınca imzalanan, "Türkiye

Belediyeler Birliği Tarafından Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) Kapsamında Geliştirilen Modüllerin ve Teknik Personelin T.C. İçişleri Bakanlığı'na Devir ve Teslim Protokolü" ile, Türkiye Belediyeler Birliği'nin geliştirdiği Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) kapsamında sunulan hizmet ve uygulamalar, yazılım altyapısı, donanımları ve teknik personeli İçişleri Bakanlığına devredilmiştir.

4. MERKEZİ YÖNETİM İLE DİJİTALLEŞEN YEREL YÖNETİMLER ARASI İLİŞKİLER

Kamusal hizmetler, kamu yönetimi bağlamında ülkelerde merkezi ve yerel yönetimler arasında paylaşılır. Bu paylaşım aşamasında yerel yönetimlere bırakılan kamu hizmetleri ve bu hizmetleri gerçekleştirme aşamasındaki serbestlik ölçüsünün fazlalığı ülkelerdeki idari yapıların ne oranda yerelleştiğini göstermektedir. Bu durumun tam tersi ise ülkelerin merkeziyetçiliğini ortaya koymaktadır. Ülke sınırlarındaki yerel yönetimlerin etkin ve söz sahibi oluşu, o ülkenin demokrasi düzeyi ile ilişkilendirilir. Yerel yönetimler hem demokrasi hem verimlilik hem de etkinlik konusunda öne çıkan kurumlardır. John Stuart Mill, liberal gelenek üzerinden yol aldığı çalışmalarda yerel yönetimlerin yeterince gelişmediği ülkelerde genel demokrasi de eksik kalır (Mill, 1997, s.214-216) şeklinde yargı belirtmiştir.

Merkezi yönetimler egemenliğe, yerel yönetimler ise özerklik kavramına sahiptir. Yerel yönetimler, yasal sınırlar çerçevesinde oluşturulmuş hareket alanları içinde kendi kararlarını alıp, bütçelerini yaparak harcamalarına ve yatırımlarına karar verebilir. Yerel yönetimlerin etki alanı ve kapsamı, merkezi yönetime nazaran daha kısıtlı olsa da, yerel yönetimler önemli hizmet ve işlevleri bünyelerinde barındırırlar. Yerel yönetimlerin önemini şu şekilde sıralayabiliriz (Eryılmaz, 2017, s. 168-171):

1. Yerel yönetimler, yerel hizmetler alanında verimliliği artırır. Çünkü yerel yönetim organlarının yöneticileri, o yörenin içinden seçilmişlerdir.
2. Yerel yönetimler, yerel ihtiyaçlara olan ilgi ve özeni artırır, demokratik sorumluluk sağlar.
3. Yerel yönetimler, yereldeki görevleri yerine getirerek merkezi yönetimin elini kolaylaştırır.
4. Halka yakınlıkları sebebiyle girişimcilik ve çözüm üretme aşamalarında başarılı birimlerdir.
5. Geniş anlamda ‘‘ siyasi eğitim’’ yerel düzeyden başlar. Bu sebeple yerel yönetimler siyasetin ‘‘mektebi’’ olarak görülmektedir.
6. Yerel yönetim birimleri, merkezi hükümet karşısında bir fren ve denge unsuru olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Siyasi gücün tek bir merkezde toplanmasına değil, paylaşılmasına olanak sağlarlar.

Ülkemizdeki klasik yerel yönetim sistemi belediyeler, il özel idareleri ve köyler üzerinde oluşturulmuştur. Anayasa, bu üç tür yerel yönetimden bahsetmektedir.

5. E BELEDİYECİLİK VE DİJİTALLEŞMENİN GETİRDİĞİ AVANTAJLAR

Ülkemizdeki anayasal düzende, merkezden ve yerinden yönetimler olmak üzere iki çeşit yapılanma bulunmaktadır. Merkezi yönetim ile yerel yönetim birimlerinin; birbirleri arasındaki ilişki, mevzuat, aktarılan kaynak, yetki ve sorumluluklar çerçevesinde sundukları hizmetler haricinde bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm bağlamında sahip oldukları avantajlar, yapılanma ve ortaya koydukları hizmetlerin paralel olduğu görülmektedir. Teknolojinin getirdiği dönüşüm ile fazlasıyla etkilenen kurumların başında vatandaşların kamu hizmetlerine yakın ve kolay ulaşmasını mümkün kılan belediyeler gelmektedir (Erdoğan, 2019, s.556). Bu yakınlık sayesinde belediyeler; halkın isteklerine daha kolay karşılık verebilir, vatandaşların ve kentin ihtiyaçları doğrultusunda kaynaklarını daha etkin kullanarak bütçe planlamasını daha sağlıklı oluşturabilir ve ortaya çıkan sorunlara çözüm üretmekte daha hızlı eyleme geçebilirler. E-belediye sistemine geçiş ile belediyeler ve vatandaş arasındaki iletişim ve bilgi alışverişini hızlandırmak, hizmet kalitesini artırmak hedeflenmektedir (Hazman, 2005, s.70). E-belediyeçilik anlayışının, bürokrasinin katılığından meydana gelen hantallığı aşarak, kaynak israfını önlemesi ve tasarruf sağlaması da önem arz etmektedir (Metin, 2012, s.105). Buna göre e belediye hizmetinin getireceği avantajlar şu şekilde sıralanabilir;

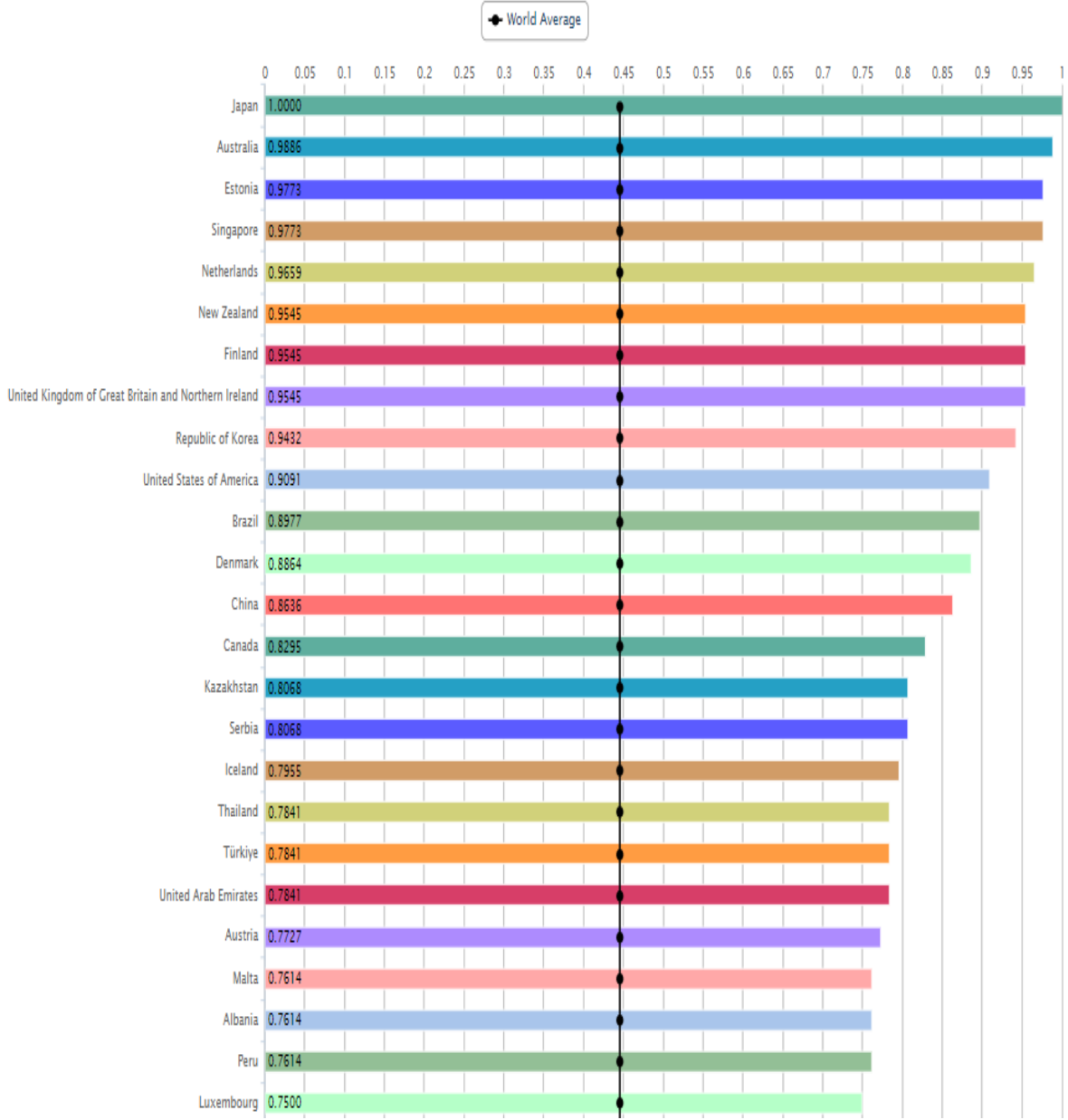
- Vatandaş ile belediye arasında hızlı ve etkili iletişimi sağlamak,
- Bürokrasinin getirdiği; hantallık, kapalılık, zaman ve mekan kısıtı, hiyerarşi ve kırtasiyecilik gibi durumları ortadan kaldırmak,
- Hizmetlerin, yerel halkın ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda dizayn edilmesi,
- Belediye ve vatandaş arasındaki bağın güçlenmesine katkıda bulunmak,
- Belediye birimlerinin sunduğu hizmetlerin kalitesinde artış,
- Yerel halkın, karar alma sürecine katılmasını kolaylaştırmak ve bu sebeple demokratikleşme sürecinde artış,
- Zaman ve kaynak tasarrufu,
- Açık, hesap verilebilir ve şeffaf bir yönetim sağlanması ve bu sayede yönetimin meşruiyetinin artışı,
- 7 gün 24 saat hizmet anlayışı ile mesai saatleri dışında vatandaş ve belediyeler arası mesafenin ortadan kaldırılması,

- Vergi, harç ve ödemeler, ihaleler ve imar alanlarında kullanılan aracısız tek kanal sayesinde yolsuzlukların ortadan kalkması ve buna bağlı olarak vatandaşın yerel yönetimlere karşı artan güveni,

- Vatandaşların belediye hizmetlerine adil ve standart şekilde ulaşması
- Mobil uygulamalar sayesinde hizmetlerden faydalanan vatandaş sayısındaki artış

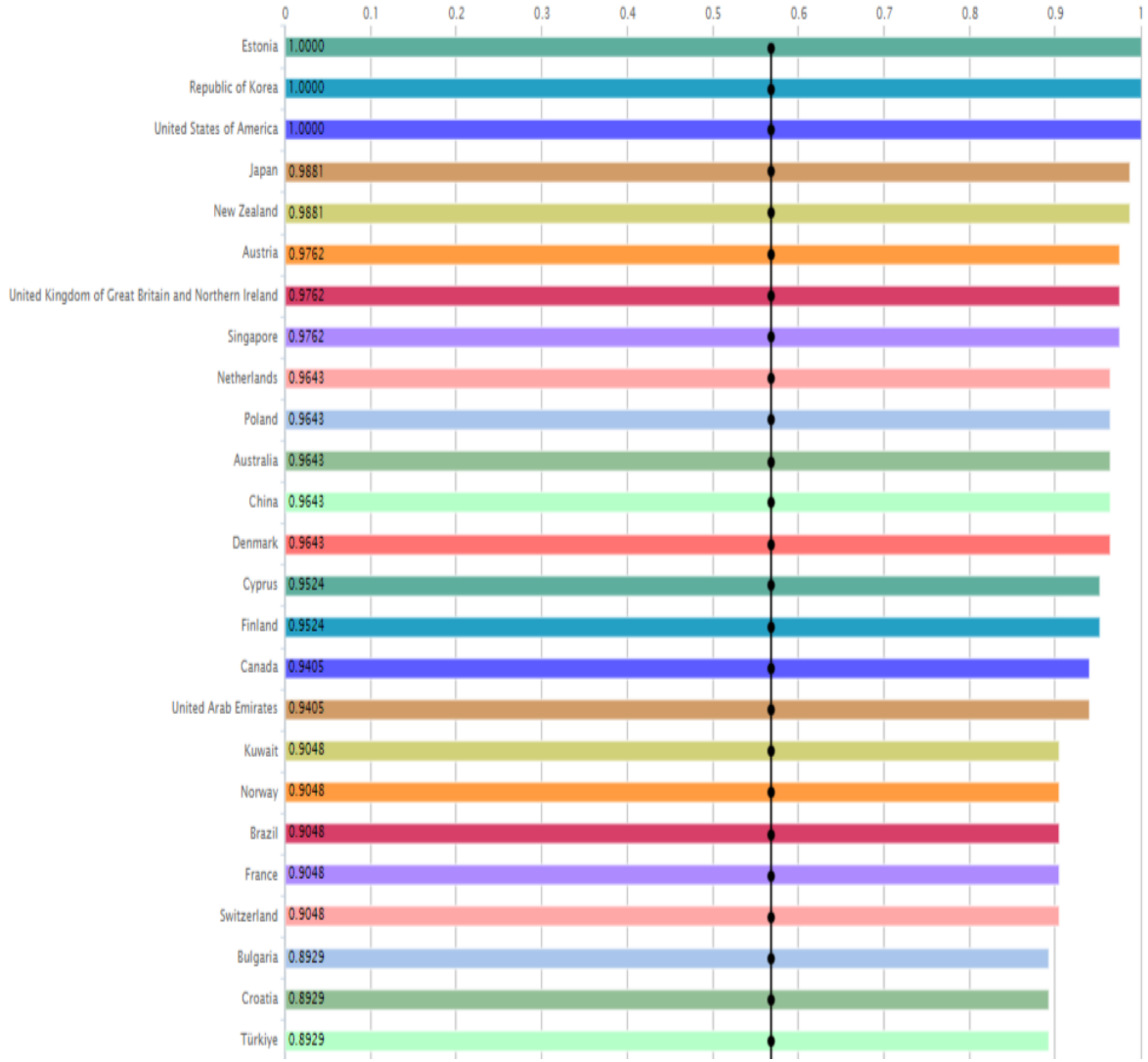
5.1. Türkiye’de ve Dünyada E Belediyecilik Örnekleri

E-belediyecilik, farklı ülkelerde ve şehirlerde çeşitli şekillerde uygulanır ve yerel yönetimlerin dijital dönüşümünün bir parçası olarak hizmet verir. Dijital dönüşümün, topluma yansımaları bağlamında en önemli göstergelerden biri e-Katılım Endeksidir. Birleşmiş Milletler, e-Katılım Endeksinin ülkelerin kendi e-Devlet programları vasıtasıyla, sunulan bilgi ve hizmetlerin kalitesini ve kullanılabilirliğini, vatandaşların kamu politikalarına yaptığı katkılar ve katılımlarını değerlendirmektedir. Bu endeksin değerleri 0 ile 1 arasında oluşmaktadır. Birleşmiş Milletler, bu endeks ile ilgili yaptığı çalışmaların sonuçlarını iki yılda bir açıklamaktadır. 2020 ve 2022 yıllarına ait veriler aşağıda gösterilmiş ve veriler ışığında öne çıkan ülkelerin başkentlerinin belediye web siteleri incelenerek sundukları hizmetlere yer verilmiştir.



Şekil 5.1. 2022 e-Katılım Endeksi (0 – 1 arası)

Kaynak: United Nations (UN), 2022



Şekil 5.2. 2020 e-Katılım Endeksi (0 – 1 arası)

Kaynak: United Nations (UN), 2020

2020 yılında Estonya, Güney Kore ve ABD zirveyi paylaşırken, bu ülkeleri Japonya, Yeni Zelanda, Avusturya gibi ülkeler izlemiştir. Türkiye ise 25.sırada yer almaktadır. 2022 yılına gelindiğinde ise e Katılım Endeksinin ilk sırasında Japonya görülmektedir. Japonya'yı Avustralya, Estonya ve Singapur izlemektedir. Türkiye ise 19.sıraya yükselmiştir. E Katılım Endeksi ortalamasının 2022 yılında, 2020 yılına göre 0.5677'den 0.4450'ye düşmesi dikkat çekmektedir.

- **Tokyo, Japonya:** Tokyo Belediyesi, Japonya'nın başkenti ve en büyük şehri olan Tokyo'da vatandaşlara ve işletmelere çeşitli e-hizmetler sunmaktadır. Tokyo'nun büyük nüfusu ve yoğun trafiği göz önüne alındığında, bu e-hizmetler şehir yönetimini daha etkili ve erişilebilir hale getirme amacını taşır. Tokyo Belediyesi'nin resmi web sitesinde sunulan hizmet portalları

ile vatandaşlar, çeşitli işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilirler. Bu portallar, adres değişikliği, nüfus kaydı güncellemeleri, vergi ödemeleri, sağlık sigortası işlemleri ve daha fazlasını içerir. Belediyenin sağladığı e hizmetler ile işletmeler, Tokyo'da faaliyet göstermek için gerekli izinleri ve belgeleri alma aşamasında çevrimiçi başvuru yapabilirler. Bu aşamada Tokyo Belediyesi, işletmelerin kayıt süreçlerini hızlandırmayı ve iş dünyasını desteklemeyi amaçlar. Ayrıca Tokyo'daki sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları, sağlık sigortası işlemleri ve tıbbi randevu sistemleri çevrimiçi olarak kullanılabilir. Eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim sunulur. Tokyo Belediyesi, öğrencilere ve ailelere eğitim kaynakları ve kütüphane hizmetlerini web sayfası aracılığı ile ulaştırmayı amaçlar. Tokyo'da toplu taşıma sistemleri hakkında bilgi ve güncel trafik durumu çevrimiçi olarak sunulur. Vatandaşlar, ulaşım güzergahlarını planlamak ve bilet satın almak için bu bilgilere erişebilirler (Tokyo Metropolitan Government, 2023).

- **Seul, Güney Kore:** Seul, akıllı şehir teknolojilerini yaygın bir şekilde kullanan önde gelen bir e-belediyeçilik örneğidir. Belediye, akıllı telefon uygulamaları aracılığıyla trafik bilgilerini, hava durumu güncellemelerini ve toplu taşıma bilgilerini vatandaşlara sunar. Ayrıca Seul Belediyesi, çevrimiçi sağlık hizmetleri, eğitim kaynakları ve çevre bilincini artırmak için dijital platformlar geliştirir. Seul'deki e belediyeçiliği detaylı inceleyecek olursak; akıllı ulaşım hizmetleri kapsamında Seul, trafik yönetimi ve toplu taşıma sistemlerinde dijital çözümler sunar. Vatandaşlar, akıllı telefon uygulamaları aracılığıyla trafik bilgilerini, otobüs ve metro seferlerini takip edebilirler. Ayrıca, yolculuk kartlarını ve biletlerini çevrimiçi olarak yönetebilirler. Seul Belediyesi, hava durumu güncellemeleri ve çevre koşulları hakkında bilgi sunan çevrimiçi platformlar oluşturmuştur. Bu, vatandaşların günlük yaşamlarını daha iyi planlamalarına yardımcı olur. Seul'de e belediyeçilik sistemi, eğitim kaynaklarına ve sağlık hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlar. Vatandaşlar, çocuklarının eğitim durumunu izleyebilir ve sağlık randevularını çevrimiçi olarak planlayabilirler. Seul yönetim birimleri, acil durumların hızlı bir şekilde iletilmesi için akıllı telefon uygulamaları ve SMS bildirimleri kullanır. Örneğin, doğal afetler veya trafik kazaları gibi olaylarda vatandaşlar anında bilgilendirilir. Seul Belediyesi, vatandaşların bütçe tahsisine ve projelerin belirlenmesi aşamasına katılımını teşvik eder. Çevrimiçi anketler ve katılımcı platformlar aracılığıyla vatandaşlar, şehir gelişimine katkıda bulunabilirler. Seul Belediyesi, açık veri platformları oluşturarak kamu verilerini vatandaşlarla paylaşır. Bu, şehir yönetiminin daha şeffaf ve hesap verebilir olmasına katkı sağlar. Seul, çevre dostu enerji üretimi ve enerji verimliliği konularında dijital çözümler

kullanarak, yeşil enerji kaynaklarına yatırım yapar ve enerji tüketimini izler (Seoul Metropolitan Government, 2023).

- **Amsterdam, Hollanda:** Amsterdam, çevreci ve sürdürülebilir e-belediyecilik uygulamaları ile öne çıkar. Belediye, enerji verimliliği, atık yönetimi ve yeşil alanların geliştirilmesi gibi sürdürülebilirlik konularında dijital çözümler kullanır. Ayrıca, çevrimiçi vergi ödemeleri ve belediye hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlar. Amsterdam Belediyesi'nin internet sitesini incelediğimizde; mülk vergisi, atık vergisi ve su faturası gibi ödemelerin online olarak yapılmasına olanak sağlandığını görürüz. Vatandaşların, bu hizmetleri Amsterdam Belediyesi'nin resmi web sitesi üzerinden kolayca gerçekleştirme imkanları bulunmaktadır. İzin ve Ruhsat Başvuruları kısmında inşaat izinleri, iş ruhsatları ve etkinlik izinleri gibi birçok farklı izin ve ruhsat başvurusu çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Bu, işletmelerin ve bireylerin iş süreçlerini hızlandırır. Vatandaşlar, Amsterdam'da park yeri rezervasyonu yapabilmektedir. Şehirdeki park yerleri için rezervasyonlar ve ödemeler çevrimiçi olarak yapılabilir. Bu, park yerleri konusunda yaşanan sorunları azaltır ve trafik düzenini iyileştirir. Amsterdam Belediyesi, çeşitli açık veri setlerini halka sunan bir açık veri portalı işletir. Bu portal, veri bilimcileri, araştırmacılar ve geliştiriciler için faydalıdır ve şehirle ilgili bilgilerin kullanılabilirliğini artırır. Amsterdam'daki eğitim kurumlarına ve kültürel etkinliklere dair bilgiler, Amsterdam Belediyesi'nin web sitesinde yer alır. Ayrıca, öğrenci bursları ve eğitim kaynaklarına erişim de çevrimiçi olarak sağlanır. Amsterdam'da yaşayanlar, sağlık hizmetlerine ve doktor randevularına çevrimiçi olarak erişebilirler. Ek olarak sağlık sigortası ve sağlık hizmetleri hakkında bilgiler de sunulur. Amsterdam Belediyesi, çeşitli dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların şehir yönetimi ve politika oluşturma süreçlerine katılımını teşvik eder. Anketler, çevrimiçi toplantılar ve geri bildirim formları ile vatandaşlar düşüncelerini paylaşabilirler. Ayrıca Amsterdam Belediyesi sürdürülebilirlik projeleri ve yeşil inisiyatifler hakkında bilgilendirici içerikler sunar. Bu durum çevre dostu uygulamaları destekler ve çevre bilincini artırır (City of Amsterdam, 2023).

- **Tallinn, Estonya:** Estonya'nın başkenti Tallinn, dünya genelinde e-belediyecilik konusunda öncüdür. Şehir, 2005 yılında dijital kimlik kartlarını vatandaşlarına dağıtarak, vatandaşların birçok hizmete çevrimiçi erişimini kolaylaştırmıştır. Vatandaşlar, bu kartlarla oylama yapabilir, resmi belgeleri imzalayabilir ve sağlık kayıtlarına erişebilirler.

Tallinn Belediyesi, Estonya'da vatandaşların dijital kimlik kartlarına sahip olmalarını sağlar. Böylelikle vatandaşlar, e-ikametlerini yönetebilir, oylama yapabilir ve çeşitli hizmetlere dijital olarak erişebilirler. E-Eğitim ve Kütüphane Hizmetleri alanında Tallinn, eğitim

kaynaklarına ve dijital kütüphane hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlar. Bu, öğrencilerin ve araştırmacıların bilgiye kolayca ulaşmasına yardımcı olur. E-Sağlık Hizmetleri ile Tallin şehri, çeşitli sağlık hizmetlerine çevrimiçi erişimi destekler. Vatandaşlar, doktor randevularını çevrimiçi olarak ayarlayabilirler. Ayrıca, sağlık kayıtlarını ve reçetelerini dijital olarak yönetebilirler. Ulaşım alanında ise toplu taşıma biletleri çevrimiçi olarak satın alınabilir ve kullanılabilir. Şehirdeki ulaşım sistemleri hakkında güncel bilgiler ve yolculuk planlaması çevrimiçi olarak sunulur. Tallinn Belediyesi, izin başvuruları, vergi ödemeleri ve diğer belediye hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulmasını teşvik eder. Bu, belediye işlemlerini hızlandırır ve vatandaşların fiziksel ofislere gitme zorunluluğunu azaltır. Belediye sitesi incelendiğinde yönetimin, vatandaşların şehir yönetimi ve politika oluşturma süreçlerine katılımını teşvik ettiği görülmektedir. Ek olarak dijital platformlar aracılığıyla anketler ve geri bildirimler alınabilir. E-Turizm ve E-Rehber modülleri ile Tallinn, turistlere yönelik dijital rehberler ve uygulamalar sunar. Turistler, şehirdeki önemli yerleri keşfetmek için çevrimiçi kaynaklara erişebilirler (Tallinn.ee, 2023).

- **Helsinki, Finlandiya:** Helsinki Belediyesi, Helsinki şehrinin vatandaşlarına ve işletmelere çeşitli e-hizmetler sunarak şehir yönetimini daha etkili ve erişilebilir hale getirmektedir. Helsinki Belediyesi, çevrimiçi hizmet portalı sayesinde şehir sakinlerinin belediye hizmetlerine kolayca erişmelerini amaçlar. Bu portal, çeşitli hizmetlerin tek bir yerden yönetilmesini ve kişiselleştirilmiş bilgilere erişimi sağlar. Helsinki'deki vatandaşlar, belediyenin sunduğu e hizmetler üzerinden çeşitli resmi işlemleri gerçekleştirebilirler. Bu işlemler arasında adres değişikliği bildirimini, nüfus kaydı güncellemeleri, pasaport başvuruları ve izin başvuruları yer alır. İşletmeler, iş belgeleri ve izinleri için online başvurular yapabilirler. Helsinki Belediyesi, iş dünyasını desteklemek için çeşitli dijital hizmetler sunmayı görev edinmiştir. Belediyenin sunduğu hizmetlerden bir diğeri Helsinki'deki eğitim kaynaklarına erişim sağlanmasıdır. Ebeveynler ve öğrenciler, okullar, kaynaklar ve eğitim etkinlikleri hakkında bilgi alabilirler. Helsinki'deki sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Ayrıca, sağlık hizmeti veren kuruluşlar hakkında bilgi sunulur. Helsinki Belediyesi, açık veri platformları aracılığıyla kamu verilerini halka açar. Bu, geliştiricilerin ve araştırmacıların veri analizi ve uygulama geliştirmesi için kaynaklara erişmelerini kolaylaştırır ve şehir yönetiminin şeffaf olmasına katkı sağlar (City of Helsinki, 2023).

- **New York City, ABD:** New York City, büyük bir metropol olarak dijital belediyecilik uygulamalarını geniş bir yelpazede sunar. Belediye, çevrimiçi bina izinleri, kamu

sağlığı verilerinin çevrimiçi erişimi ve acil durum bildirim sistemleri gibi hizmetlere ulaşımı mümkün kılmıştır. Ayrıca, şehir yönetimini daha şeffaf hale getirmek için açık veri platformları oluşturur. New York City'nin e-belediye hizmetlerine dair bazı örnekler verecek olursak, online vergi ödemeleri hizmeti ile New York City, mülk vergileri, gelir vergileri ve diğer vergi türlerinin çevrimiçi olarak ödenmesine olanak tanır. Bu, vatandaşların vergi işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde tamamlamalarını sağlar. Online izin ve ruhsat başvuruları başlığı altında inşaat izinleri, iş ruhsatları ve diğer izinlere çevrimiçi platformlar üzerinden başvurulabilir. Bu, işletmelerin ve inşaat projelerinin daha hızlı bir şekilde başlamasına olanak tanır. Açık veri ve haritalar ile New York City, büyük miktarda kamu verisine erişim sağlar. Bu portal, şehirdeki çeşitli verileri görselleştirmek ve analiz etmek isteyenler için faydalıdır. Ayrıca, çevrimiçi harita hizmetleri, şehirdeki yerleri bulmayı ve gezinmeyi kolaylaştırır. Acil durum bildirimleri ile NYC Emergency Management, acil durumlar ve hava koşulları gibi olaylarla ilgili güncellemeleri SMS ve çevrimiçi bildirimlerle vatandaşlara ulaştırır. Bu, vatandaşların güvende kalmasına yardımcı olur. Toplu taşıma bilgileri kapsamında New York City'nin Metropolitan Transportation Authority (MTA), toplu taşıma bilgilerini ve canlı yolculuk güncellemelerini çevrimiçi olarak sağlar. MTA'nın web sitesi ve mobil uygulamaları, metro ve otobüs seferlerini takip etmeyi kolaylaştırır. Sağlık ve insan hizmetleri başlığında New York City yönetimi, sağlık hizmetlerine ve insan hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlar. Vatandaşlar, çevrimiçi sağlık randevuları alabilir, sağlık hizmetlerini takip edebilir ve kamu yardımı programlarına başvurabilirler. Eğitim ve kütüphane hizmetleri kapsamında New York Public Library (NYPL) ve New York City Public Schools, çevrimiçi kaynaklar, öğrenme materyalleri ve e-kitaplar sunar. Bu, eğitim ve bilgiye erişimi kolaylaştırır. İstihdam hizmetlerinde ise yönetim, iş arayanlar için çevrimiçi iş ilanları ve iş bulma kaynakları sunar. Ayrıca işverenler, iş ilanlarını çevrimiçi olarak yayımlayabilirler (The Official Website of the City of New York, 2023).

- **Sao Paulo, Brezilya:** Sao Paulo Belediyesi, Brezilya'nın en büyük şehri olan Sao Paulo'da çeşitli e-belediye hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler, şehir sakinlerinin günlük yaşamlarını kolaylaştırmak, şehir yönetimini daha verimli hale getirmek ve vatandaşların çeşitli işlemleri çevrimiçi olarak yapmalarına olanak tanımak için tasarlanmıştır. Sao Paulo Belediyesi'nin resmi web sitesi, vatandaşların ve işletmelerin çeşitli hizmetlere ve bilgilere erişimine olanak sağlar. Bu portal, farklı hizmetleri kolayca bulmayı ve kullanmayı amaçlar. İşletmeler, Sao Paulo'da faaliyet göstermek için gerekli izinleri ve belgelere çevrimiçi başvuru yaparak ulaşabilirler. Bu durum belediyenin, işletmelerin kayıt süreçlerini hızlandırmayı

amaçladığını ve iş dünyasını desteklediğini göstermektedir. Belediyenin oluşturduğu portallar ile sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Ayrıca, hastane ve sağlık merkezi bilgileri sunulur (saopaulo.sp.leg.br, 2023).

- **Buenos Aires, Arjantin:** Buenos Aires, katılımcı bütçeleme ve vatandaşların şehir gelişimine katkıda bulunmalarını teşvik eden dijital platformlar kullanır. Şehir yönetimi, çevrimiçi anketler, görüşme toplantıları ve interaktif haritalar aracılığıyla vatandaşların fikirlerini ve önerilerini alır. Buenos Aires, Arjantin'in başkenti ve en büyük şehri olarak, e-belediye hizmetlerini geniş bir yelpazede sunmaktadır. Şehir yönetimi, teknolojiyi kullanarak vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı ve şehrin yönetimini daha etkili hale getirmeyi amaçlar. Belediye, çeşitli hizmetler için online randevu sistemi sunar. Ayrıca izinler, ruhsatlar ve diğer belediye hizmetleri için çevrimiçi başvuruları kolaylaştırır. Buenos Aires Belediyesi, eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim sunar. Bu, öğrencilerin ve kültür meraklılarının şehirdeki kaynaklara kolayca ulaşmalarını sağlar. Şehirdeki trafik koşulları ve toplu taşıma bilgileri çevrimiçi olarak sunulur. Vatandaşlar, trafik sıkışıklığından kaçınmak ve güzergahlarını planlamak için bu bilgilere erişebilirler. Site aracılığı ile sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları ve sağlık hizmeti veren kuruluşlar hakkında bilgi sunan çevrimiçi platformlara ulaşım kolaylaştırılır. Buenos Aires sakinleri, e-belge ve dijital imza hizmetlerine ulaşabilir. Böylelikle, resmi belgelerin çevrimiçi olarak oluşturulması ve imzalanması mümkün hale gelir. Belediye tarafından turistler için çevrimiçi rehberler, etkinlikler ve şehirdeki turistik yerler hakkında bilgilendirici içerikler sunulur. Ayrıca belediyenin tahsil ettiği vergiler, su faturaları ve diğer ödemeler için online ödeme seçeneklerine ulaşım sağlanmaktadır (Buenos Aires Ciudad, 2023).

- **Singapur:** Singapur, akıllı şehirlerin önde gelenlerinden biri olarak kabul edilir ve e-belediyecilik uygulamaları bu ününü destekler. Şehir, trafik yönetimi, park alanları rezervasyonu ve kamusal hizmetlere çevrimiçi erişim konularında yenilikçi çözümler sunar. Singapur'daki e-belediye hizmetleri, vatandaşların ve işletmelerin günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı ve şehir yönetiminin daha etkili olmasını amaçlar. Bu hizmetler, şehirdeki dijital dönüşümün bir parçası olarak sürekli olarak geliştirilmekte ve güncellenmektedir. Singapur, toplu taşıma sistemini optimize etmek için akıllı kartlar ve mobil uygulamalar kullanır. Vatandaşlar, otobüs ve metro seferlerini takip edebilirler, biletlerini çevrimiçi olarak satın alabilirler. Singapur'un "SingPass" adlı dijital kimlik doğrulama sistemi, vatandaşların yönetim hizmetlerine çevrimiçi erişimini sağlar. Bu portal, vergi ödemeleri, vatandaşlık başvuruları, izinler ve daha fazlasını içerir. Singapur'da vatandaşlar, sağlık kayıtlarını ve reçetelerini çevrimiçi olarak yönetebilirler. E-reçete sistemleri, eczanelerle entegre edilmiştir. Eğitimciler ve öğrenciler, Singapur Eğitim Bakanlığı'nın çevrimiçi

kaynaklarına erişebilirler. Bu kaynaklar, öğrencilere ve öğretmenlere çevrimiçi eğitim materyali sunar. Singapur'da, çeşitli ödemeler ve vergi işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilir. Vergi beyanları ve ödemeler için online platformlar sunulur. Singapur, çevre dostu uygulamaları teşvik eder ve sürdürülebilirlik hakkında bilgilendirici içerikler sunar. Vatandaşlar, enerji verimliliği ve yeşil bina standartları gibi konularda bilgi alabilirler. İşletmeler, ticaret belgelerini ve izinleri çevrimiçi olarak başvurabilirler. Singapur, işletmelerin büyümesini desteklemek için dijital iş destek hizmetleri sunar (MND Singapore, 2023).

- **Berlin, Almanya:** Berlin, Almanya'nın başkenti ve en büyük şehirlerinden biri olarak, e-belediye hizmetlerini geniş bir yelpazede vatandaşlara sunmaktadır. Şehir yönetimi, teknolojiyi kullanarak vatandaşların günlük yaşamlarını kolaylaştırmayı ve şehrin yönetimini daha etkili hale getirmeyi amaçlar. Bu kısımda Berlin Belediyesi'nin sunduğu bazı e-belediye hizmetleri örnekler ile açıklanmıştır. Online İşlem Merkezi (Bürgeramt), Berlin Belediyesi, vatandaşların çeşitli resmi işlemleri çevrimiçi olarak yapmalarını sağlar. Bu işlemler arasında adres değişikliği bildirimini, nüfus kaydı güncellemeleri ve diğer belediye hizmetleri bulunur. Eğitim ve Kültür Hizmetleri incelendiğinde şehirdeki eğitim kurumlarına ve kültürel etkinliklere dair bilgiler, Berlin Belediyesi'nin web sitesinde yer alır. Eğitim kaynaklarına ve kütüphane hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlanır. Berlin'de sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Belediye hizmetleri incelendiğinde Berlin'de toplu taşıma biletleri ve güzergah bilgileri çevrimiçi olarak satın alınabilir ve kullanılabilir olduğu görülmüştür. Ayrıca trafik koşulları ve yol kapanmaları gibi güncel bilgilere erişim sağlanır. Berlin'deki işletmeler, iş belgeleri ve izinlerini çevrimiçi başvuru yaparak elde edebilirler. Berlin Belediyesi, iş dünyasını desteklemek için çeşitli dijital hizmetler sunar. Berlin Belediyesi, vatandaşların çeşitli hükümet hizmetlerine çevrimiçi erişimini sağlayan bir portal işletir. Bu portal, vergi beyanları, izin başvuruları ve diğer kamu hizmetleri için kullanılır. Ayrıca açık veri platformları aracılığıyla kamu verilerini halka açar. Bu, geliştiricilerin ve araştırmacıların verileri kullanarak çeşitli uygulamalar ve analizler geliştirmelerine olanak tanır. Berlin Belediyesi, öğrenciler için oturma izni ve kalıcı ikamet izni başvurularının internet üzerinden yapılmasına yardımcı olmaktadır. Ek olarak, festivaller, müzeler, sergiler, açık hava etkinlikleri ve yüzme havuzları modülleri ile bilgilendirme yapmaktadır (The Official Website of Berlin, 2023).

- **Paris, Fransa:** Paris Belediyesi'nin resmi web sitesi, şehirdeki hizmetlere ve etkinliklere erişim sağlar. Vatandaşlar ve ziyaretçiler, şehirdeki güncel haberleri, etkinlikleri, ulaşım bilgilerini ve belediye hizmetlerini bu siteden takip edebilirler. Paris Belediyesi, vatandaşların çeşitli resmi işlemlerini çevrimiçi olarak yapmalarını sağlar. Bu işlemler arasında adres değişikliği bildirimini,

nüfus kaydı güncellemeleri ve izin başvuruları bulunur. Online İzin ve Ruhsatlar modülü ile inşaat izinleri, iş ruhsatları ve etkinlik izinleri gibi birçok farklı izin ve ruhsat başvurusu çevrimiçi olarak yapılabilir. Bu, işletmelerin ve bireylerin iş süreçlerini hızlandırır. Paris Belediyesi, yukarıda saydığımız diğer belediyeler gibi eğitim kaynaklarına ve kültürel etkinliklere çevrimiçi erişim sunar. Eğitim materyalleri, kütüphane hizmetleri ve kültürel etkinlikler hakkında bilgi sağlar. Paris'te sağlık hizmetlerine erişim, çevrimiçi sağlık randevuları ve sağlık sigortası işlemleri çevrimiçi olarak yapılabilir. Ayrıca, belediyenin web sitesinde sosyal yardım programları ve hizmetleri hakkında bilgi sunulur. E-Turizm modülü ile turistler için Paris'teki önemli yerleri keşfetmelerine yardımcı olacak dijital rehberler ve bilgilendirici içerikler sunulur. Ek olarak Paris Belediyesi, çeşitli ödemeler ve vergi işlemleri için online ödeme seçenekleri sunar. Belediye'nin web sitesinde vergi beyanları ve ödemeler için online platformlar sunulur. Çevre ve Sürdürülebilirlik alanında Paris, çevre dostu uygulamaları teşvik eden ve sürdürülebilirlik hakkında bilgilendirici içerikler sunan bir belediye web sitesine sahiptir ve bu sitede şehirdeki yeşil alanlar ve çevre projeleri hakkında bilgi verilir. Paris Belediyesi, web sitesi aracılığıyla şehirdeki hava kalitesini de harita eşliğinde vatandaşlara sunmaktadır. Son olarak, site üzerinden sosyal konut yardımı başvurusu yapılabilir ve belediye birimlerine güvenlikle ilgili şikayetler iletilbilir (Paris.fr, 2023).

5.2. Türkiye'deki 30 Büyükşehir Belediyesi'nin E Belediyecilik Kapsamında İncelenmesi

Türkiye'deki yerel yönetimler alanında karşılaşılan e yönetim uygulamalarının en kapsayıcısı İçişleri Bakanlığı tarafından oluşturulan e-Belediye Bilgi Sistemi'dir. Bu sistem ile belediyeler, tek veri tabanı üzerinden paydaş bir zeminde ve standart yazılımlarla, tüm iş ve işlem süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirebilmekte ve vatandaşlara sunabilmektedirler. Ücretsiz olan bu sistemde projelendirilen tüm modüllerin 2023 yılına kadar tamamlanması öngörülmüştür. Sistemin hayata geçmesi ile birlikte belediyelerin kendi bütçelerinden karşıladıkları yazılım lisansları, sistem donanımları ve entegrasyon maliyetlerinin önüne geçerek yıllık yaklaşık 2 milyar lira tasarruf edilmesi amaçlanmaktadır. Fakat 2023'ün Eylül ayına gelindiğinde e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi, 219 belde belediyesi ve 24 yerel yönetim birliği bulunmaktadır (TC İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi). Bu durum, hedeflerin gerisinde kaldığı göstermektedir. Türkiye'de yerel yönetimlerdeki e uygulamaların, özellikle 2001 sonrasında arttığı gözlenmektedir. Ancak 1989 yılında Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)'ne bağlı olarak faaliyet yürüten "Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi" (YYAEM) kurulması bu alanda bir kilometre taşı olarak görülebilir.

YYAEM'den sonra belediyelerin sunduğu hizmetlerin ve ihale ilanlarının aktarıldığı ‘‘YERELNET’’ağı hayata geçmiştir (Yıldız, 2007, s.43). 2000’li yıllara gelen süreçte, ‘‘Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi’’ (YERYÖN) ve yerel yönetimlerde eğitim çalışmalarında bulunmak üzere ‘‘Yerel Yönetimler için Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi’’ (YEREP) uygulanmıştır (Nohutçu ve Demirel, 2005, s.46). 2001 yılına gelindiğinde ‘‘Yerel Bilgi Projesi’’ hayata geçmiştir. Proje ile vatandaşlara elektronik ortamda hizmet sunumu hedeflenmiştir. 2011 tarihli BELBİS Projesi Türkiye Belediyeler Birliği (TBB) tarafından yürütülen diğer bir projedir. Proje, 2019 yılında yazılım altyapısı, donanımları ve teknik personeli ile İçişleri Bakanlığına devredilmiştir.

Tablo 5.1. 30 Büyükşehir Belediyesi İçin Web Taraması ile Elde Edilen E Belediye Hizmetlerine İlişkin Veriler

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ADI	TEK YÖNLÜ BİLGİ AKIŞI	KARŞILIKLI İLETİŞİM (bilgi edinme/şikayet)	ÇEVİRİMİÇİ İŞLEM
Adana	+	+/+	+
Ankara	+	+/-	+
Antalya	+	+/+	+
Aydın	+	+/+	+
Balıkesir	+	+/+	+
Bursa	+	+/+	+
Denizli	+	+/+	+
Diyarbakır	+	+/+	+
Erzurum	+	+/+	+
Eskişehir	+	+/+	+
Gaziantep	+	+/+	+
Hatay	+	+/-	+
İstanbul	+	+/+	+
İzmir	+	+/+	+
Kahramanmaraş	+	+/+	+
Kayseri	+	+/+	+
Kocaeli	+	+/+	+
Konya	+	+/+	+
Malatya	+	+/+	+
Manisa	+	-/-	+
Mardin	+	+/+*	+
Mersin	+	+/+	+
Muğla	+	+/+	+
Ordu	+	+/+	+
Sakarya	+	+/+	+
Samsun	+	+/+	+
Şanlıurfa	+	+/+	+
Tekirdağ	+	-/+	+
Trabzon	+	+/+	+
Van	+	-/+	+

(+: var, -: yok)

*Mardin Büyükşehir Belediyesi, istek ve şikayet hizmetlerini web sitesi aracılığı ile değil, Alo 153 ile sunmaktadır. Ayrıca e belediye modülüne giriş yapıldığında belediye, vatandaş e devlet uygulamasındaki (turkiye.gov.tr) Mardin Büyükşehir Belediyesi sayfasına yönlendirmektedir.

Türkiye’de bulunan yerel yönetimler içerisinde Büyükşehir Belediyeleri sahip oldukları mali kaynak, nitelikli personel ve teknik alt yapı ile görece avantajlı konumdadır. Çalışma kapsamında 30 Büyükşehir Belediyesi web siteleri üzerinden “tek yönlü bilgi akışı”, “karşılıklı iletişim” ve “çevrimiçi işlemler” boyutunda karşılaştırmalı olarak Eylül 2023-Ekim 2023 tarih aralığında incelenmiştir. Bulgulardan hareketle yapılabilecekler için öneriler sunulmuştur. Çalışmanın en büyük sınırlılığı sadece Büyükşehir Belediyelerinin araştırmaya dahil edilmesidir.

5.2.1. Tek yönlü bilgi akışı

Belediyeler tarafından vatandaşa doğru bilgi verme ve hizmet sunma amacı taşımaktadır. Bu yönü ile geleneksel yönetim anlayışına yakın olduğu söylenebilir. Tek yönlü bilgi akışı, vatandaşların katılımından bağımsız olsa da güncel gelişmelerin takibi ve şeffaf yönetim anlayışının gelişmesi açısından önemlidir. Bu işlevin sağlanabilmesi ulaşılabilirlik ilkesinin sağlanması ile mümkündür.

Belediyelerin web siteleri üzerinden sunduğu tek yönlü bilgi akışı örnekleri; duyurular, basın bülteni, stratejik planlar, performans programları, faaliyet raporları, meclis kararları ve imar planlarını içermektedir. Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin tamamı, vatandaşlara bu hizmet ve bilgilendirmeleri web siteleri üzerinden yapmaktadır. 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri incelendiğinde bazı belediyelerin ihaleleri duyurular başlığı altında sunduğu ve ihaleler ile meclis görüşmelerini canlı yayınladığı görülmektedir. Bu belediyelerden Adana Büyükşehir Belediyesi belediye meclisi başlığı altında “Meclis TV” vasıtasıyla, Ankara Büyükşehir Belediyesi “ABB TV” ile hem kendi web sitesinde hem de sosyal medya platformlarında, Bursa Büyükşehir Belediyesi meclis toplantıları esnasında aktif hale getirdiği canlı yayın aracılığı ile, Erzurum, İstanbul ve Ordu Büyükşehir Belediyeleri tanıtıcı içerikleri barındıran canlı yayın kanalları ile, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi e belediye hizmetleri başlığı altında ihale ve encümen odalarından yaptığı canlı yayınlar vasıtasıyla, Malatya Büyükşehir Belediyesi’nin güncel hizmetler bölümünde canlı ihale başlığı altında, Mersin Büyükşehir Belediyesi’nin ise hızlı menü kapsamında web tv aracılığı ile ihale ve meclis toplantılarını vatandaşlara canlı olarak aktardığı görülmektedir. Antalya, Eskişehir, Hatay, Kahramanmaraş, Mardin, Malatya, Muğla, Sakarya, Trabzon, Tekirdağ ve Van Büyükşehir Belediyelerinin, proje sunumlarını haberler ve duyurular başlığı altında aktardığı gözlenmiştir.

5.2.2. Karşılıklı veya çift yönlü iletişim

Bu mekanizma, belediyenin inisiyatifi dışında vatandaşların ihtiyaç, istek ve taleplerine göre şekil almaktadır. Geleneksel yönetim anlayışı ve yöntemlerinin ihtiyaçları karşılamada yetersizliğinin anlaşılması ile bu mekanizmanın önemi artmıştır. Karşılıklı iletişim, demokratikleşme ve vatandaşın katılımı açısından yarar sağlar. Ek olarak günümüzde artan ve değişen taleplere belediyelerin ulaşmasını da kolaylaştırmaktadır. Karşılıklı iletişime; vatandaşların belediyenin web sitesi üzerinden düzenlediği anketlere katılması ve/veya belediyeye istek, öneri ve şikâyet bildirme amacı ile e posta gönderme örnek olarak verilebilir.

Çift yönlü iletişim, belediyelerin sadece bilgi aktarmakla kalmayıp aynı zamanda vatandaşlardan gelen geri bildirimleri ve görüşleri de topladığı bir iletişim biçimidir. Bu, belediyelerin vatandaşlarla olan etkileşiminin bir diyalog haline dönüşmesini sağlar. Çift yönlü iletişim; vatandaşların geribildirimleri ve talepleri ile belediyelerin hizmetlerini daha iyi şekillendirmelerine yardımcı olur. Vatandaşların görüşlerini ifade etmeleri ve karar alma süreçlerine katılmaları için bir fırsat sunarak hem halkın yönetime katılımını hem de yerel yönetimlere olan güvenin artmasına olanak tanır.

Belediyeler, sosyal medya platformlarını kullanarak vatandaşlarla etkileşim kurabilirler, vatandaşların görüşlerini ve fikirlerini toplamak için çevrimiçi anketler ve tartışma panelleri düzenleyebilirler. Ayrıca belediyeler, vatandaşların sorularını yanıtlamak ve bilgi sağlamak için web siteleri, e-posta ve canlı sohbet gibi dijital iletişim araçlarını kullanabilirler.

Çift yönlü iletişim aşamasında, vatandaşların çevrimiçi olarak kişisel bilgilerini paylaşma konusunda endişeleri olabilir. Belediyelerin, güçlü veri koruma politikaları ve şeffaf gizlilik politikaları geliştirerek bu sorunu ortadan kaldırmak için gerekli özeni göstermeleri gerekmektedir.

Karşılıklı veya çift yönlü iletişim başlığı altında Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri incelendiğinde; Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Balıkesir, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Malatya, Mersin, Muğla, Ordu, Sakarya, Samsun, Şanlıurfa ve Trabzon Büyükşehir Belediyeleri bilgi edinme hizmetini vatandaşlara sunarken, Manisa, Tekirdağ ve Van Büyükşehir Belediyelerinin web sitelerinde bu hizmetin olmadığı gözlenmiştir.

30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinde, çift yönlü iletişim mekanizmasının işleyişine katkıda bulunan şikâyet modülü varlığı incelendiğinde ise; Adana, Antalya, Aydın,

Balıkesir, Bursa, Denizli, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Malatya, Mersin, Muğla, Ordu, Sakarya, Samsun, Şanlıurfa, Tekirdağ, Trabzon ve Van Büyükşehir Belediyeleri şikayet modülüne sahiptir. Ankara, Hatay, ve Manisa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri ise şikayet üzerine bir modül barındırmamaktadır. Ek olarak Mardin Büyükşehir Belediyesi, istek ve şikayet hizmetlerini web sitesi aracılığı ile değil Alo 153 üzerinden sunmaktadır.

5.2.3. Çevrimiçi işlemler

Bu uygulama tek yönlü bilgi akışı ve karşılıklı iletişimden farklı niteliktedir. Çevrimiçi işlemler ile belediyelerin sunduğu hizmetlere yönelik web siteleri üzerinden fiili olarak işlem yapılabilmektedir. Çevrimiçi işlemler genel hatlarıyla çeşitli vergilerin ödenmesi, sorgulama işlemleri, başvuru ve kayıt gibi işlemler şeklinde örneklendirilebilir. Çevrimiçi işlemler sayesinde zaman ve mekân kısıtı ortadan kalkar, verimli ve hızlı hizmet sunumu olağan hale gelir.

Tablo 5.2. Büyükşehir Belediyeleri ve Çevrimiçi Sunulan Hizmetler

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ADI	ÇEVİRİMİÇİ İŞLEM ADI
Adana Büyükşehir Belediyesi	E- Bordro işlemleri, ceza-tutanak belge sorgulama, borç ve tahsilat bilgi sorgulama, dilek ve şikâyet oluşturma/sorgulama işlemleri
Ankara Büyükşehir Belediyesi	Borç ödeme ve sorgulama işlemleri, vergi yapılandırma, ilan reklam ve yangın sigorta vergisi sorgulama/ başvuru işlemleri, kentli birleştirme başvuru/sorgulama
Antalya Büyükşehir Belediyesi	Antalya Kart işlemleri, MUBİM(muhtar bilgi merkezi), satınalma talepleri, dilek/şikâyet başvurusu, borç ve başvuru sorgulama, atık su idaresi işlemleri, su faturası ödeme, hal fiyatları ve e tiyatro bilet işlemleri
Aydın Büyükşehir Belediyesi	Sicil arama, kent rehberine ulaşım, ödeme bilgileri sorgulama, su borcu ödeme, gerçek ve tüzel kişi bilgi edinme, istek/şikâyet takip ve başvuru formlarına ulaşım
Balıkesir Büyükşehir Belediyesi	Dilek/şikâyet oluşturma, ilan reklam beyanı, etkinliklere ve kent rehberine ulaşım, sicil/borç/tahsilat bilgileri sorgulama
Bursa Büyükşehir Belediyesi	Borç sorgulama, borç ödeme, katı atık, evrak takibi ve doğrulama, staj v.b. işlemler, itfaiye rapor sorgulama, orkestra kayıt işlemleri, personel bordro takibi, BUSKİ ödeme işlemleri, BUSMEK kayıt işlemleri

Tablo 5.2. Tablonun Devamı

Denizli Büyükşehir Belediyesi	Adres ve afet bilgi sistemi, spor kursları kayıt işlemleri, DESKİ su borcu ödeme, nikâh ve salon bilgileri, Denizli ilçe belediyeleri ödeme işlemleri, ticari araç randevu sistemi, büyükşehir belediyesi ödeme işlemleri, öğrenim yardımı ve halk oyunları kurs başvuru işlemleri
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	Hızlı ödeme, üyelik ve sicil işlemleri, doğrudan temin ve doğrudan temin canlı yayın odası, şehir kameraları, otobüs güzergâhları
Erzurum Büyükşehir Belediyesi	E imar, e dilekçe ve ESKİ işlemleri, sosyal hizmetler, kent rehberi, itfaiye ve kütüphane hizmetlerine ulaşım, beyaz masa işlemleri
Eskişehir Büyükşehir Belediyesi	Borç ödeme ve sorgulama işlemleri, ilan reklam vergisi işlemleri, kira sözleşmesi işlemleri, başvuru sorgulama, Eskart işlemleri
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	Yapılandırma başvurusu, bordro görüntüleme, borç ödeme, tahsilat, tahakkuk, e makbuz, imar, ruhsat sorgulama işlemleri, satınalma talepleri, e beyanname sicil sorgulama, ilan reklam beyan oluşturma
Hatay Büyükşehir Belediyesi	E beyanname hizmetleri, online ders başvurusu, borç, tahsilat bilgileri, nikâh, imza sorgulama, nöbetçi eczaneler ve anket portalı
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Acil başvurular için 7/24 ALO 153 Çağrı Merkezi, İGDAŞ, İSKİ, İBB borç ödeme, İlan reklam vergisi, Yangın sigorta vergisi, ihale ilanı, emlak vergisi, İstanbulkart başvurusu, hafriyat güzergâh başvurusu, işyeri açma ve çalışma ruhsat başvuruları
İzmir Büyükşehir Belediyesi	İlan reklam ve yangın sigorta vergisi sorgulama/ başvuru ve beyan işlemleri, İZSU fatura sorgulama/ödeme işlemleri, itfaiye olay ve hizmet raporları sorgulama, Eşrefpaşa Hastanesi tahlil-tetkik sonuçları
Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi	Mezarlıklar ve taziye evleri, çözüm masası (Alo 153), imar plan ve uygulama ilanları, borç yapılandırma, otobüs kayıp eşya, semt pazar yerleri, UKOME ticari plaka yönetimi
Kayseri Büyükşehir Belediyesi	Hizmet ve usta platformu, kariyer işlemleri, coğrafi bilgi sistemi, dosya transfer işlemleri, canlı turistik kamera izleme, ticari taşıt sorgulama
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Borç ödeme ve sorgulama, ihale odası canlı yayın, bilgi edinme, ilan planı ilanları, dilekçe takip, günlük vefat listesi, encümen odası canlı yayın, mezbaha online ödeme, şehirlerarası yolcu taşıma fiyatları
Konya Büyükşehir Belediyesi	Hızlı ödeme işlemleri, evrak takip/doğrulama, bilgi edinme işlemleri, vergi affı başvuruları
Malatya Büyükşehir Belediyesi	Ödeme işlemleri, sicil arama, arsa rayiç değerleri, bina aşınma oranları, inşaat maliyet bedelleri, çöp toplama saatleri, randevu talep ve takip, UKOME kararları, borç, dekont, kira sözleşmesi sorgulama
Manisa Büyükşehir Belediyesi	Tahsilat ve borç bilgileri sorgulama hızlı ödeme, MASKİ ödeme, üç boyutlu kent rehberi, çözüm merkezi, iş ilanları, ihale bilgileri
Mardin Büyükşehir Belediyesi	Borç ödeme ve yapılandırma işlemleri, sicil, beyan, tahakkuk ve beyan bilgileri sorgulama

Tablo 5.2. (devamı) Büyükşehir Belediyeleri ve Çevrimiçi Sunulan Hizmetler

Mersin Büyükşehir Belediyesi	Vergi borcu ödeme, kitap sorgulama, kazı ruhsatı, ilanları ihaleler, CİMER'e ulaşım, akıllı şehir platformu
Muğla Büyükşehir Belediyesi	Servis güzergâh izin belgesi başvuruları, borç-tahsilat bilgileri, mobil iş emri sorgulama, imza sorgulama ve doğrulama, su faturası ödeme
Ordu Büyükşehir Belediyesi	Online ödeme, kent rehberi, sicil arama, borç, dekont, kira sözleşmesi sorgulama
Sakarya Büyükşehir Belediyesi	AYKOME, borç sorgulama ve ödeme, beyanname işlemleri, sicil ve tahsilat sorgulama
Samsun Büyükşehir Belediyesi	E dilekçe başvurusu ve sorgulama, evrak doğrulama, sicil, tahakkuk, tahsilat ve beyan bilgileri sorgulama, e bordro, e beyanname, Samulaş (akıllı ulaşım), mezarlık bilgi sistemi, su faturası sorgulama ve ödeme, çözüm çağrı merkezi, personel ebys
Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi	Kent rehberi, imar ve borç sorgulama, tahakkuk, tahsilat, beyan ve borç bilgileri, e mezarlık, randevu talep ve takip, bina aşınma oranları, inşaat maliyet bedelleri
Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi	İstek ve şikâyet sorgulama, hızlı ödeme, su faturası ödeme, deprem yapı analiz başvurusu, sicil arama ve kariyer merkezi
Trabzon Büyükşehir Belediyesi	Talep ve adres başvurusu, İçişleri Bakanlığı e belediyesi sistemi ve e Devlet Kapısına bağlantı hizmeti, evrak sorgulama, TİSKİ ödeme, mezarlık bilgi sistemi ve vergi yapılandırma
Van Büyükşehir Belediyesi	İhale ve kariyer bilgi uygulaması, VASKİ e tahsilat, elektronik imar uygulaması, Vanpati, ticari araç randevu sistemi, sosyal yardım talebi ve sorgulama, kurs başvuru uygulaması (VANMEK) ve e dilekçe

Kaynak: Tablo 30 Büyükşehir Belediyesi web sitesinin 01.09.2023 -01.10.2023 tarih aralığından taranması ile elde edilen bilgilere dayanarak tarafımızca oluşturulmuştur.

Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin web siteleri incelendiğinde, Erzurum Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde e belediye başlığının olmadığı fakat çevrimiçi hizmetlerin dağınık şekilde site içerisinde yer aldığı görülmektedir. Denizli Büyükşehir Belediyesi'nde ise e belediye ya da çevrimiçi işlemler başlığı altında değil, hızlı menü eklentisi ile hizmet sunulması dikkat çekmektedir. Samsun Büyükşehir Belediyesi bahsedilen belediyelerin aksine web sitesinde hem online işlemler hem de e belediye başlığı altında hizmet sunmaktadır. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi diğer belediyelerden farklı olarak e hizmet ve e işlemler başlıkları altında hizmetlerini halka ulaştırmaktadır. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi örneği incelendiğinde, belediyenin web sitesinde e belediye başlığı bulunmasına rağmen bu kapsamda sunulan hizmetlerin azlığı dikkat çekmektedir. Fakat bu durumun, hizmetler başlığı ile telafi edildiği görülmektedir. Tercih edilen kavram farklılaşsa da büyükşehir belediyelerinin tümünde e yönetim faaliyetleri ağırlık kazanmaktadır.

Mersin Büyükşehir Belediyesi sunduğu e hizmetler haricinde “teksin” mobil uygulamasını öne çıkararak farklılık ortaya koymaya çalışmaktadır. Malatya, Şanlıurfa ve Ordu Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri analiz edildiğinde üç belediyenin aynı altyapıyı kullandığı görülmektedir. Aynı e belediye altyapısını kullanmalarına rağmen bu belediyeler arasında Ordu Büyükşehir Belediyesi, e hizmet çeşitliliği açısından Malatya ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyelerinin gerisinde kalmıştır. Bunun nedenlerinin araştırılması yararlı olacaktır.

30 büyükşehir belediyesinin web siteleri incelendiğinde Ankara, İstanbul, İzmir, Gaziantep, Kayseri, Adana, Antalya, Mersin ve Bursa Büyükşehir Belediyeleri dışında kalan büyükşehir belediye web siteleri işlevsellik, düzen, içerik ve hizmet çeşitliliği yönünden geri kalmaktadır. Büyükşehir belediyeleri seviyesindeki dijital dönüşüm ve e belediyecilik alanındaki eksiklikler, diğer il ve ilçe belediyelerinin sunduğu dijital hizmetler açısından düşündürücü bir kıstas olarak karşımıza çıkmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin birçoğunun e Devlet Portalı ile yeterli etkileşim ve yönlendirmede bulunmadığı gözlenmiştir. Ayrıca Adana, Diyarbakır, Eskişehir, Hatay, Mardin, Manisa, Muğla, Ordu, Şanlıurfa ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyelerinin e belediye modülleri ile belediye web sitesi modüllerinin birbirinden çok farklı olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular kapsamında büyükşehir belediyelerinin sunduğu hizmetlerin içerik ve işlevsellik açısından farklılık veya eksiklik barındırma nedenleri şu şekilde sıralanabilir:

- Merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasındaki iletişim ve işbirliği problemleri
- Bilgi teknolojileri ve e belediyecilik alanındaki yatırımların maliyet yüksekliği
- Dijital dönüşüm ve e belediyecilik kapsamında hukuki düzenlemelerin yetersizliği
- Uzman personel azlığı ve yöneticilerin dijital hizmetlere mesafeli oluşu
- Bürokratik engeller
- Belediye web sitelerinin sadece bilgi sunma aracı olarak görülmesi
- E belediye hizmetlerinin belirli bir ilke ve standarta sahip olmaması
- Yerel yönetim birimlerinin bilgi işlem alanında gereken yetkinliğe sahip olmaması

6. E BELEDİYE HİZMETLERİNİN DEMOKRASİ VE KATILIM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Günümüzün dijital çağında teknoloji, belediyelerin vatandaşlarla etkileşim kurma ve hizmet sunma yöntemlerini kökten değiştirmiştir. Vatandaşların ve kurumların yerel yönetim birimlerinden beklentileri bilgi ve teknoloji çağındaki gelişmelere paralel artmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde bireyler, görüşlerini bildirip, başkalarına ulaştırma fırsatına sahip olurlar. Gelişen ve değişen kamu yönetimi anlayışı ile de yerel yönetimler, vatandaşlar için yakınlık ve ulaşılabilirlik açısından katılıma daha uygun hale gelmiştir. Böylelikle vatandaşlar, bahsi geçen teknolojilerle taleplerini geleneksel ve klasik alanların dışında da aktarabilirler (Williamson, 2010, s. 322). Bilgi ve teknoloji çağı olarak isimlendirdiğimiz bu dönemde kendine yer edinmek isteyen kurumların kamu hizmetlerini elektronik olarak vatandaşlara aktardığı görülmektedir. Bu aşamada, kamu hizmetlerinin daha katılımcı, özellikle yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi için e-devlet uygulamalarının büyük katkısı olduğu kabul edilmektedir (Meydanlı, 2010, s. 20). Bu durum, yerel yönetim birimlerinde vatandaşlara siyasi ve demokratik süreçlere daha fazla katılım fırsatını sunmaktadır.

E-belediye hizmetleri, belediyelerin çevrimiçi platformlar aracılığıyla hizmetler sunmasını sağlayan bir dönüşümü temsil eder. E belediyecilik, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşlara daha etkin, şeffaf ve yakın hizmet sunarak vatandaşların katılımına olanak tanıyan bir yapılanma içerir (Karakaya Polat, 2006, s.10). Yerel demokrasi açısından e belediye aracılığı ile e demokrasi kavramının işlerlik kazanması son derece önemlidir. E demokrasi, yerel halkın aktif katılımı ile birlikte politika oluşturmasını amaçlayan belediyelerin ve vatandaşın işbirliği yapmasıdır (Sobacı, 2012, s.9). Yerel halkın çevrimiçi olarak belediyenin karar alma ve uygulama süreçlerine dahil olmasını amaçlayan anketler e-katılımı öne çıkarırken, yerel yönetim birimlerinin denetlemesi de e denetim mekanizmasını meydana getirmektedir. Alınan kararlara ve yürütülen faaliyetlere halkın erişilebilmesi yerel demokrasinin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Demokrasinin en önemli unsurlarından demokratik katılım ve siyasal temsil, yerel yönetimler alanında demokratik kültürün oluşmasına ve uygulanmasına büyük katkı sağlamaktadır (Bayrakçı, 2002, s.91). E-katılım, vatandaşların bilgi teknolojileri aracılığıyla karar verme süreçlerinde etkin rol almasına olanak tanır (Gökçe ve Örselli, 2012, s. 45). Vatandaşlar, belediyelerin web siteleri üzerinden sunduğu hizmetler sayesinde uygulamada olan kararların değişim, iptal ve yenilenmesi aşamalarına dahil olabilir. Bu yönü ile e katılım,

yönetimsel bir karar veya işlem aşamasında vatandaşlara çevrimiçi fikir sorma işlevini yerine getirerek, e-demokrasi kavramına ön ayak olmaktadır.

Belediyelerin web sitelerinin açık, anlaşılır, kolay erişilebilir ve kullanışlı olması gibi nedenler e-katılımı dolayısı ile e-demokrasiyi etkilemektedir. Belediyelerin web sayfaları aracılığı ile sunduğu e-hizmetlerden; evrak takibi, istek ve şikâyetler, meclis kararları, imar ve stratejik planlar, performans ve faaliyet raporları, bilgi edinme, haberler, video ve projeler e-denetimin e-demokrasi ile birlikte işleyişine katkı sağlar. Vatandaşların katılım ve denetleme konularındaki isteksizliği, bilgisizliği ve talepkarlığı bu işleyişi etkilemektedir. Yerel yönetimlerin, vatandaşları bilgilendirici ve teşvik edici çalışmaları e-katılımı ve e-demokrasiyi geliştirecektir.

Katılımı artırmak için yerel yönetimler, büyük projeler veya politika değişiklikleri için çevrimiçi danışmanlık süreçleri düzenleyebilirler. Vatandaşlar, bu platformlar aracılığıyla fikirlerini ve endişelerini paylaşabilirler. Bu tür danışmanlıklar, daha kapsamlı ve katılımcı kararlar alınmasını teşvik eder. Belçika, Brezilya, Arjantin ve Avustralya gibi az rastlanır bazı örneklerde e-belediyeçilik, seçim süreçlerine de dahil edilmiştir (McCallum, 2011; Canada, Elections 2017; E-lected, 2014). Elektronik oylama, seçime katılımı artırabilir ve vatandaşların oy kullanma süreçlerini daha kolay hale getirebilir. Ayrıca e-belediyeçilik, büyük veri analizi ve veri görselleştirme gibi araçlar aracılığıyla belediyelerin daha faydalı, analiz edilmiş ve bildirilmesi kolay olan kararlar almasına yardımcı olur. Veriye dayalı kararlar, politika oluşturma süreçlerini iyileştirir ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verir. Sonuç olarak, e-belediyeçilik, katılımı artıran birçok araç ve fırsat sunar. Ancak bu teknolojilerin etkili bir şekilde kullanılması ve katılımı artırmada etkili olabilmesi için güvenlik, gizlilik ve dijital eşitsizlik gibi önemli konuları da gözardı etmemek gerekir.

6.1. Merkezi Yönetim ve E Belediye

1980 sonrası yeni kamu yönetimi anlayışı ile beraber Türkiye’de hem yerel yönetimler hem de merkezi yönetim değişim ve yenilenme sürecine girmiştir. Bu değişimler, küreselleşme ve demokratikleşme ile de bağlantılıdır. Küreselleşme ve bilgi teknolojileri alanında yaşanan değişimlerin sonucu olarak merkezi ve yerel yönetimlere de bazı sorumluluklar düşmektedir. Merkezi yönetimlerin belirledikleri sınırlar ve ilkeler çerçevesinde yerel yönetimler, mahalli ihtiyaçların karşılanması için kendi kararlarını alabilen, mali kaynaklarını oluşturan, hizmetlerini halkın denetimine sunan idari birimler şeklinde biçimlenmektedir (Yıldız Özsalmalı, 2010, s.249).

Yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu hizmetlerinde kalite, açıklık ve şeffaflık gibi kavramlar ortaya çıkmış, yerel yönetimler de bu kavramlardan payına düşeni fazlasıyla almıştır. Osborne ve Gaebler, geleneksel anlayışın yerini bıraktığı yeni kamu yönetimi modelinin başarılı olabilmesi için on prensip ortaya koymuşlardır. Bunlar:

1. Merkezi idare, kürek çekmek yerine dümen tutmayı kendine görev olarak görmelidir.
2. Merkezi idare, mal ve hizmetleri halka sunma aşamasında aktif rol almak yerine mal ve hizmetlerin vatandaşa aktarılmasını sağlamalıdır.
3. Merkezi idare, tekellerin varlığına son vererek rekabeti geliştirmeye yönelik adımlar atmalıdır.
4. Merkezi idare, kendine bir misyon belirleyerek görevlerini bu misyona göre ifa etmelidir.
5. Kamu sektöründe girdilerden ziyade, sonuçlara kaynak sağlanmalıdır.
6. Kamu hizmetlerinin sağlanmasında bürokrasinin rolü azaltılmalı ve vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanılmalıdır.
7. Kamu kurumları harcama yapmakla birlikte kazanç elde etmek için de çaba göstermelidir.
8. Kamu kurumları çözüm üretmek yerine koruyucu önlemler almalıdır.
9. Kamu örgütlerin sahip olduğu güç ve yetki imkanlar dahilinde diğer birimlerle paylaşılmalıdır.
10. Problemlerin çözümü için yeni birim ve planlamalar oluşturmak yerine problemleri sistem içerisinde çözmek için çaba gösterilmelidir. (Osborne ve Gaebler'den akt. Göküş, 2011, s. 83)

Yerel yönetimlerin bu ilkelerden etkilenmesi yadsınamaz. Doğal olarak e belediye kavramı da bu etkileşimden nasibini alacaktır.

2000'lerde Başbakanlık tarafından yayımlanan "Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim" adlı bir rapor, merkezi yönetimin yetki ve sorumluluklarının kısıtlanmasını öne çıkarmaktadır (Emini, 2009, s.35). 2012 yılına gelindiğinde ise kabul edilen, 6360 sayılı Kanun ile kurulan Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlıkları'nın varlığı ile yerel yönetimlerin etkinliği artırılmak istenmiştir. Görüldüğü üzere merkezi yönetimler tarafından yerel

yönetimlere tanınan yetkiler, gerekliliklere göre değişiklik göstermekte ve zaman zaman çelişkili durumlar gözlenmektedir.

6.2. E Belediye Uygulamalarındaki Sorunlar ve Çözüm Önerileri

E belediye sisteminin kullanılması ve dijital yönetime geçiş aşamasında gerek yönetim birimleri gerekse hizmetlerden yararlanan vatandaşlar bazı sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunları genel hatlarıyla ele alacak olursak; teknik, hukuki, siyasi, stratejik, kurumsal ve toplumsal sorunlar şeklinde bir sıralama yapmak mümkün hale gelecektir. Ek olarak, karşılaşılan bazı sorunların hem e devlet hem de e belediye sisteminde ortak olduğu göze çarpmaktadır. Sayısal eşitsizlikler, hedef ve amaçlardaki belirsizlikler, yasal ve idari aksaklıklar, personel sayısındaki yetersizlik, işleyişlerdeki yavaşlık, mahremiyet ve kişisel verilerin korunması hususundaki eksiklikler ortak sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Çakır, 2015, s.2; Pektaş, 2011, s.75). Vatandaşların, dijital hizmetler hakkında bilgi sahibi olmaması da bu alandaki gelişmeler karşısında engel olarak görülmektedir.

Kentsel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin dijital ortama aktarılması aşamasında ortaya çıkan e belediyecilik anlayışının karşılaştığı sorunların temelinde ise yöneticilerin isteksiz davranışları, uzman personelin yetersizliği, hizmet temelli eğitimlerin içeriğinin hem sayısal hem de kalite açısından tatmin edici olmayışı, geciken güncellemeler, başlangıç aşamasındaki kurulum maliyetlerinin yüksekliği ve bürokrasinin getirdiği aksaklıklar gibi sebepler yatmaktadır (Yomralıoğlu, 2000, s. 4). Belediyelerin internet aracılığı ile vatandaşlarına sunduğu hizmetler esnasında ve e belediyecilik aşamasında karşılaşılan sorunlar daha ayrıntılı şekilde şöyle sıralanabilir (İçişleri Bakanlığı, 2011, s. 48 – 49, Türkiye Bilişim Derneği, 2004, s. 26 – 27, Çetin, Aydoğan, Ertuğrul, 2002, s. 6):

- İdari birimler arasında hizmetlere ulaşımın sağlanması için gerekli altyapının olmaması,
- Kurulum maliyetinin yüksekliği,
- Gizlilik ve güvenlik politikalarının sağlanamaması,
- Bilgi paylaşımı aşamasında gerekli standartlardan yoksunluk,
- İletişim altyapısındaki eksiklikler,
- AR-GE çalışmalarının yetersizliği

- Kamu kurumlarının elektronik belgeleri kabul etme, vatandaşların ise elektronik belgeleri ilgili makamlara sunma aşamasındaki çekinceleri,
- Kişisel verilerin korunmasına ilişkin güvensizlik,
- Elektronik imza kullanımı ve kabulü aşamasındaki aksaklıklar,
- İnternet aracılığıyla işlenen suçların fazlalığı,
- Kurumlar arası bilgi paylaşım aşamasında karşılaşılan güçlükler,
- Devlet seviyesinde net politika ve stratejilerin olmaması,
- Bilgi işlem merkezlerinin yetersizliği,
- Koordinasyon kurullarının eksikliği,
- Vatandaşların elektronik katılım aşaması ve siyasi süreçlerdeki faaliyetlere yönelik oluşabilecek güven eksikliği,
- Bilgi teknolojileri aracılığıyla vatandaşlar ile siyasilerin ve kamu yöneticilerinin birbirleriyle etkileşime geçmesine ilişkin karar mekanizmalarının kararsız duruşları,
- E belediye hizmetlerinden faydalanan vatandaşların sisteme katkıda bulunmasını sağlamaya ve demokratik süreçleri daha işler hale getirmeye yönelik siyasi irade noksanlığı
- Kurumlar arası işbirliği ve iletişim problemlerinin yaşanması,
- E belediyecilik alanında yasal düzenlemelerin yetersizliği,
- E belediyecilik alanında ekonomik, sosyal, demokratik ve yönetsel altyapıları oluştururken karşılaşılan zorluklar
- Hem sivil hem de kamusal katılım aşamalarında gerekli dijital kültüre sahip olunmaması,
- Teknolojik okur yazarlık alanındaki eşitsizlikler,
- E belediye alanında yapılan araştırma ve uygulamalar arası bilgi alışverişindeki yetersizlik
- Donanım maliyetlerinin yüksekliği,
- Merkezi ve yerel yönetimler arası bilgi paylaşımının yetersizliği
- Belediyelerin internet sitelerinde genellikle bilgi sunumu ve tanıtım hizmeti yapılırken, vatandaşın katılımını sağlayan hizmetlere yeteri kadar yer ayrılmaması,

- Belediye personelinin dijital değişime karşı gösterdiği direnç, yöneticilerin bilgi ve eğitim eksikliği ve e belediyecilik alanındaki isteksizliği,
- E belediyecilik alanında yeterli verinin bulunmaması,
- Erişim, altyapı ve bilgi teknolojilerini yetkin şekilde kullanabilecek personel eksikliği,
- E-belediye uygulamalarında her belediyenin kendi uygulamalarını tek başına gerçekleştirmesi ve bu konudaki projelere gerekli önemin verilmemesi.

Yukarıda bahsedilen e belediye sisteminin sorunlarına dair şu şekilde çözümler hayata geçirilebilir (Şat, 2008, s. 275):

- Belediye ve diğer kamu kuruluşlarının hizmet programları karşılıklı olarak uyumlu hale getirilmelidir.
- Belediyelerin bütçesindeki kaynaklarda, bilgisayar donanımları, yazılım alımları, sistem bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi gibi faaliyetler için artışa gidilmelidir.
- Belediye mevzuatı, bilişim sektöründeki gelişmeleri yakından takip ederek, gelişmelere paralel olarak uygulamaya konulmalıdır.
- Yerel yönetim faaliyetlerine, ihtiyaç duyulan planlamalara, projelere ve uygulamalara hızlı erişim için gerekli sistemlerinin kurulmasına ve kuruluma dair standartların oluşturulması için bu alandaki yetkili ve ilgililerin çalışma grupları oluşturulmasına özen gösterilmelidir.
- Bürokratik engeller aşılmalı, yazılımların üreteceği raporlar, belediye organlarınca kabul edilebilmelidir. Böylelikle belediye personeli, bilgisayar aracılığıyla aldığı raporları ve çıktıları, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmamalıdır.
- Yerel yönetimlerin bünyesinde kent bilişim sistemleri oluşturularak gerekli birimlerin ortak kullanımına açık hale getirilmeli ve birimler arası gerek bilgi gerekse donanım paylaşımının önü açılmalıdır.
- Belediyelerin çalıştığı bankaların altyapıları bilgi teknolojilerine uygun hale getirilmelidir. Ayrıca bu çalışmalarını destekleyici yasal düzenlemeler yapılmalıdır.
- Bütün belediyelerde bilgi işlem altyapısının sağlanması gerekmektedir.

- Belediyeler için yazılım ortaya koyan kurumların, altyapılarını gereken şekilde düzenlemeleri gerekmektedir.

- Belediye personelinin e belediye uygulamalarına karşı yargılarını ortadan kaldırmak için eğitimler düzenlenmelidir.

7. BAZI BÜYÜKŞEHİR VE İLÇE BELEDİYE ÖRNEKLERİ

E belediye uygulamalarının kullanımındaki ve e belediyeye verilen önemin artması ile birlikte bu alanda yapılan çalışmaların sayısında da bir artış olmuştur. E devlet ve e belediye faaliyetleri üzerine yapılan akademik çalışmaların bazıları internet siteleri üzerinden içerik analizi, bazıları ise anket yöntemi şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Ek olarak iki yöntemde uygulandığı çalışmalara rastlamak da mümkündür (Aktel, 2009, s.225-226). E belediye ve belediyelerin internet siteleri ile alakalı çalışmaların üç ana başlıkta toplandığı göze çarpmaktadır. Bunlardan ilki; belediye internet sitelerinin etkinlik, verimlilik, sağladığı kolaylık, hizmetlere erişim, web sayfası görünümü, şeffaflık, demokrasi ve vatandaşın katılımını içeren unsurların içeriklerinin analiz edilmesini kapsar. Temelde: “ Kentlere dair bilgilerin gelişen teknolojiler vasıtasıyla, kent ve vatandaşın faydasına yönelik üretilmesi ve etkili bir şekilde vatandaşların erişimine sunulması (Henden, 2004) görüşü ile Bilgi teknolojileri aracılığıyla vatandaşlara nitelikli, hızlı, faydalı ve memnuniyet odaklı hizmet oluşturulup, iletilmesi (Aydın, 2014)” görüşlerini kapsar. İkinci başlığa baktığımızda ise, belediye internet siteleri ve e-belediyecilik uygulamalarının aktörü konumundaki yöneticiler, personel, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, kamu ve özel sektör bileşenleri incelenir. Bu inceleme paralelinde aktörlerin sistem üzerine sahip oluğu bilgi ve memnuniyet seviyeleri, hizmete ulaşma düzeyleri, vatandaşların fikir ve yaklaşımlarının baz alındığı analizler karşımıza çıkmaktadır. İçeriğini: “ Hizmet bölgesi ve özneleri ile ilgili bilgilerin teknolojik imkânlar ile biriktirilip, düzenlenerek yerel yönetim muhataplarına ulaştırılması ve hizmete dönüştürülmesi (Şat, 2008)” kanısı oluşturur. Üçüncü başlıktaki çalışmalar; belediyelerin internet sitelerinin sahip olduğu alt yapı, donanım, erişim hızı ve yazılım gibi teknik unsurlara odaklanmaktadır. Bu başlığın zeminini ise “ Vatandaşların yararına yönelik bilgi ve hizmetlerin teknolojik üretim ve altyapı sayesinde oluşturulup, erişime uygun hale gelmesi (Bensghir ve Akay, 2006) ile Belediyelerin hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerini kullanarak, halka ve diğer kuruluşlara internet vasıtasıyla bilgiyi iletmesi, belediye mekanizmalarını bilgisayar ağları ile entegre etmesi ve ilgili muhataplara ağ üzerinden iletişim olanağı sağlanması (Çatı ve Işkın, 2011).” gibi aşamalar meydana getirmektedir.

Bu çalışma, internet siteleri üzerinden yapılan tarama ile ulaşılan içerik analizlerine dayanmaktadır. Bulgular literatür tarama sürecinde elde edilen bilgiler ışığında değerlendirilmiş ve öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda TÜİK verilerine göre Türkiye'nin nüfusu en kalabalık ilk üç şehri Ankara, İstanbul, İzmir Büyükşehir Belediyeleri ile Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Eskişehir Tepebaşı ve Odunpazarı Belediyelerinin web

siteleri analize tabi tutulmuştur. İstanbul, Ankara ve İzmir'in seçilme sebebi TÜİK verilerine göre Türkiye'nin nüfusu en kalabalık ilk üç şehri olmalarıdır. İstanbul'un nüfusu 15 milyon 907 bin 951, Ankara'nın 5 milyon 782 bin 285, İzmir'in ise 4 milyon 462 bin 56 kişi olmuştur. Bu iller sırasıyla Türkiye nüfusunun %18,65, % 6,78 ve %5,23'ünü toplamda ise %30,66'sını oluşturmaktadır. Nüfusu kalabalık bu şehirlerin yerel ihtiyaçları da nüfusa bağlı olarak nitelik ve nicelik açısından çoğalmakta ve bu durum yerel yönetimlere olan ihtiyacı artırmaktadır. Öte yandan Eskişehir Odunpazarı Belediyesi'nin tüm web sitesi incelenmiştir. Çalışmada ana sayfa ve internet aracılığı ile sunulan hizmetlerin içerik analizi yapılarak e belediye uygulamalarının hizmet kalitesini ve verimliliğini ne yönde etkilediği sorusuna cevap aranmıştır. Ayrıca incelemede hesap verilebilirlik ve açıklık kriterlerinin işleyiş şekli ile birlikte belediyelerin kurumsal web sitelerinde sunulan hizmetlere erişilebilirlik olanakları değerlendirilmiştir. Belediyelere ait web siteleri 15.11.2023 ile 4.12.2023 tarihleri arasında araştırmacı tarafından incelenmiş, bulgular yer yer ekran görüntüsü şeklinde de sunulmuştur.

- **Başkana dair bilgi:** Söz konusu belediyelerin tümünün internet sitelerinde başkanlara dair bilgiler ve özgeçmişleri vatandaşlara sunulmaktadır.

- **Kurumsal şema:** Bahse konu belediyelerin hepsi sahip oldukları web sitelerinin anasayfasındaki kurumsal modülünün içinde; başkan, meclis, encümen ve komisyon üyelerinin sorumluluklarını aktaran örgüt şemasına sahiptir. Ek olarak İzmir Büyükşehir Belediyesi ve Eskişehir Odunpazarı Belediyelerinin internet sitelerinde belediye başkanlarına ait mal beyanı belgeleri yer almaktadır.

- **Şeffaflık:** İncelenen dört büyükşehir belediyesi ve iki ilçe belediyesinin internet sitelerinde hesap verebilirlik ve şeffaflık açısından önem arz eden meclis gündemleri, tutanakları ve kararları ile encümen mensuplarına dair bilgiler Ankara, İstanbul, İzmir Büyükşehir Belediyelerinde eksiksiz yer alırken, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ile Eskişehir Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin internet sitelerinde meclis üyeleri, meclis gündemleri ve toplantı kararlarının özetleri yer almaktadır.

- **Raporlama ve bilgi sunumu:** Dört büyükşehir ve iki ilçe belediyesinin internet sitelerinde stratejik plan ve faaliyet raporlarının varlığı incelendiğinde; Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerinin stratejik planlarına ulaşılabilirken, Eskişehir ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin stratejik planlarına web siteleri aracılığıyla ulaşım sağlanabilmektedir. Faaliyet raporlarının yayınlanması hususunda ise; İstanbul Büyükşehir Belediyesi faaliyet raporlarını 'e-bilgi', Ankara Büyükşehir Belediyesi

‘‘belediye rehberi’’, İzmir Büyükşehir Belediyesi ‘‘dokümanlar’’, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ise ‘‘bilgi edinme’’ başlığı altında erişime sunmaktadır. Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyeleri ‘‘plan ve raporlar’’ başlığında faaliyet raporlarını vatandaşlara aktarmaktadır. Bahsi geçen belediyelerin güncel ve geçmişe dönük faaliyet raporlarına ulaşılabilirken, Ankara Büyükşehir Belediyesi örneğinde sadece son üç yıla ait faaliyet raporlarının yayımlandığı görülmüştür.

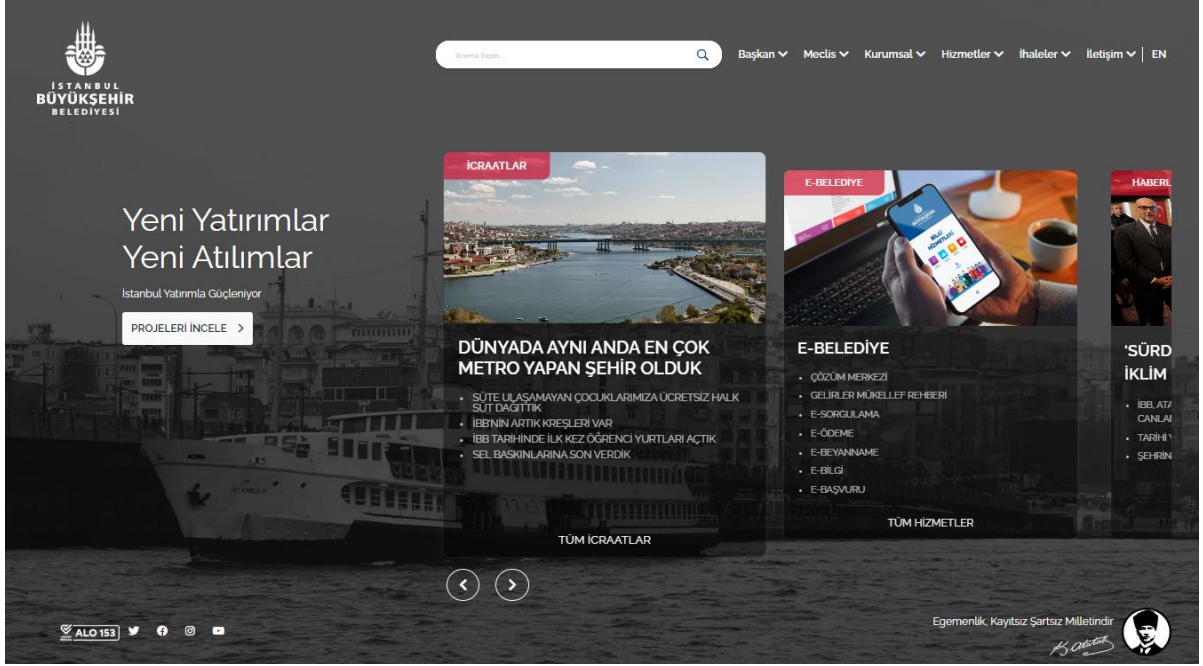
● **İhale ve projeler:** İhaleler açısından internet siteleri incelendiğinde; İstanbul Büyükşehir Belediyesi doğrudan ‘‘ihaleler’’ başlığı, Ankara Büyükşehir Belediyesi ‘‘belediye rehberi’’, İzmir Büyükşehir Belediyesi hızlı menü, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyesi ise web sitelerindeki ‘‘güncel’’ başlığı ile ihaleler hakkındaki gerekli bilgileri vatandaşlara aktarmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, projelerini belediye web sitesinden ayrı olarak ‘‘https://icraat.ibb.istanbul’’ adresinden sunarken, Ankara Büyükşehir Belediyesi web sitesi anasayfasında, İzmir Büyükşehir Belediyesi, Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyesi ‘‘projeler’’ başlığı ile vatandaşlara aktarmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ise internet sitesinde projelere dair herhangi bir bilgi paylaşımında bulunmamaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin kurumsal web sitesinin anasayfası incelendiğinde bir üst menüye sahip olduğu görülmektedir. Bu üst menü:

- **Başkan:** Belediye başkanına ait özgeçmiş, galeri ve görevleri,
- **Meclis:** Meclis, meclis başkanı ve vekiller, meclis üyeleri, meclis komisyonları, belediye birlikleri, parti grup başkanlıkları, meclis gündemi ve komisyon raporları, meclis kararları ve karar özetleri
- **Kurumsal:** Belediye tarihçesi, yetki alanı, yönetim şeması, etik komisyonu, arabuluculuk komisyonu, encümen, bütçe ve yatırımlar, basın materyalleri, kardeş şehirler, şirketler, haber arşivi, yayınlar, İBB sosyal medya, İBB TV, mobil uygulamalar
- **Hizmetler**
- **İhaleler**
- **İletişim**

başlıklarından oluşmaktadır. Ayrıca anasayfada icraatlar, e belediye, haberler, kültür ve sanat, yatırımlar ve yayınlar modüllerinin yanında, hızlı menü aracılığıyla 153 çözüm merkezi,

toplu ulaşım, gönüllü ol, bağış yap, hava durumu ve İstanbul bülteni gibi hizmetlere erişim sağlanmaktadır.



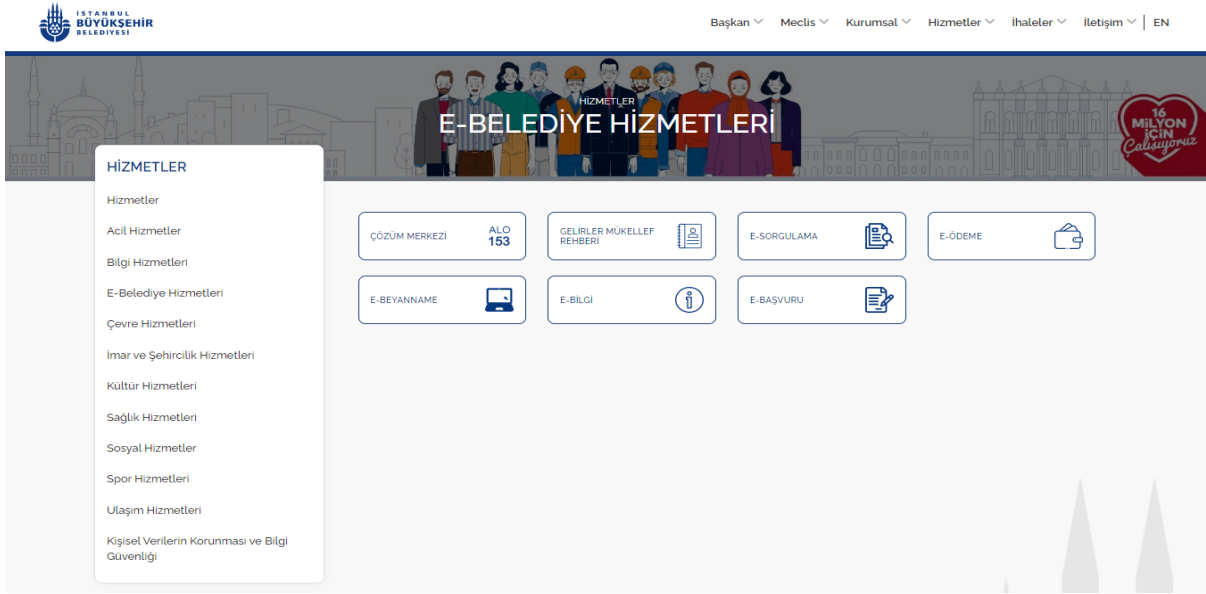
Şekil 7.1. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası

Kaynak: (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2023)

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin e belediyeçilik altında sunduğu hizmetlere ait web sayfası incelendiğinde; yine yatay olarak Belediye'nin web sitesinin anasayfasında bulunan üst menü ve hızlı menü ile karşılaşmaktayız. Sütun halindeki "hizmetler" başlığı ise; acil hizmetler, bilgi hizmetleri, e belediye hizmetleri, çevre hizmetleri, imar ve şehircilik hizmetleri, kültür, sağlık, ulaşım hizmetleri, sosyal hizmetler ve kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği alt başlıklarını içermektedir. E belediye olarak sunulan hizmetler incelendiğinde sırasıyla:

- **Çözüm merkezi:** Çözüm merkezi başvurusu ile sosyal yardım ve bilgi edinme başvuru modülleri, memnuniyet anketi ve çözüm merkezinin sosyal medya hesapları
- **Gelirler mükellef rehberi:** İlan reklam mükellefleri, ilan tebliğ, haciz kaldırma, İBB borç ödeme, ödeme noktaları bilgisi ve ilçe belediye payları
- **E-sorgulama:** Plan askı arşivi, ihale ilanları, mevzuat, evrak takibi
- **E-ödeme:** İGDAŞ ve İSKİ borç ödeme işlemleri
- **E-beyanname:** Yangın sigorta ve ilan reklam vergisi işlemleri

- **E-bilgi:** Balık ve hal fiyatları, sosyal tesisler, şehir rehberi, ücret tarifeleri, sosyal tesisler faaliyet raporları, kameralar, kültür sanat etkinlikleri, şehir hatları sefer tarife bilgileri
- **E-başvuru:** Evde sağlık hizmeti, etik komisyonu, İstanbulkart, hafriyat güzergah, genç üniversiteli, kamulaştırma başvuruları ile İETT bulunmuş eşya, işyeri açma ve çalışma ruhsat işlemlerinin varlığı gözlemlenmiştir.



Şekil 7.2. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin Sunduğu E Belediye Hizmetleri

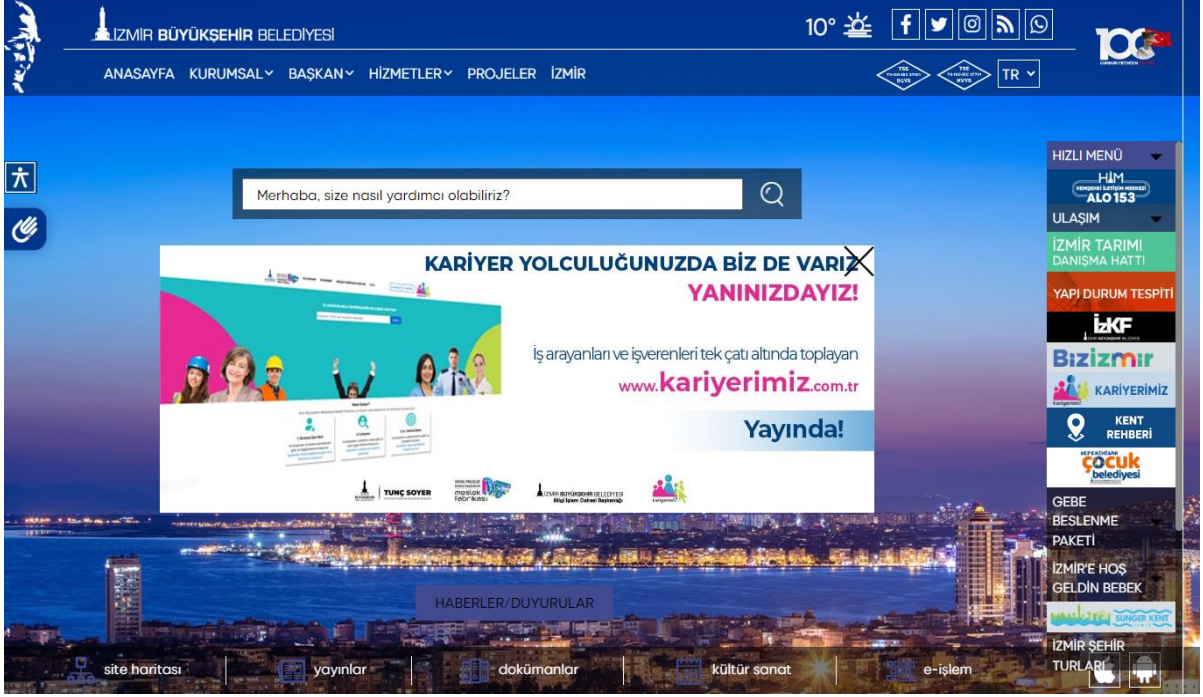
Kaynak: (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2023)

İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin resmi internet sitesinin anasayfası incelendiğinde, üstteki yatay menü sosyal medya bağlantıları ve hava durumu bilgisinin yanında:

- **Kurumsal:** Stratejik plan, birimler, şirketler, web siteleri, görevler, İBB encümeni, etik komisyon üyeleri, İBB meclisi, kurum politikaları, kardeş kentler, muhtarlıklar, AB ve proje çalışmaları, İzmir belediye tarihçesi ve geçmiş başkanlar hakkında bilgiler
- **Başkan:** Özgeçmiş, mal beyanı ve başkana ait sosyal medya hesapları
- **Hizmetler:** Bilgilendirme ve sorgulama, atıklar ve bertaraf işlemleri, acil durum, sağlık, ulaşım, çevre/imar, altyapı, engelli vatandaşlar, eğitim destek, ihtiyaç sahiplerine destek, ve spor hizmetleri ile yeme içme ve alışveriş, turizm ve sertifikasyon işlemleri
- **Projeler**

başlıklarını sunmaktadır. Alt kısımdaki yatay menüde ise site haritası, yayınlar, dokümanlar, kültür sanat ve e işlem başlıkları yer almaktadır. Anasayfa incelendiğinde

haberler/duyurular modülü ve belediyeye ait arama motoru da dikey olarak hizalanmış hızlı menü hizmetleri ile birlikte vatandaşların erişimine sunulmuştur.

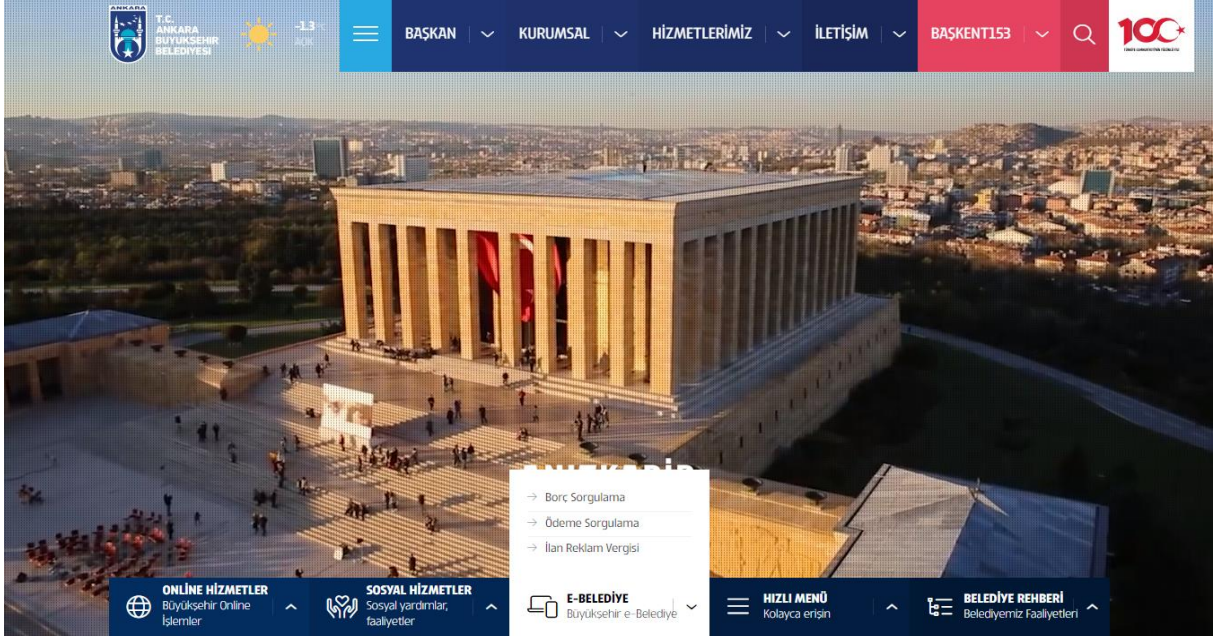


Şekil 7.3. İzmir Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası

Kaynak: (İzmir Büyükşehir Belediyesi, 2023)

Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne ait kurumsal web sitesinin anasayfa düzeni incelendiğinde alt ve üst kısımda olmak üzere iki adet yatay menünün yer aldığı görülmektedir. Bunlardan üst sıradaki menü Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin logosu ve şehrin hava durumu bilgisinden sonra şu şekilde sıralanmıştır:

- **Başkan:** Başkan hakkındaki bilgiler, başkana mesaj, başkanın yetkileri ve fotoğraf albümü
- **Kurumsal:** Tarihçe, belediye meclisi, misyon/vizyon, etik komisyonu teşkilat şeması, yetki alanı, yönetmelikler, belediye encümeni ve belediye şirketleri
- **Hizmetlerimiz:** Sokakta çalışan çocuklar merkezi, psikolojik danışmanlık hizmetleri, giysi yıkama merkezleri, sosyal yardımlar, yaşlı hizmetleri ve şefkat evleri, aile yaşam merkezleri, çocuk ve gençlik hizmetleri, kadınlar lokali, kadın danışma merkezleri ve kültürel hizmetler
- **İletişim:** İletişim bilgileri, banka hesap numaraları, çalışma saatleri ve muhtarlıklar
- **BAŞKENT153:** Başvuru yapma ve sorgulama işlemlerini içermektedir.



Şekil 7.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası

Kaynak: Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2023)

Anasayfadaki alt menüye baktığımızda ise;

- **Online Hizmetler:** Meclis, ulaşım bilgi sistemi, EBYS evrak doğrulama, e posta, e bordro, e belediye
- **Sosyal Hizmetler:** Psikolojik danışmanlık hizmetleri, sosyal tesisler, tatil kampları, sosyal yardımlar ve engelli hizmetleri
- **E-belediye:** Borç sorgulama, ödeme sorgulama ve ilan reklam vergisi işlemleri
- **Hızlı Menü:** E bordro, EBYS evrak doğrulama, hal fiyatları
- **Belediye Rehberi:** Faaliyet, raporları, duyurular, videolar, ihaleler, meclis, UKOME, haberler ve etkinlikler gibi başlık ve alt başlıkları ile karşılaşılmıştır.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal web sitesi anasayfası incelemeye tabi tutulduğunda alt ve üst olmak üzere iki adet yatay menüye sahip olduğu gözlenmiştir. Üst menüde belediyenin engelsiz web site bağlantısı ve sosyal medya hesapları ile birlikte:

- **Başkan:** Başkana ait biyografi, fotoğraflar, ödüller ve iletişim bilgileri
- **Kurumsal:** Eski başkanlar, meclis üyeleri, komisyonlar, etik komisyonu, arabuluculuk komisyonu, idari şema, vizyon ve misyon, stratejik plan, mevzuat, iç kontrol, yetki ve sorumluluklar, başvuru ve belgeler, belediye şirketleri logolar ve cv bankası

- **Güncel:** Haberler, duyurular, etkinlikler, Bizim Şehir Bülteni, ihale ilanları, imar planı ilanları, yayınlr, parselasyon planı ilanları ve ilan portalı

- **Bilgi Edinme:** Dilek ve şikayetler, performans programı, faaliyet raporları, kamu hizmet standartları, meclis kararları, saydamlık ve hesap verilebilirlik, K.V.K.K ve bilgi güvenliği ve nasıl belediye meclis üyesi olunacağına dair bilgilendirme

- **İletişim**

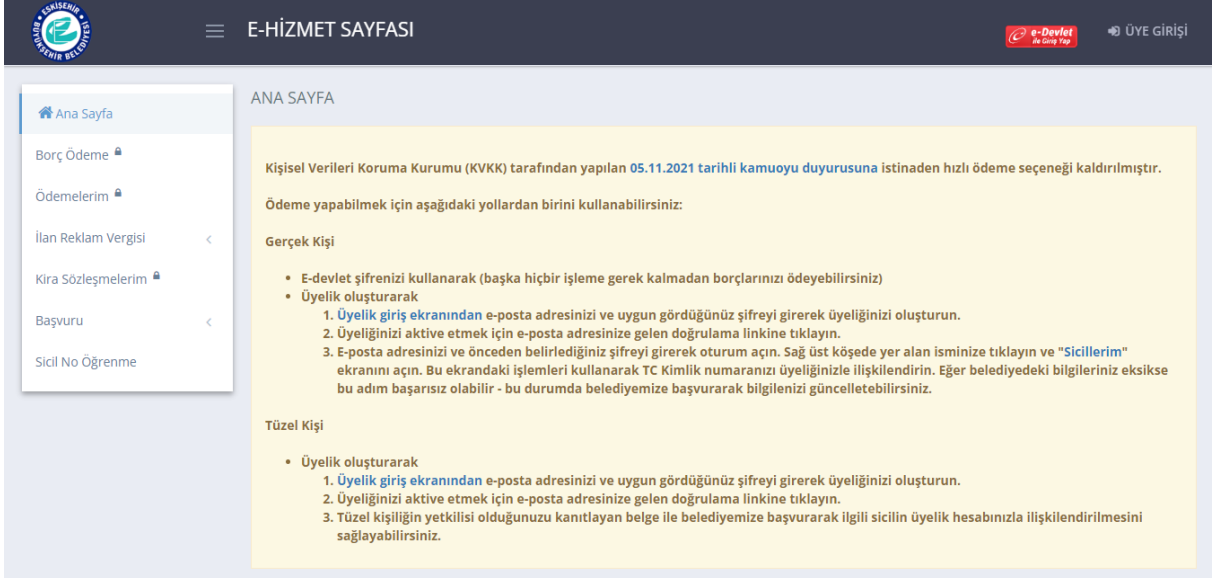
başlık ve alt başlıkları vatandaşların erişimine sunulmuştur.



Şekil 7.5. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Kurumsal Web Sayfası

Kaynak: (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2023)

Alt menüdeki yatay başlıklar ise: online hizmetler, Eskart işlemleri, kentsel dönüşüm, kültür sanat, sağlık hizmetleri, sosyal belediyecilik, spor, tarımsal hizmetler ve ulaşım olarak öne çıkmaktadır. Bu başlıklardan ‘‘online hizmetler’’ incelendiğinde tüzel ve gerçek kişi olarak borç ödeme, ilan reklam vergisi, kira sözleşmeleri, sicil no öğrenme ve başvuru işlemlerine ulaşıldığı gözlenmiştir.



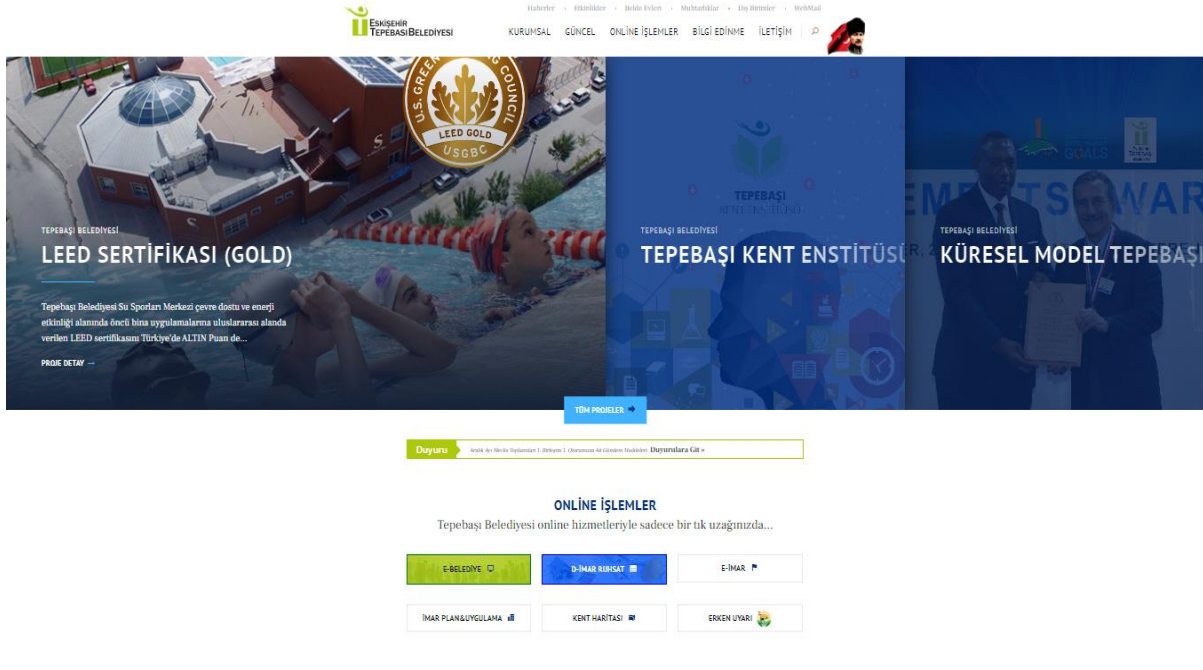
Şekil 7.6. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi E Hizmet Sayfası

Kaynakça: (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2023)

Eskişehir ilçe belediyelerinden Tepebaşı Belediyesi'nin resmi internet anasayfa incelemesi yapıldığında üst kısımda yatay olarak iki satırdan oluşan menü varlığı göze çarpmaktadır. Menü'nün ilk satırın haberler, etkinlikler, belde evleri, muhtarlıklar, dış birimler ve belediyeye mail atılmasını sağlayan modüller karşımıza çıkmaktadır. İkinci satırda ise:

- **Kurumsal:** Başkana ait bilgiler, meclis üyeleri, başkan yardımcıları, müdürlükler, meclis televizyonu, stratejik plan ve performans programı, yerel eşitlik eylem planı, komisyon raporları, karar özet defteri, komisyonlar, meclis gündem ve tutanakları
- **Güncel:** Haberler, ziyaretler, duyurular, ilanlar, etkinlikler, çalışmalar, projeler, kardeş şehirler, ihale ilanları ve imar planları
- **Online işlemler:** E belediye, imar ruhsat, kent haritası ve ruhsat takip
- **Bilgi Edinme:** Nikah işlemleri, yönetmelik ve hizmet formları, standart formlar ve başvuru evrakları
- **İletişim**

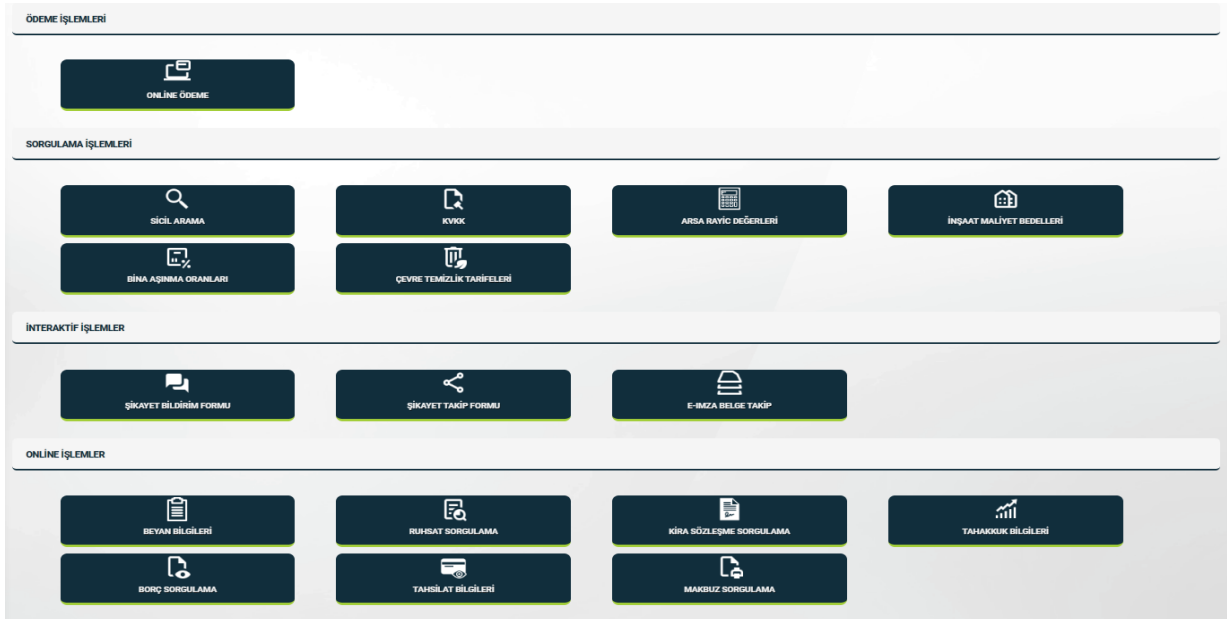
başlıkları yer almaktadır. Ayrıca online işlemlere ait hizmetler anasayfada birer modül olarak kendine yer bulup, öne çıkmaktadır.



Şekil 7.7. Tepebaşı Belediyesi Kurumsal Web Sayfası

Kaynak: (Tepebaşı Belediyesi, 2023)

Tepebaşı Belediyesi'nin e belediye portalı incelendiğinde: online ödeme, sicil arama, arsa rayiç değerleri, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri, şikayet bildirim ve takip formları, tahakkuk ve beyan bilgileri, makbuz, kira sözleşmesi, ruhsat ve borç sorgulama gibi işlemlerin kolaylıkla yapıldığı gözlenmiştir.



Şekil 7.8. Tepebaşı Belediyesi'nin Sunduğu E Belediye İşlemleri

Kaynak: (Tepebaşı Belediyesi, 2023)

Diğer belediyelere göre daha ayrıntılı olarak incelenecek Odunpazarı Belediyesi'nin kurumsal internet sitesi anasayfasında ilk olarak ilçenin hava durumuyla birlikte belediyeye ait sosyal medya hesapları, İngilizce web sitesi ve görme engellilere özel web sayfası ulaşım modülleri karşımıza çıkmaktadır. Yatay sütun olarak hizalanmış menüde ise;

- **Başkan:** Başkanın özgeçmişi ve mesajı, mal beyanı, vatandaşların başkanla olan fotoğrafları ve başkana mesaj

- **Kurumsal:** Belediye tarihi, BenVarım, organizasyon şeması, vizyon ve misyon, başkan yardımcıları, etik komisyonu, müdürlükler, belediyenin aldığı ödüller, kardeş şehirler, belediye meclisi ve Sağlıklı Kentler Birliği, kesin hesap raporları, meclis denetim komisyon raporları, meclis komisyon raporları, stratejik planlar, performans programları, faaliyet raporları, yönetmelikler, meclis kararları, kurumsal mali durum ve beklentiler raporu, meclis gündem maddeleri, iç kontrol, toplumsal cinsiyete duyarlı bütçeleme çalışmaları, dış denetim raporları ve acil eylem planı

- **Güncel:** Haberler, duyurular, ihaleler, etkinlikler, imar planı ilanları, Sen De Sahiplen, nöbetçi eczaneler, engelli araç gereç, belediye bugün ne yapıyor?

- **Projeler:** Tüm projeler, hayvan dostu belediye projeleri ve kırsal projeler, sosyal ve halkçı belediyecilik, üst yapı projeleri, dijital projeler, kadınlar için projeler, spor projeleri, yaşlılar ve engelliler için projeler, çevre dostu belediye, katılımcı belediyecilik, şeffaf belediyecilik, Yeşil Bir Odunpazarı İçin Projesi, çocuklar ve gençler için projesi, kültür, sanat ve turizm projeleri, üreten ve tasarruf eden belediye

- **Hizmetlerimiz:** Sosyal hizmetler (aşevi, engelsiz iletişim masası, engelsiz kültür sanat merkezi, evde banyo ve kişisel bakım hizmeti, halk market, hoş geldin bebek, koca çınar yaşam merkezi, OKEP (Odunpazarı Belediyesi Kadın El Sanatları Pazarı), SOBE (Sağlık Odunpazarı Belediyesi ile Evinizde), tekerlekli sandalye yardımı), kültür ve sanat hizmetleri (Çağdaş Sanatlar Galerisi, müzeler, oda müziği konserleri, Odunpazarı Belediye Tiyatrosu, turizm ofisi, Bavulumda Sanat Var, Cam Sanatları Merkezi, Hasan Polatkan Kültür Merkezi, Yunus Emre Kültür ve Sanat Merkezi), çevre ve temizlik hizmetleri (ambalaj atıklarının toplanması, atık ilaç toplama, atık yağ toplama, atölyeler ve imalat hizmetleri, bahçe budama atıklarının toplanması, budama ve kesim hizmetleri, cadde ve sokakların temizliği, çöp toplama, hobi bahçeleri hizmetleri, kent mobilyaları kurulum ve bakımı, mobilya atıklarının toplanması, moloz toplama), eğitim hizmetleri (halk merkezleri, OMEK (Odunpazarı Belediyesi Sanat ve Meslek Edindirme Kursları), kreşler, tiyatro eğitimleri, Yunus Emre Kültür ve Sanat Merkezi

Atölyeleri, gençlik merkezleri), üst yapı hizmetleri (kaldırım yapım ve tamirati, kazı izinleri, kırmızı kot belirlenmesi, metruk bina risk önlemleri, metruk bina yıkımı, yol açma, yol tamirati ve yol üst kaplama yapımı), kırsal hizmetler (hayvan besleme ve sahiplendirme, kısırlaştırma, Solucanköy, muhtarlık birimi, tarımsal faaliyetleri birimi, Arıköy, aşılama, çevre sağlığı ve ilaçlaması, geçiçi hayvan bakım evi, Güvercinköy), halk masası ve bilgi edinme, kadın sağlığı eğitim programı, psikolojik destek, inşaat ve yapı izni e imar, gayri sıhhi işyerleri, spor hizmetler, kütüphane, cenaze ve nikah hizmetleri

- **E Belediye**

- **Odunpazarı:** Parklar, tarihçe, festivaller, gezi rehberi, gastronomi, Odunpazarı'ndan kareler, tarihi yapılar ve muhtarlıklar

- **İletişim:** Adres, e posta, santral, halk masası ve telefon rehberi

başlık ve alt başlıkları yer almaktadır. Odunpazarı Belediyesi'nin sunduğu hizmetlere bakıldığında sosyal, kültürel ve tarımsal alandaki çalışmaların çeşitliliği dikkat çekmektedir. Anasayfanın alt kısmındaki yatay sütunda hizalanan modüllerde ise; covid-19, online hizmetler, hizmet ve yaşam rehberi modülleri yer almaktadır.

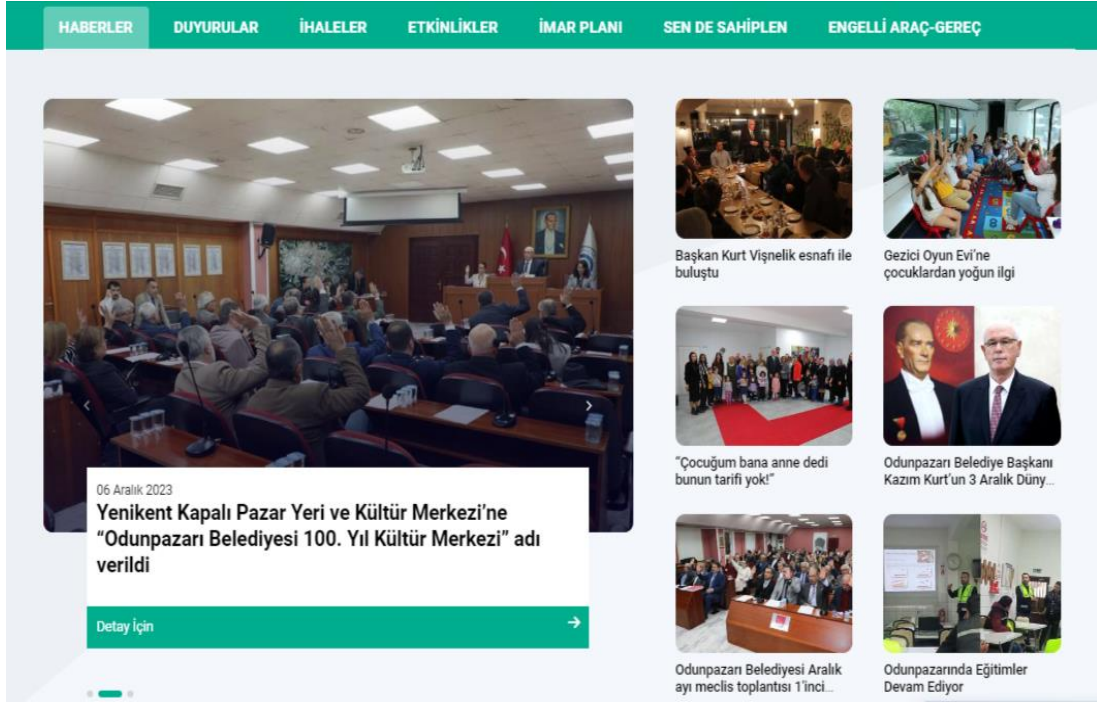


Şekil 7.9. Odunpazarı Belediyesi Kurumsal Web Sitesi Anasayfası

Kaynak: (Odunpazarı Belediyesi, 2023)

Ayrıca Odunpazarı Belediyesi, anasayfanın hemen sonrasında yer alan web sayfası aracılığıyla "Güncel" başlıklı modülde erişime sunduğu alt başlıklar için bir kısım ayırmıştır. Bu durum da haberler, duyurular, ihaleler, etkinlikler, imar planı, çeşitli kedi ve köpek ırklarının

sahiplenilmesi işlemleri ve engelli vatandaşlara ihtiyaçları doğrultusunda araç ve gereçlerin temini işlemlerini öne çıkardığının bir göstergesi olarak öne çıkmaktadır.



Şekil 7.10. Odunpazarı Belediyesi'nin "Güncel" Başlığı İle Erişime Sunduğu Modüller

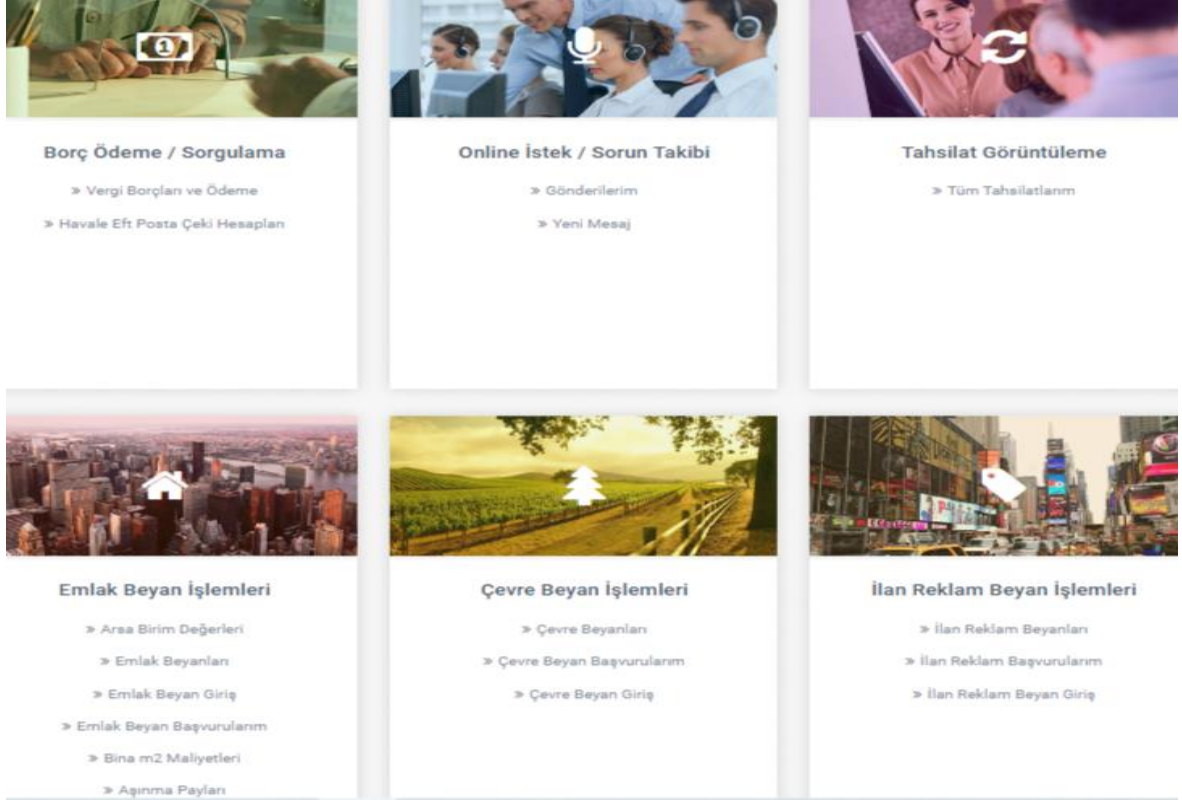
Kaynak: (Odunpazarı Belediyesi, 2023)

Odunpazarı Belediyesi, resmi internet sitesinin anasayfasında hızlı menüye de yer vermektedir. Hızlı menü; vergi ödeme, meclis kararları, evlendirme işlemleri, kütüphane sistemi, kent rehberi, nöbetçi eczaneler, imar durumu sorgulama ve atık toplama noktaları gibi hizmetlere erişimi kolay ve çabuk şekilde vatandaşlara ulaştırmayı hedeflemektedir.

Odunpazarı Belediyesi'nin e belediye hizmetlerini vatandaşlara sunduğu web sayfası incelendiğinde karşımıza 6 başlık çıkmaktadır;

1. **Borç Ödeme/Sorgulama:** Vergi borçlarının sorgulanıp, ödendiği ve havale-EFT-posta çeki hesaplarına ulaşılan modül
2. **Online İstek/Sorun Takibi:** Yeni istek ve mesajların oluşturulduğu, gönderilmiş mesajların görüntülediği modül
3. **Tahsilat Görüntüleme:** Yapılan tahsilat işlemlerinin bilgilerine ulaşılan modül
4. **Emlak Beyan İşlemleri:** Arsa birim değerleri, emlak beyan giriş ve başvuru işlemleri, bina metrekare fiyatları ve aşınma paylarına erişim sağlayan modül
5. **Çevre Beyan İşlemleri:** Çevre beyan giriş ve başvurularının yapıldığı modül

6. İlan Reklam Beyan İşlemleri: İlan reklam beyan ve başvurularının yapıldığı modül.



Şekil 7.11. Odunpazarı Belediyesi'nin E Belediye Hizmetleri Anasayfası

Kaynak: (Odunpazarı Belediyesi, 2023)

E belediye hizmetlerinin sunulduğu sayfa, vatandaşlara KVKK ve aydınlatma metni sunarak bilgilendirme sorumluluğunu yerine getirmektedir. Ayrıca e belediye hizmet sayfasına İngilizce olarak da erişim sağlanabilmektedir. Sunulan e belediye hizmetlerinden faydalanmak isteyen vatandaşlar Odunpazarı Belediyesi'nin sistemine kayıt olarak veya e devlet hesap bilgileri ile giriş yapabilmektedirler.

Dijital projeler olarak vatandaşın erişimine sunulan bölümde; vatandaşların belediyeye gelmeden işlemlerini yapabileceği İmar Durum Sorgulama Platformu, Coğrafi Bilgi Sistemi Birimi'nin yürüttüğü çalışmalar sonucu oluşturulan Kent Rehberi Haritası ile Afet ve Acil Durum Toplanma Alanları modülleri, PTT Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemi, araç takip sistemi, PTT Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi (UETS), İçişleri Bakanlığı e-Belediye Projesi, kütüphane otomasyonu, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), tapu rayiç uygulaması, arşiv yazılımı ve ihtiyaç sahipleri vatandaşlara yönelik oluşturulan Halk Market yazılımı, Kültür Varlığı Envanter Bilgi Sistemi, 13 farklı birim ile vatandaşlara hizmet ileten Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü'nün uygulamalarına dair Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü

Faaliyet Raporu Uygulaması, İPAP (İmar Plan Askı Panosu), Hukuk İşleri Müdürlüğü Mahkeme Dosya Takip Uygulaması, HAYBİS (Hayvan Bilgi Sistemi) ve Sanat Eseri Bilgi Sistemi gibi hizmetlerin entegrasyonu sağlanmaktadır.

Tablo 7.1. Ankara, İzmir, İstanbul ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin Kurumsal İnternet Sitelerinin Anasayfalarının İncelenmesi Üzerine Elde Edilen Veriler

+: Evet -: Hayır	Ankara	İzmir	İstanbul	Eskişehir	Odunpazarı	Tepebaşı
Web sitesi tasarımı çağdaş mı? Kullanıcı dostu bir arayüze sahip mi?	+	+	+	+	+	+
Menüler ve sayfa düzeni kullanıcıların bilgilere kolayca ulaşmasını sağlıyor mu?	+	+	+	+	+	+
Belediyenin sağladığı hizmetler ve önemli projeler hakkında geniş bilgiler mevcut mu?	+	+	+	-	+	-
Site düzenli olarak güncelleniyor mu?	+	+	+	+	+	+
Web sitesi mobil cihazlarda kullanım için optimize edilmiş mi?	+	+	+	+	+	+
Anahtar kelimeler, başlık etiketleri, meta açıklamalar gibi SEO unsurları optimize edilmiş mi?	+	+	+	+	+	+
Web sitesi engelli kullanıcılar için erişilebilir mi?	-	+	-	+	+	-
Sosyal medya hesapları gibi araçlar kullanılıyor mu?	+	+	+	+	+	+
Birden fazla dil seçeneği sunuluyor mu?	-	+	+	-	+	-
Belediyenin ofisleri, parklar veya diğer önemli yerler haritalarla gösterilmiş mi? Yol tarifi ve konum bilgileri mevcut mu?	-	-	-	-	+	-

Kaynak: Tablo, altı belediyenin kurumsal internet sitelerinin 15.11.2023 ile 4.12.2023 tarihleri arasında incelenmesi ile elde edilen bulgulardan yararlanarak tarafımızca oluşturulmuştur.

Altı belediyenin kurumsal web sitelerinin anasayfalarında yapılan inceleme sonucunda;

- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'ne ait projelere anasayfa üzerinden ulaşmanın mümkün olmadığı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sadece projeler için bir site oluşturduğu görülmüş, diğer belediyelerin ise anasayfalarındaki menülere eklediği "projeler" başlığı ile hayata geçirilmiş ve devam eden projeleri vatandaşa duyurduğu sonucuna varılmıştır.

- İzmir Büyükşehir Belediyesi ve Odunpazarı Belediyesi'nin web sitelerinde arama modülü, site anasayfalarında direkt göze çarparken, diğer belediyelerde ise site içi arama işlemi ‘‘büyüteç’’ sembolü aracılığı ile yapılmaktadır.

- İzmir ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı Belediyesi'nin anasayfalarında engelli vatandaşların site kullanımına yönelik yardımcı unsurlar bulunurken, diğer belediyelerde bu hususa ilişkin bir hizmete ulaşmanın mümkün olmadığı görülmüştür.

- İzmir ve İstanbul Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı Belediyesi'nin kurumsal web sitelerinde farklı dil seçeneği olarak İngilizce bulunmaktadır. Ek olarak İzmir Büyükşehir Belediyesi, İngilizcenin yanında Almanca, Fransızca, Rusça ve Çince olarak hizmet vermektedir.

- Bahse konu belediyelerden sadece Odunpazarı Belediyesi'ne ait web sitesi anasayfasında şehir haritasına ve devlet dairelerine ait konumlara ulaşılabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

21. Yüzyılda küreselleşme ile birlikte gelişen bilgi teknolojileri, kamu yönetimi alanında gerçekleşen dijital dönüşüm vasıtasıyla merkezi yönetim sistemlerinde ve yerel yönetimler mekanizmasında kendine yer bulmuştur. Dijitalleşme ve e yönetimin yararları, zaman ve kaynak yönetiminin daha verimli hale gelmesi, daha hızlı ve kaliteli hizmet sunumu, düşük maliyetli işletme ve yönetim süreçleri, vatandaşlar arasında şeffaflık ve hesap verebilirlik duygusunun artması gibi bir dizi faydayı içermektedir. Bu yararlar, Türkiye'deki dijital dönüşüm sürecini hızlandırmış ve e yönetim uygulamalarına daha fazla yatırım yapılmasına öncülük etmiştir. Böylelikle, karşımıza dijital yönetim, e devlet ve e belediyeçilik kavramları çıkmıştır.

Dünyada ve Türkiye'deki yerel yönetimler, vatandaşın ihtiyaçlarının karşılanması, hizmetlerin hızlı ve kolay gerçekleşmesi temelinde e belediyeçilik hizmetlerini benimsemiştir. Yerel yönetimlerin dijitalleşmesi, e belediye hizmetlerinin yaygınlaşması ve vatandaşların bu hizmetlere erişimi, kamu hizmetlerinin daha erişilebilir ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. Bu aşamada merkezi yönetim ile dijitalleşen yerel yönetimler arasındaki ilişki, vatandaşların daha kaliteli hizmet almasını sağlamak üzere önemli bir rol oynamaktadır. E belediyeçilik hizmetleri sayesinde vatandaşlar, hızlı, denetlenebilir, etkin, hesap sorulabilir, şeffaf, kesintisiz ve karar alma süreçlerine katılabilecekleri hizmetlere daha kolay ulaşma imkanına sahip olmuşlardır.

Çalışmada, çeşitli ülkelerin ulusal dijital yönetim platformları ve önde gelen şehirlerin e belediyeçilik hizmetlerine değinilmekle birlikte Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesi ve 2 ilçe belediyesinin web sitelerinin incelenmesi ile belediyelerin sundukları çevrimiçi hizmetler ve e belediye işlemleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda belediyelerin dijital ve çevrimiçi hizmet sunma aşamasında gayret gösterdiği ve e belediyeçilik alanında ilerleme kaydettiği kanaatine varılmıştır. Her belediyenin vatandaşa dijital ortamda ulaşma çabası dikkat çekicidir. Dijital ortamda sunulan belediye hizmetlerinin temelinde bilgilendirme amacının yattığı saptanmıştır. Belediyelerin kurumsal web sitelerinde genel olarak E Devlet ve İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi'ne belirgin bir erişim olanağı bulunmadığı görülmüştür. Belediyelerin kurumsal internet sitelerinin anasayfalarında engelli vatandaşların hizmetlere erişimini kolaylaştıracak modüllerin eksikliği de göze çarpmaktadır. E belediyeçilik alanındaki yasal zemin ve düzenleyici çerçevenin yeteri kadar sunulmadığı ve bu alandaki gelecek plan ve perspektifin vatandaşlara aktarılmadığı sonucuna varılmıştır. Ek olarak sokak hayvanları ve ticari plaka faaliyetlerine dair içeriklerin yetersiz ve belirli bir standartta olmadığı gözlenmiştir.

Ayrıca sunulan hizmetlerin, yerel yönetimlerden vatandaşa aktarılması aşamasındaki ve yerel yönetimlerin sahip olduğu imkanlardaki farklılıklar sebebiyle belirli bir standart yakalanamamış, ortaya çıkan uygulamalar yeterli olma başarısını gösterememiştir. Bu dengesizlikleri ortadan kaldırmak, kurumsal düzenlemeleri yapmak, planlama, geliştirme ve denetim aşamalarında karışıklıkları gidermek için İçişleri Bakanlığı tarafından e-Belediye Bilgi Sistemi oluşturulmuştur. Merkezi yönetim mekanizmasının dijital dönüşüme yansımış, yerel ayağı olarak görülen bu proje, tüm belediyeleri tek bir zeminde toplayarak, ortak altyapı aracılığı ile tüm işlem ve hizmetlerin ücretsiz olarak vatandaşa yerel bağlamda sunulmasını amaçlamaktadır. İçişleri Bakanlığı'nın e belediye sistemine dahil olan belediye sayısı ülke geneline bakıldığında çoğunluktadır. Ancak henüz sisteme entegre olmayan yerel yönetimlerin sayısı yadsınamayacak düzeydedir. Bu, hizmetlerin vatandaşa aktarılması aşamasında sistematiklikten ve eşitlikten uzak bir durumu meydana getirmektedir. Kuruluş amacı ve vadettikleri açısından bir dönüm noktası olarak görülebilecek e-Belediye Bilgi Sistemi, işleyiş aşamasında gerekli başarıyı gösterememiştir. 2023 yılı sonunda tüm modüllerinin tamamlanarak hizmete girmesi planlanan projenin, 2023'ün Eylül ayına gelindiğinde kadük kaldığı görülmektedir. Ulusal düzeyde, yerel yönetimlerin ortak bir hizmet zemininde buluşamamasının diğer sebepleri halen geleneksel hizmet anlayışına devam edilmesi, vatandaşın dijital yönetime temkinli yaklaşımı veya bu konudaki talep yetersizliği olarak gösterilebilir.

Ankara, İstanbul, İzmir ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Odunpazarı ve Tepebaşı Belediyelerinin detaylı analizi sonrası 6 belediye bazında şu öneriler verilebilir;

- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, anasayfasında hayata geçirdiği ve geçireceği projelere dair bir modüle yer vermelidir.

- Ankara, İstanbul ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Tepebaşı Belediyesi, vatandaşın hizmetlere daha kolay erişebilmesi için anasayfalarına arama motoru senkronizasyonlarını belirgin şekilde yerleştirmelidir.

- Ankara, İstanbul Büyükşehir Belediyeleri ile Tepebaşı Belediyesi engelli vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmetlere ulaşabilmesi için gerekli iyileştirmeleri hayata geçirmelidir.

- Ankara ve Eskişehir Büyükşehir Belediyeleri ile Tepebaşı Belediyesi, kurumsal internet sitelerine farklı dil seçeneklerini eklemelidir. Sadece İngilizce dil seçeneği olan

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile Odunpazarı Belediyesi'nin de İzmir Büyükşehir Belediyesi gibi alternatif dilleri sitelerine eklemeleri ulaşılabilirliği artırabilir.

- Odunpazarı Belediyesi haricindeki beş belediyenin site anasayfalarına şehre dair haritalar eklenerek, önemli kurum, müze, park ve tesislere ait lokasyonlara ulaşmak için belediyelerin kendi internet sitelerinin kullanılması sağlanabilir.

Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesi ile 2 ilçe belediyesinin kurumsal internet siteleri e belediyecilik, yerel yönetimlerin dijitalleşmesi ve çevrimiçi işlemler kapsamında analiz edilmiştir. Yapılan analiz ve incelemeler, varılan bulgular ve sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler verilebilir:

- Yerel yönetimlerin web siteleri her zaman güncel ve ulaşılabilir olmalıdır.
- Belediyeler, vatandaşları kişisel verilerin kullanımı kanununa yönelik bilgilendirmeli ve bu konuda vatandaşın tereddütleri giderilmelidir.
- Veri güvenliği ve iletişim ağı üzerinde üst düzey önlemler alınmalı ve sağlam bir güvenlik ağı oluşturulmalıdır. Bu sayede vatandaşlar e belediye hizmetlerini daha rahat bir şekilde kullanma imkanı bulacaktır.
- Yerel yönetim birimlerinin dijital yönetim çerçevesinde hizmetlerin vatandaşa ulaşması amacını taşıyan e belediyecilik, gerek yerel yönetimlerin sahip olduğu ilkeleri gerekse bilgi iletişim toplumunun gerekliliklerini hayata geçirecektir. Bu süreçte yerel yönetimler ihtiyaç duyulan standart ve ilkeleri benimseyip, bunlara itibar etmelidir.
- Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm aşamasında merkezi yönetim, hem vatandaşları hem de kamu kurumlarını teşvik edici politikalarını artırmalıdır.
- Büyükşehir belediyesi olan illerde mahalleler özelinde dijital platformlar oluşturularak, vatandaşların artan ve değişen taleplerine daha hızlı ve kolay ulaşılabilir. Böylelikle vatandaşın yerel yönetimlere karşı güveni artabilir.
- Belediyelerin web sayfalarında sunduğu e belediye hizmetleri daha anlaşılır, belirgin ve kolay erişilebilir olmalıdır.
- Belediyelerin web sitelerindeki anasayfalarda yer alan haberler, duyurular ve projeleri ilişkin modülleri daima güncel içerikli, açık ve anlaşılır olmalıdır.

- Yerel yönetimlerin görev alanlarını, yetki ve sorumluluklarını, finansman kaynaklarını, faaliyet raporlarını ve ilgili mevzuatı web sayfalarında paylaşması ile şeffaflık ve açıklık ilkeleri sağlanmalıdır.

- Belediyeler, e belediye hizmetlerini geliştirme ve sunum aşamalarında sosyal hizmet uzmanlarıyla çalışarak verimliliği artırmalıdır.

- Şehirde yaşanan olay ve gelişmeler ile ilgili vatandaşlar anlık olarak SMS ve belediyelerin geliştirdiği mobil uygulamalar aracılığı ile bilgilendirilebilir.

- E belediye hizmeti sunan kamu kurumu çalışanları ve dijital hizmetlere ulaşacak olan vatandaşlar için dijital yönetim üzerine eğitimler düzenlenebilir.

- E belediye hizmetlerine erişimde dezavantajlı grupta olanlar için ek tedbirler alınmalı ve hizmetlerden yararlanabilmeleri sağlanmalıdır.

Nihayetinde, Türkiye'nin dijitalleşme ve e yönetim konusundaki gelişimleri ülkemiz açısından kritik önem taşımaktadır. E belediye hizmetleri sayesinde, vatandaşlarımızın kamu hizmetlerine erişimi kolaylaşırken, kamuda şeffaflık ve hesap verebilirlik artmakta, hizmet kalitesi yükselmektedir. Ancak, E belediye uygulamalarındaki sorunlar, bu sistemin tam olarak olgunlaşmasını engellemektedir. Bu sorunların çözümlenebilmesi için ise, teknolojik altyapı ve insan kaynağı alanlarına daha fazla yatırım yapılması, dijital dönüşümün yaygınlaşması, yeni teknolojilere ve uygulamalara yer verilmesi, e belediye hizmetlerinin daha da gelişmesi adına kilit bir gerekliliktir.

Çalışma sonucunda, Türkiye’de e belediyecilik kapsamında 30 büyükşehir ve 2 ilçe belediyesinin vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma ve yönetim süreçlerini iyileştirme konusundaki kararlılığını yansıttığı görülmüştür. Yaşanan dijital dönüşüm ve bu dönüşümün yerele yansmasıyla belediyeler arasında e hizmet anlayışı halen yaygınlaşmaya devam etmekte ve vatandaşların hayatını daha kolay hale getirmektedir. Türkiye’deki e belediyeciliğin temel unsurlarını ve projeleri incelendiğinde merkezi yönetimin rolü ve bu bağlamda İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi’nin önemi bir kez daha öne çıkmıştır. Görülmektedir ki e belediyecilik serüveni tamamlanmış bir süreç değil, sürekli gelişen bir alandır. Türkiye’deki belediyelerin, veri güvenliği, dijital eşitsizlik ve teknolojik altyapı gibi zorlukları aşmak için çabalarını sürdürmeleri ve güncel gelişmeleri yakından takip etmeleri gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Acılar, A.** (2012). “*Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği*”, DPUJSS, 32 (I), s. 125-142.
- Akçakaya, M.** (2016). *Bürokrasi Kuramları ve Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik Sorunlar*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(3), s.669-694.
- Aktel, M.** (2009). “*İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(2), s.223- 240.
- Al, H.** (2002). *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*, Ankara: Bilimadamı Yayınları
- Al, H. & Alodalı, F.B.** (2008). “Türkiye’de E-Belediyecilik ve Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Uluslararası 6. Bilgi, Ekonomi ve Yönetimi Kongresi Bildiriler Kitabı, 26–28 Aralık, İstanbul: İKDER, s. 1204–1219.
- Altinn,** (2017). [<https://www.altinn.no/en/about-altinn/what-is-altinn/> Erişim: 25.8.2023]
- Alodalı, B., Tuncer, A. Usta, S. & Halis M.** (2012). *Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği*. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(2), s. 83- 95
- Almarabeh, T. & Abuali, A.** (2010). “*A General Framework for EGovernment: Definition Maturity Challenges, Opportunities and Success*”, European Journal of Scientific Research, 39 (1), s. 29-42.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi,** (2023). [<https://www.ankara.bel.tr/> Erişim: 28.11.2023]
- Armstrong, H. & Taylor, J.** (2005). *Regional Economics and Policy*, Blackwell Publishing, Oxford
- Arslan, T. N.** (2005). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları Üzerine İncelemeler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.245-265.
- Aström, J.** (2001). “Should Democracy Online be Quick, Strong or Thin ?”, Communications of the ACM, 44 (1), s. 49–51.
- Ateş, H.** (2002). “*Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Gelenekselleşmiş Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş*”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Aydın, İ. S. (2014). *E-Devlet Uygulamalarında Coğrafi Bilgi Sisteminin Yeri: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Yüksek Lisan Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Baştan, S. & Gökbnar, R. (2004). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), s. 71–89.

Bayrakçı, E. (2002). *Demokratik Yerel Yönetimin Temel İlkeleri*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 7. s.89-110

Bernick, M., E., Bunch, B., Byrnes, P. (2003). University of Illinois at Springfield, Center for State Policy and Leadership, Institute for Legislative, Administrative and Policy Studies Illinois E-Government Factbook, cspl.uis.edu.

Bilgen, H., “*Dünyada Durum*”, [www.edevlet.tripod.com., Erişim Tarihi: 20.11.2004.]

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, (2010).

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/ Erişim: 9.8.2023]

Buenos Aires Ciudad, (2023). [https://buenosaires.gob.ar/inicio/ Erişim: 13.9.2023]

Canada, Elections. *A Comparative Assessment of Electronic Voting*. from the original on 14 February (2017). [Erişim Tarihi: 22.12.2023, https://web.archive.org/web/20170214003410/http://www.elections.ca/content.aspx?section=res&dir=rec%2Ftech%2Fivote%2Fcomp&document=municip&lang=e]

Christensen, J. G. (1988). *Withdrawal of Government: A Critical Survey of an Administrative Problem in its Political Context*. International Review of Administrative Sciences, 54(1), 37-65. doi:doi.org/10.1177/002085238805400102

Caldow, J. (2004). “E-Democracy: Putting Down Global Roots”, IBM Software, Internet Address: http://www-01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/e-democracy%20putting%20down%20roots.pdf, Date of Access: 01.05.2011.

Çakır, C. (2015). *"E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri"*, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 7(1-2), s.1- 15.

Çakır, C. (2017). *"İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı"*, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 9(1), s. 1-12.

Çatı, K. & Işkın, M. (2011). "*Halkla İlişkiler Aracı Olarak Web Siteleri: İl Belediyeleri Karşılaştırmalı Analizi*", s.297-330, (Ed.) Parlak, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, Alfa Akademi Yayınları, Bursa.

Çetin H, Aydoğan O & Ertuğrul Z. (2002). *E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri*, Telekomünikasyon Kurumu, Ankara

City of Amsterdam, (2023). [<https://www.amsterdam.nl/en/> Erişim: 13.9.2023]

City of Helsinki, (2023). [<https://www.hel.fi/en/e-services> Erişim: 15.9.2023]

Çoruh, M. (2009). "*Türkiye'de eBelediye Araştırma Sonuçları*", *XIV.Türkiye'de İnternet Konferansı (inet-tr'09)*, 12-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inettr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf>

Demirel, D. (2006). "*E-Devlet ve Dünya Örnekleri*", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 61, Nisan-Haziran, s.83-117.

Devlet Planlama Teşkilatı, (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006- 2010)*, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_BilgiToplumuStratejisi.pdf, s. 1-6.

Digital India, (2023). [<https://digitalindia.gov.in/programme-pillars/> Erişim: 25.8.2023]

Dijk, J., Folmer, H. & Oosterhaven. J. (2009). '*Regional Policy: Rationale, Foundations and Measurement of Its Effects*', Capello, R. and Nijkamp, P.(eds), Handbook of Regional Growth and Development Theories, Massachusetts

Dinler, Z. (1994). *Bölgesel İktisat*. Bursa: Ekin Kitabevi.

E Devlet Kapısı, (2023). [<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> Erişim Tarihi : 13.08.2023]

E-lected, *E-voting scores another triumph in Belgium*. e-lected blog (a view on electronic voting around the world) [Erişim Tarihi: 22.12.2023, <https://web.archive.org/web/20170214002625/http://e-lected.blogspot.com.es/2014/05/e-voting-scores-another-triumph-in.html>]

E-Belediye Bilgi Sistemi, (2023).

[<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> Erişim: 27.8.2023]

- Emini, F. T.** (2009). “*Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformunun İç ve Dış Dinamikleri*”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2009, c.16, s.2.
- Eraydın, A.** (1997). *Değişen Dünyada Bölge Planlamanın Yeniden Tanımlanması: Bir Ekonomik Bütünleşme ve Demokratikleşme Projesi*. Planlama, s. 1-10.
- Eraydın, A.** (1997). “Değişen Dünyada Bölge Planlamanın Yeniden Tanımlanması: Bir Ekonomik Bütünleşme ve Demokratikleşme Projesi”, Planlama, 1997(1), s.1-10.
- Erdoğan, O.** (2019). *Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(3), s.551-566.
- E-Residency of Estonia**, (2022). [<https://www.e-resident.gov.ee/> Erişim: 25.8.2023]
- Eryılmaz, B.** (2017). *Kamu Yönetimi*, 10. Baskı, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi**, (2023) [<https://www.eskisehir.bel.tr/> Erişim: 28.11.2023]
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi**, (2023). [<https://interactive.eskisehir.bel.tr/#/home> Erişim: 28.11.2023]
- Fatemi, M., Behmanesh, R.** (2012). *New public management approach and accountability*, International Journal of Management, Economics and Social Sciences, 1(2), s.42-49
- Ghana.gov**, (2023). [<https://www.ghana.gov.gh/about/?target=undefined> Erişim: 25.8.2023]
- Gökçe, O. & Örselli, E.** (2012). *E-Demokrasi Vatandaşların Siyasete İlgilerinin ve Katılımlarının Artırılmasının Bir Aracı mı?*, E-devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler Kitabı İçinde. Sobacı, M. Z., ve Yıldız, M., (Ed.). Nobel Yayınları, Ankara.
- Göküş, Mehmet** (2011). *Kamu Hizmeti: Kuram, Politika, Uygulama, Çizgi Kitabevi*, Konya.
- Güler, B. A.** (2004). “*Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi*”, Görüş Dergisi, 58, s. 24-30.
- Hazman G., G.** (2005). *Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye uygulamaları ve yerel farkındalık*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), s. 65-84.
- Henden, H. B.** (2004). “*Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi*”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), s. 1-13.
- Henden, H. B. & Henden, R.** (2005). *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), s.48-66.

Hovy, E. (2008). *An Outline For The Foundations of Digital Government Research, Digital Government, E-government Research, Case Studies, and Implementation*, Edited by H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traummüller et all, NY: SpringerScience+Business

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (MİGM) (2011). *E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması*, Ankara.

İnce, M., N. (2001). "Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", ekutup.dpt.gov.tr.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, (2023). [<https://www.ibb.istanbul/> Erişim: 28.11.2023]

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, (2023). [<https://www.ibb.istanbul/icerik/e-belediye-hizmetleri> Erişim: 28.11.2023]

İzmir Büyükşehir Belediyesi, (2023). [<https://www.izmir.bel.tr/> Erişim: 28.11.2023]

Karakaya Polat, R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: Tasarım Yayınları

Karakurt, Tosun E. (2008). "Türkiye'de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 2, s.71-94.

Kaya Bensghir, T. (2000). "Devlet Vatandaş İlişkisinde E-Posta", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 33, Sayı: 4, Aralık, s. 49-61.

Kaya Bensghir, T. & Akay, A. (2006). "*Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi*", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 15(1), s. 31-46.

Keser, H. (2004). *Avrupa Bütünleşme Sürecinde Yerel Yönetimler*, Yerel Yönetimler Kongresi Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, s. 117-125

Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, Yayın No: 38, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Kim, S., & Lee, J. (2012). *E-participation, Transparency, and Trust in Local Government*. *Public Administration Review*, 72(6),s. 819-828

Kosorukov, A. A., (2017). *Digital Government Model: Theory And Practice Of Modern Public Administration*, *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* Volume 20, Issue 3.

Köseçik, M. & Karkın, N. (2007). “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 456, Eylül, s. 119-139.

Layne, K. & Lee, J. (2001). “Developing Fully Functional EGovernment: A Four Stage Model”, *Government Information Quarterly*, 18 (2), s. 122–136.

McCallum, R. (2011). 'Participating in Political and Public life' (2011) 32 *AltLJ* 80. Participating in Political and Public Life, [Erişim Tarihi: 22.12.2023, <https://web.archive.org/web/20160106042530/http://www.altlj.org/news-and-views/opinion/92-participating-in-political-and-public-life>]

McGregor, E. B. (1983). *The public-service problem*. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 466, 61–76. Erişim Tarihi: 22.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/1044738>

Mecek, M. (2017). "*E-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık, vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği*", *Uluslararası Bolvadin Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, 13-15 Ekim 2017, Bolvadin, Afyonkarahisar.

Metin, A. (2012). *Türkiye’de E-Devletin uygulanması ve E-Devletin bürokrasiye etkisi*. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), s. 97-108.

Meydanlı, M.A. (2010). *E-Devlet ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Mill, J. S. (1997). *Hürriyet*, Çev., M.O. Dostel, Milli Eğitim Bakanlığı Yayını, İstanbul.

MND Singapore, (2023). [<https://www.mnd.gov.sg/mso> Erişim: 13.9.2023]

Mygov.in, (2014). [<https://www.mygov.in/overview/> Erişim: 25.8.2023]

Nair, P. (2007). “E-Governance: A Step Towards Digital Democracy”, 5th International Conference on E-Governance: Foundations of EGovernment, 28–30 December, Hyderabad: ICEG, s. 147–154.

Nart, S. (2019). *Kamu Kurumlarının DNA’sı Dijital Dönüşüme Hazır mı? Meritokrasi Perspektifinden Bir Değerlendirme*. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*.

Nohutçu, A. & Demirel, D. (2005). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, S.477, s.35-56.

- OECD** (2003). “*The Case for EGovernment: Excerpts from the OECD Report The E-Government Imperative*”, OECD Journal of Budgeting, 3 (1), s. 61-96.
- Odunpazarı Belediyesi**, (2023). [<https://odunpazari.bel.tr/> Erişim: 8.12.2023]
- Odunpazarı Belediyesi**, (2023). [<https://odunpazari.bel.tr/> Erişim: 8.12.2023]
- Odunpazarı Belediyesi**, (2023), [<https://ebelediye.odunpazari.bel.tr/e-Belediye/> Erişim: 8.12.2023]
- Özbek, M.** (2007). E-Devlet ve Türkiye’de Uygulamaları Kapsamında “VEDOP” Projesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Özer, M. A.** (2019). *Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim ve Yeni Sağ Politikalar*. Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 8(20), s.10-42.
- Özmen, A.** (2012). *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Türkiye’de Yönetim Kültürüne Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Paris.fr**, (2023). <https://www.paris.fr/> Erişim: 15.9.2023
- Parlak, B.** (2006). “Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim - Yerel Yönetim İlişkileri”, Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler (Ed. Hüseyin Özgür, Bekir Parlak), Alfa-Aktüel Yayınları, İstanbul.
- Pena-Lopez, I.** (2011). “The Disempowering Goverati: E-Aristocrats or the Delusion of EDemocracy”, Journal of E-Democracy, s. 5-7.
- Pektaş, K. E.** (2011). “*Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve EBelediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması*”, Sosyal Bilimler Dergisi, XIII (1): s. 65-88.
- Peters, B. G.** (1996). *The Future of Governing: Four Emerging Models*, Kansas: Kansas University Press.
- Saopaulo.sp.leg.br**, (2023). [<https://www.saopaulo.sp.leg.br/> Erişim: 16.9.2023]
- Scott, A. J.** (2019). “City-Regions Reconsidered”. Environment and Planing A: Economy and Space, 51(3), s.554-580.
- Sezer, Ö.** (2008). *Kamu Hizmetlerinde Müşteri (vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 4(8), s. 147–171.

Singapore's National Digital Identity, (2022). [<https://www.smartnation.gov.sg/media-hub/press-releases/singpass-factsheet-02032022/> Erişim: 25.8.2023]

Sucu, M. (2021). *Dijital Yönetim*. İksad Yayınevi, Ankara

Sudoh, O. (2005). "*The Knowledge Network in the Digital Economy and Sustainable Development*", s.3-38, (Ed.) Sudoh, O., *Digital Economy and Social Design*, Springer Verlag Publisher, Tokyo (Japan).

Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. 3. Baskı. Konya: Atlas Akademi.

Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Seoul Metropolitan Government, (2023). [<https://english.seoul.go.kr/> Erişim: 13.9.2023]

Şimşek, M.Ş. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*, 7. Baskı, Günay Ofset, Konya.

Sobacı, M. Z. (2012). *E-devlet: Kuramsal Bir Bakış*, E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Yaklaşımlar kitabı içinde, Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Talinn.ee, (2023). [<https://www.talinn.ee/en> Erişim: 13.9.2023]

TASAM (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, TASAM Yayınları, İstanbul.

Tekin, M.- Güleş, H. K.- Burgess T. (2000). *Dünyadaki Teknoloji Yönetimi Bilişim Teknolojileri*, Damla Ofset, Konya.

Tepebaşı Belediyesi, (2023). [<https://tepebasi.bel.tr/> Erişim: 8.12.2023]

Tepebaşı Belediye si(2023). [<https://webserver.tepebasi.bel.tr/web/guest/2> Erişim: 8.12.2023]

The Official Website of Berlin, (2023). <https://www.berlin.de/en/> Erişim: 15.9.2023

The Official Website of the City of New York, (2023). [<https://www.nyc.gov/> Erişim: 13.9.2023]

Tokyo Metropolitan Government, (2023). [<https://www.metro.tokyo.lg.jp/english/index.html> Erişim: 16.9.2023]

Tutar, H. (2000). *Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi*, Hayat Yayınları, İstanbul.

Türkiye Bilişim Derneği (2004). "*E-Belediye Taslak Rapor-I*", II.Türkiye Bilişim Şurası. (2004). II. Türkiye Bilişim Şurası. E – Belediye Raporu, Ankara. Türkiye Bilişim Şurası (2004). “e-Devlet dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler” adlı nihai rapor.

Türkiye İstatistik Kurumu, (2022). [<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-SonucLari-2022-49685> Erişim: 15.12.2023]

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi [<https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/> Erişim: 9.8.2023]

Uçkan, Ö. (2003). E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin *Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Williamson, A. (2010). “Using Mixed Methods to Discover Emergent Patterns of Local eDemocracy” *AI & Soc*, 25, s. 321–333.

Yereli, A.B., Atsan, E. & Kızıltan, M. (2015). *Yolsuzlukla Mücadelede E-yönetişim ve Kırgızistan'daki Durum*. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(1), s. 129- 150.

Yıldırım, M. (2010). *Kamu Yönetiminde Takdir Yetkisi: Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi Arasında Karşılaştırmalı Bir İnceleme*, Uluslararası İnsan Bilimleri Der., 7(2), s. 11-24.

Yıldırım, A. (2014). *Yerellik İlkesi ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Bir Değerlendirme*, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 2, Sayı 5, s. 130-140

Yıldız Özsalmanlı, A. (2010). *Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı Açısından Yerel Yönetimlerde Modernleşme Çabalarının Değerlendirilmesi*, Yerel Yönetimler Yerel Siyaset ve Kentsel Politikalar, Ed. Bekir Parlak, Dora Yayınları, 1. Baskı, Bursa.

Yılmaz, O. (2001). Kamu yönetimi reformu: Genel eğilimler ve ülke deneyimleri, DPT, İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara.

Yomraloğlu, T. (2000). *Coğrafi Bilgi Sistemleri Temel Kavramlar ve Uygulamalar*, Seçil Ofset, I. Baskı, Trabzon.

Yurtay, Y., Utar, O., Çakıcı, A. & Erat, S. (2015). *E-Devlet Kullanımında Türkiye ve Norveç Modeli Karşılaştırması, Veri Madenciliği Örneği*, Akademik Bilişim, 4-6 Şubat, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir

Zuccarini, M. (2007). Transformation of Government Roles Toward a Digital State, Encyclopedia of digital government / Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Mälkiä, editors ,Idea Group Reference, Hershey-London-MelbourneSingapore.