

Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme ve E-Belediyecilik

Sanem BERKÜN^{1*}

Oğuzhan AYZ^{2**}

Özet

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. Böylelikle, yerel yönetimler, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak nitelikli ve kaliteli hizmet zemininde yerel halka daha çabuk ve etkili temas edebilme olanağına kavuşmuştur. Bu çalışmada, “ Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme ve E-Belediyecilik” incelenmiştir. Çalışma, dijitalleşme ve e- belediyecilik aracılığı ile yerel yönetim faaliyetlerinin yaşadığı dönüşüm sayesinde hizmet sunumunun iyileştiğini, etkileşimin arttığını ve vatandaşların katılımının teşvik edildiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin (30 Büyükşehir Belediyesi) elektronik ortamda web siteleri vasıtasıyla sunduğu hizmetler; “ tek yönlü bilgi akışı”, “ karşılıklı veya çift yönlü iletişim” ve “ çevrimiçi işlemler” başlıkları altında incelenmektedir. Çalışma, yerel yönetimlerde dijitalleşme ve e- belediyecilik kapsamında sunulan hizmetlerin mevcudiyeti, işlevselliği ve getirileri üzerinden yapılan bir içerik-durum analizidir ve Büyükşehir Belediyeleri ile sınırlı bir araştırmayı kapsamaktadır.

Anahtar Kelimeler: E devlet, E belediye, Yerel Yönetim, Büyükşehir Belediyesi, Türkiye

Abstract

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 electronic infrastructure with the concept of e-government and local governments with the concept of e-municipality. Thus, local governments, which aim to reach citizens in an easy and short way, have gained the opportunity to contact local people more quickly and effectively on the basis of qualified and quality service by using information and communication technologies. In this study, "Digitalization and E-Municipality in Local Governments in Turkey" is examined. The study aims to demonstrate that the transformation of local government activities through digitalization and e-municipalism has improved service

¹ * Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi/Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü/Öğretim Üyesi Doç. Dr. sanem.berkun@bilecik.edu.tr, ORCID ID: orcid.org/0000-0002-9254-1669

² ** Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü/Kamu Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi, oguzhanayaz256@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-4344-9456>

delivery, increased interaction and encouraged citizen participation. In this direction, the services offered by metropolitan municipalities in Turkey (30 municipalities) through their websites in the electronic environment under the titles of "one-way information flow", "mutual or two-way communication" and "online transactions" will be examined. The method of the study includes a qualitative research with 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.

Key words: E government, E municipality, Local Government, Metropolitan Municipality, Turkey

Giriş

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, 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 sunmasına olanak tanır. 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 katılımcılık, hesap verilebilirlik, şeffaflık ve verimlilik kavramlarını temel alır.

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.

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 bir hizmet kuruluşu sıfatına sahip olmakla birlikte aynı zamanda demokratik siyasi kurumlar olarak birçok işlevi yerine getirme aşamasında öne çıkmaktadır (Parlak, 2006, s.338). E-Belediyecilik faaliyetleri ile belediyeler; büyük halk kitlelerine erişebilmekte, sunulacak hizmetlerde hızlı ve kolay hareket edebilmekte ve belediye meclisi kararları, gelir gider tabloları gibi birçok bilgiyi internet siteleri aracılığı ile vatandaşa ulaştırarak şeffaf bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır (Alodalı vd., 2012, s. 88).

Yerel Yönetimlerin Dijitalleşme Süreci

Toplumların beklentilerine karşı, yönetimlerin sorumlulukları dâhilindeki uygulamalara “kamu hizmeti” denilmektedir. Kamusal hizmetlerin sağlanmasında, merkezi yönetim ve yerel yönetimler birlikte görev almaktadır. Paylaşım aşamasında yerel yönetimlere bırakılan kamu hizmetleri ve bu hizmetleri gerçekleştirme sürecinde yerel yönetimlere tanınan serbesti, idari yapıların ne oranda yerleştiğini göstermektedir. Yerel yönetimlerin etkin ve özerk olması aynı zamanda, ülkenin demokrasi düzeyi ile ilişkilendirilmektedir. Küreselleşen dünyada merkezi yönetim pek çok hizmetin vatandaşa götürülmesinde, yerel yönetimlere daha fazla sorumluluk vermekte ve halkla yerel yönetimler arası iletişim kanallarının güçlenmesinin önünü açmaktadır. Öte yandan kamu hizmetlerinin etkin olarak sunulması yeni kamu yönetimi anlayışının işletmecilik ilke ve tekniklerinin kullanılmasını gündeme getirmiştir (Christensen, 1988, s. 55).

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:

- Yerel yönetimler, yerel hizmetler alanında verimliliği artırır. Çünkü yerel yönetim organlarının yöneticileri, o yörenin içinden seçilmişlerdir.
- Yerel yönetimler, yerel ihtiyaçlara olan ilgi ve özeni artırır, demokratik sorumluluk sağlar.
- Yerel yönetimler, yereldeki görevleri yerine getirerek merkezi yönetimin elini kolaylaştırır.
- Halka yakınlıkları sebebiyle girişimcilik ve çözüm üretme aşamalarında başarılı birimlerdir.
- Geniş anlamda “ siyasi eğitim” yerel düzeyden başlar. Bu sebeple yerel yönetimler siyasetin “mektebi” olarak görülmektedir.
- Yerel yönetim birimleri, merkezi hükümet karşısında bir fren ve denge unsuru olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Siyasi gücün tek bir merkezde toplanmasına değil, paylaşılmasına olanak sağlarlar (Eryılmaz, 2017, s. 168-171).

İçinde bulunduğumuz dönemde yerel yönetimler, hem demokrasi hem verimlilik hem de etkinlik konusunda öne çıkan kurumlardır. Keza 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 değerlendirmede bulunmuştur.

Bu gelişmeler karşısında birçok yeni görev ve sorumluluk üstlenen yerel yönetimler de tıpkı merkezi yönetim gibi yeni yönetim modellerini ve günün teknolojisini takip etmek durumunda kalmıştır. Yerel yönetimlerin dijitalleşmesi de bu durumun bir yansımasıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu açılımlar sayesinde bilgi artık daha verimli ve etkili biçimde üretilip işlenebilmekte, daha hızlı ve sade biçimde kullanıcılarına sunulabilmektedir (Şimşek, 2002, s.413). E devlet kavramı, “elektronik devlet” kavramının kısaltılmış hali olarak kullanılmaktadır. E devlet, modern teknolojinin ve dijital dönüşümün kamusal hizmet sunumuna aktarıldığı bir yönetim anlayışıdır ve yerel yönetimlere yansıması e belediye şeklinde ifade edilmektedir. E belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha

şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanma olarak tanımlanmaktadır(Karakaya Polat, 2006, s. 10).

İçinde bulunduğumuz dönemde teknolojik gelişmelerin ışığında gerek merkezi gerekse yerel yönetimler birçok yeniliği ve hizmeti dijital ortamda sunmaya başlamıştır. Merkezi yönetim e-devlet, yerel yönetimler ise e-belediyeçilik 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 belediyeçiliğe 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 yetkili temas edebilme olanağına kavuşmuştur. Vatandaşların memnuniyetliklerinin artırılması ve vatandaş odaklı hizmetlerin sunulması hedefiyle faaliyetler geliştirilmiştir(Henden ve Henden, 2005, s. 48).

E Belediye, uygulamalarının başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi, belirli aşamalardan oluşan bir sürecin takip edilmesini gerektirmektedir. Bu süreç genellikle şu 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 platformları ile 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.
- **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.
- **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 uygulamalarının başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi ve sürdürülmesi için önemli adımları temsil eder. Her aşama, planlama, altyapı, hizmetlerin dijitalleştirilmesi, entegrasyon, vatandaş katılımı ve sürekli iyileştirme gibi temel unsurları içerir.

Türkiye ve E Belediyecilik Çalışmaları

Türkiye’de anayasal düzeyde, merkezden ve yerinden yönetim ilkeleri benimsenmektedir. Merkezi yönetim ile yerel yönetim birimlerinin; tabi oldukları mevzuat, mali kaynak, yetki ve sorumlulukları ve bu çerçevede sundukları hizmetler farklılık arz etmektedir. Ancak yerel yönetimlerin güçlendirilmesi yönünde çalışmalar devam etmektedir. Bu süreçte merkezi yönetim ve yerel yönetimlerin arasındaki ilişki ve işbirliği de gelişmektedir. Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm bağlamında ise merkezi ve yerel yönetimlerin yapılanma ve ortaya koydukları hizmetler paralel bir ilerleme göstermektedir.

Teknolojinin getirdiği dönüşümden etkilenen yerel yönetim kurumlarının başında belediyeler gelmektedir. Belediyeler e yönetim uygulamaları ile vatandaşların kamu hizmetlerine yakın ve kolay ulaşmasını mümkün kılmıştır (Erdoğan, 2019, s.556). E-belediye sistemine geçiş ile belediyeler ve vatandaş arasındaki iletişim ve bilgi alışverişini hızlandırmak, hizmet kalitesini artırmak hedeflenmektedir (Hazman, 2005, s.70). E-belediyecilik anlayışının, bürokrasinin katılığından meydana gelen hantallığı aşarak, kaynak israfını önlemesi ve tasarruf sağlaması da beklenmektedir (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 mekân 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 sağlamak,
- Yerel halkın, karar alma sürecine katılmasını kolaylaştırmak ve bu sebeple demokratikleşme sürecine katkı vermek,
- Zaman ve kaynak tasarrufu,
- Açık, hesap verilebilir ve şeffaf bir yönetim sağlanması ve bu sayede yönetim meşruiyetinin artması,
- 7 gün 24 saat hizmet anlayışı ile mesai saatleri dışında vatandaş ve belediyeler arası etkileşim sağlanması ve 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 artması

- Sunulan hizmetler ve hizmet verilen kitleye yönelik veritabanı oluşturulabilme imkânı sunması

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 3 ve Geçici Madde 10 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 imkânı sunmuştur. Belediyeler, kendi web sitelerini oluşturarak vatandaşlara çevrimiçi hizmetler sunmaya başlamışlardır. Sonraki yıllarda, e-Belediye uygulamaları hızla gelişmiş ve yaygınlaşmıştır. Dijital dönüşümün, topluma yansımaları bağlamında en önemli göstergelerden biri olan BM e-Katılım Endeksi 2022 verilerine göre Türkiye, Birleşik Arap Emirlikleri ve Tayland ile birlikte 18. sırada yer almıştır (United Nations, 2022).

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.

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 ortak bir altyapıda 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.

Büyükşehir Belediyelerinin E Belediye Çalışmaları Üzerine Bir İnceleme

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.

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.

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 şikâyet modülüne sahiptir. Ankara, Hatay, ve Manisa Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri ise şikâyet üzerine bir modül barındırmamaktadır. Ek olarak Mardin Büyükşehir Belediyesi, istek ve şikâyet hizmetlerini web sitesi aracılığı ile değil Alo 153 üzerinden sunmaktadır.

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 yapılabilir. 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 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

Denizli Büyükşehir Belediyesi	Ades 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 halkoyunları 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-tetik 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, şehirlararası 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
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 çevrim içi 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 yüksekliliği
- 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

Sonuç ve Öneriler

21. Yüzyılda küreselleşme ile birlikte gelişen bilgi teknolojileri, kamu yönetimi alanında gerçekleşen dijital dönüşüm vasıtasıyla yerel yönetimler mekanizmasında da kendine yer bulmuştur. Bu durum, karşımıza e belediyecilik olarak çıkmaktadır. Türkiye'deki yerel yönetimler, vatandaşın ihtiyaçlarının karşılanması, hizmetlerin hızlı ve kolay gerçekleşmesi temelinde e belediyecilik hizmetlerini benimsemiştir. Böylelikle vatandaşlar, hızlı, denetlenebilir, etkin, hesap sorulabilir, şeffaf, kesintisiz ve karar alma süreçlerine katılabilecekleri hizmetlere daha kolay ulaşma imkanına sahip olmuşlardır.

Çalışmada, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinin incelenmesi ile belediyelerin sundukları çevrimiçi hizmetler ve e belediye işlemleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda 30 büyükşehir belediyesinin dijital ve çevrimiçi hizmet sunma aşamasında gayret gösterdiği ve e belediyecilik alanında ilerleme kaydettiği kanaatine varılmıştır. Fakat 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. Dijital dönüşümün 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 amaçlamıştır. 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 bu sistem, 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.

Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinin e belediyecilik, yerel yönetimlerin dijitalleşmesi ve çevrimiçi işlemler kapsamında incelenmesi sonucunda varılan bulgular ve ulaşılan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler verilebilir:

- Yerel yönetimlerin web siteleri her zaman güncel ve ulaşılabilir olmalıdır.
- Belediyeler, vatandaşları kişisel verilerin kullanımını 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 vatandaşla 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.

Çalışma sonucunda, Türkiye'de e-belediyeçilik kapsamında 30 büyükşehir belediyesinin vatandaşlara daha iyi hizmet sunma ve yönetim süreçlerini iyileştirme konusundaki kararlılığını yansıttığı görülmüştür. Yaşanan dijital dönüşüm ve bu dönüşümün yerele yansımalarıyla belediyeler arasında e hizmet anlayışı halen yaygınlaşmaya devam etmekte ve vatandaşların hayatını daha kolay hale getirmektedir. Türkiye'deki e-belediyeçiliğin 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-belediyeçilik 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.

KAYNAKLAR

- Alodalı, B., Tuncer, A. Usta, S. & Halis M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyeçilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2), ss. 83- 95
- 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),pp. 37-65. doi:doi.org/10.1177/002085238805400102
- Erdoğan, O. (2019). “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(3), ss.551-566.
- Eryılmaz, B. (2017). Kamu Yönetimi, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.
- Hazman G., G. (2005). “Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), ss.65-84.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyeçilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Karakaya Polat, R. (2006). E-Belediyeçilik Kılavuzu: Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: Tasarım Yayınları.
- Metin, A. (2012). “Türkiye’de E-Devletin Uygulanması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi”, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(7),ss. 97-108.
- Mill, J. S. (1997), Hürriyet, Çev., M.O. Dostel, Milli Eğitim Bakanlığı Yayını, İstanbul.
- Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2005), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, S.477, ss.35-56.
- Parlak, B. (2006), “Avrupa Birliği Perspektifinden Merkezi Yönetim - Yerel Yönetim İlişkileri”, Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler (Ed. Hüseyin Özgür, Bekir Parlak), Alfa-Aktüel Yayınları, İstanbul.

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

TC İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi, <https://www.belediye.gov.tr/belediyeler> Erişim Tarihi: 03.09.2023.