

T.C.
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
2024-YL-310

YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL BELEDİYECİLİK
UYGULAMALARI: AYDIN, MUĞLA, DENİZLİ
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ ÖRNEĞİ

Hazırlayan
Enes AKTAŞ

Danışman
Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ

AYDIN-2024

ÖZET

YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI: AYDIN, MUĞLA, DENİZLİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ ÖRNEĞİ

Enes AKTAŞ

Yüksek Lisans Tezi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ

2024, XV + 124 Sayfa

Bu Tez, “Belediyelerde Dijital Dönüşümü” ele almaktadır. Tezde, e-Belediyecilik ve dijital dönüşüm kavramları, teorik ve pratik düzeyde tüm yönleriyle incelenmiştir. Bu tez, 2008 yılında Türkiye’de e-devlet kavramının dijital bir hizmet portalı aracılığıyla hizmete sunulmasıyla başlayan merkezi yönetimin dijital dönüşüm sürecinin, yerel yönetimler ve özellikle belediyelerde nasıl uygulandığını incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, bu dönüşüm sürecinde yerel yönetim yapılanmalarının mevcut durumunu ve dijitalleşme sürecinde karşılaşılan temel zorlukları detaylı bir şekilde ele alacak, eksiklikler üzerinde duracaktır. Bu bağlamda çalışmada yerel yönetim birimi olan belediyelerde, e-Belediyecilik konusu ele alınmış ve belediyelerin dijital dönüşüm noktasındaki mevcut durumları incelenmiştir. Bu çalışma, Aydın, Muğla ve Denizli büyükşehir belediyelerinin dijital hizmetlerinin güncel durumunu ve karşılaştıkları zorlukları analiz etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Seçilen bu iller, Güney Ege Kalkınma Ajansı (GEKA) bölgesinde yer aldıkları için özellikle tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında, Birleşmiş Milletler’in Yerel Çevrimiçi Hizmet Dizini (LOSI) kriterleri temel alınarak, ilgili büyükşehir belediyelerinin web siteleri ve çevrimiçi hizmet platformları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Ayrıca, büyükşehir belediyesi personeli ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılarak, dijital hizmetlerin uygulanması ve karşılaşılan engeller hakkında derinlemesine bilgi edinilmiştir. Araştırma sonucunda Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin e-Belediye başlığı altında birçok alanda çevrimiçi hizmetlerinin bulunduğu tespit edilmiş olup, Aydın Büyükşehir Belediyesinin bu nokta da eksiklerinin fazla olduğu görülmüştür. Genel değerlendirme kapsamında ciddi bir şekilde vatandaş katılımının dijital mecraya taşınmadığı ve dijital okuryazarlık noktasında eksikliklerin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: e-Belediye, Dijital Dönüşüm, Dijital Hizmetler, Belediye Personeli

ABSTRACT

DİGİTAL MÜNİCİPİLİTİ PRACTİCES İN LOCAL GOVERNMENTS: THE EXAMPLE OF AYDİN, MUĞLA, DENİZLİ METROPOLİTAN MÜNİCİPİLİTİES

Enes AKTAŞ

Master Thesis, Department of Political Science and Public Administration

Supervisor: Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ

2024, XV + 124 Pages

This thesis addresses "Digital Transformation in Municipalities." It explores the concepts of e-Governance and digital transformation at both theoretical and practical levels comprehensively. The thesis aims to investigate the implementation of the central government's digital transformation process, initiated with the launch of the e-government portal in Turkey in 2008, within local governments, particularly municipalities. The study examines the current state of local administrative structures during this transformation and addresses the primary challenges encountered in the digitalization process in detail. In this context, the thesis specifically focuses on the e-Governance aspect within municipal units and scrutinizes the current state of digital transformation in municipalities. This research has been conducted with an emphasis on the digital services of the metropolitan municipalities of Aydın, Muğla, and Denizli. These provinces were specifically selected as they are part of the South Aegean Development Agency (GEKA) region. The United Nations' Local Online Service Index (LOSI) criteria were used as a framework to extensively review the websites and online service platforms of the respective metropolitan municipalities. Additionally, semi-structured interviews with metropolitan municipality staff were conducted to gain in-depth insights into the implementation of digital services and the challenges encountered. The research findings indicate that while Muğla and Denizli Metropolitan Municipalities offer a wide range of online services under the e-Municipality category, Aydın Metropolitan Municipality has been found to have significant deficiencies in this area. The overall assessment reveals a critical lack of citizen engagement in the digital arena and shortcomings in digital literacy.

Keywords: e-Municipality, Digital Transformation, Digital Services, Municipal Staff

ÖNSÖZ

“Yerel Yönetimlerde Dijital Belediyecilik Uygulamaları: Aydın, Muğla, Denizli Büyükşehir Belediyeleri Örneği” adlı tez çalışmamda danışman olmayı kabul edip, katkılarını esirgemeyen, sıkıştığım ve zorluklarla boğuştuğum süreçte desteklerini her daim sunan, her zaman sabır ve titizlikle yaklaşan, değerli danışmanım Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ’e; tez savunma jürimde yer almayı kabul ettikleri ve değerli görüşleri ile beni aydınlattıkları için Doç. Dr. Levent MEMİŞ ve Dr. Öğretim Üyesi Osman NACAK hocalarıma sonsuz teşekkürler sunuyorum.

Attığım her adımda, aldığım her karara saygı duyan, maddi manevi her daim destekçilerim olan babam Abdullah AKTAŞ, canım annem Birgül AKTAŞ ve bu süreçte benimle aynı çatı altında bir seneyi atlattığım, her daim sen yapacaksın motivasyonlarını bana aşılayan kardeşim Rıdvan AKTAŞ’a sonsuz teşekkür ederim.

Tez sürecimde manevi desteğini esirgemeyen, her zaman moral ve motivasyonumu yüksek tutan ve bu zorlu sürecin son taşlarının yerine oturmasında emeği olan, kısa bir tanışmanın aslında nerelere kadar gidebileceğinin canlı örneği, Hatice SABANCI’ ya verdiği sözü tuttuğu için ayrıca teşekkür ederim.

Saha görüşmeleri yaptığım sırada bulgularımda destekleyici bilgileri için ilgili bir şekilde çalışmaya katılım sağlayan Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personellerine; anlayış ve ilgili tutumları için teşekkürlerimi sunarım.

Her an satırlarda kayboluşun ve hayatın güzelliklerini engin maviliklerde yaşamaya iten her şey ve herkes; hayatıma anlam kattığınız için teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

KABUL ve ONAY	v
BİLİMSEL ETİK BEYANI.....	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
ÖNSÖZ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
EKLER DİZİNİ	xv
GİRİŞ	1
Çalışmanın Amacı	2
Çalışmanın Önemi	2
Çalışmanın Yöntemi	3
Çalışmanın Hipotezleri	7
Literatür Taraması	8
1.BÖLÜM.....	13
1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE: GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE YÖNETİM VE DİJİTALLEŞME EĞİLİMLERİ.....	13
1.1. Kamu Yönetiminde Teknoloji Kullanımı ve E-devlet.....	13
1.2. e-Belediye Kavramı	14
1.3. e-Belediyenin Aşamaları	17
1.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme	17
1.3.2. Karşılıklı İletişim	18
1.3.3. Çevrimiçi İşlem	19
1.4. E-Belediyenin Araçları	19
1.4.1. Bilgi Sistemleri	20
1.4.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB).....	22
1.4.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları.....	24
1.5. E-Belediyenin Sağladığı Yararlar	25
1.6. E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar.....	27
İKİNCİ BÖLÜM	29
2. DÜNYADA E-BELEDİYE ÖRNEKLERİ	29

2.1. E- Avrupa.....	30
2.2. ABD	32
2.3. İngiltere.....	35
2.4. Singapur.....	38
2.5. Hollanda.....	41
2.6. İsveç.....	43
2.7. Danimarka.....	45
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	48
3. TÜRKİYE’DE E-DEVLET VE E-BELEDİYE ÖRNEKLERİ	48
3.1. Türkiye’de E-Devlet	48
3.1.1. E-Devlet Modelinin Amaçları	50
3.1.2. E-Devlet Kapısı	52
3.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulama Örnekleri	54
3.3. e-Belediyecilik.....	55
3.3.1. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm.....	57
3.4. e-Belediyecilik Uygulamalarından Örnekler	61
3.4.1 İzmir Büyükşehir Belediyesi	63
3.4.2 İstanbul Büyükşehir Belediyesi.....	63
3.4.3 Eskişehir Büyükşehir Belediyesi	64
3.4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi	65
3.4.5. Samsun Büyükşehir Belediyesi	66
3.5. Türkiye’de Dijital Dönüşümün Önündeki Fırsatlar ve Engeller	67
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	69
4. AYDIN, MUĞLA VE DENİZLİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE DİJİTAL BELEDİYESİ FAALİYETLERİ	69
4.1 Araştırmaya Konu İllerin Tanıtımları	69
4.1.1 Aydın İlinin Tanıtımı	69
4.1.2 Muğla İlinin Tanıtımı	71
4.1.3 Denizli İlinin Tanıtımı.....	73
4.2. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Yöntemi.....	75
4.3. Örnek Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyecilik Faaliyetlerinin Bazı Aktörler Tarafından Değerlendirilmesi	77
4.4 Örnek Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyecilik Faaliyetlerinin Belediyeler Tarafından Değerlendirilmesi	84

5. TARTIŞMA.....	97
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
KAYNAKÇA	106
EKLER	119
ÖZGEÇMİŞ	124



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2. 1. New York Şehri Web Sayfası (https://www.nyc.gov/)	34
Şekil 2. 2. Londra E-Belediye Ana Sayfası (https://www.cityoflondon.gov.uk/services)	36
Şekil 2. 3. Londra E-Devlet Ana Sayfası (https://www.london.gov.uk/)	37
Şekil 2. 4. Singapur E-Devlet Mobil uygulama Sayfası (https://www.life.gov.sg/)	40
Şekil 2. 5. Hollanda E-Devlet Ana Sayfası (https://www.rijksoverheid.nl/).....	42
Şekil 2. 6. Stockholm E-Belediye Ana Sayfası (https://start.stockholm/en/)	44



TABLÖLER DİZİNİ

Tablo 1. LOSİ Göstergeleri	5
Tablo 1. 1. E-Belediye uygulamasının belediyeler ve vatandaşlar açısından işlevleri.....	16
Tablo 4. 1. Büyükşehir belediyelerine ait Kurumsal Çerçeve Kriterlerine Dair Bulgular	77
Tablo 4. 2. Büyükşehir belediyelerine ait İçerik Sağlama Kriterlerine Dair Bulgular	79
Tablo 4. 3. Büyükşehir belediyelerine ait Hizmet Sunumu Kriterlerine Dair Bulgular	80
Tablo 4. 4. Büyükşehir belediyelerine ait Katılım ve Etkileşim Kriterlerine Dair Bulgular .	81
Tablo 4. 5. Büyükşehir belediyelerine ait Teknoloji Kriterlerine Dair Bulgular.....	83
Tablo 4. 6. Büyükşehir belediyelerinde en çok kullanılan e-Belediye uygulamaları	85
Tablo 4. 7. Büyükşehir belediyelerinde en çok uygulanan dijital hizmet sunumu.....	86
Tablo 4. 8. Büyükşehir belediyelerin hizmete sunduğu uygulamalar ile vatandaşın karar alma süreçlerine dahil edilmesi.....	87
Tablo 4. 9. Büyükşehir belediyelerinde dijital hizmet uygulamalarının birimlere göre değerlendirilmesi	89
Tablo 4. 10. Büyükşehir belediyelerinde dönüşüm sürecinde yaşanan sorunlar	90
Tablo 4. 11. Büyükşehir belediyelerinde e-uygulamalarının yönetimi	91
Tablo 4. 12. Büyükşehir belediyelerinde e-hizmetler konusunda yönetmelik ya da stratejik belgelerin olma durumu	92
Tablo 4. 13. Büyükşehir belediyelerinde sosyal medya üzerinden gelen talepleri belediye başkanlığı makamına aktarılması durumu	93
Tablo 4. 14. Büyükşehir belediyelerinde hizmet sunumu noktasında dijital belediyecilik uygulamalarıyla ilgili öneriler	95

EKLER DİZİNİ

Ek 1. Etik Kurul Onay Formu.....	119
Ek 2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu	120
Ek 3. Yerel Çevrimiçi Hizmet Dizini (LOSI), Türkiye Uyarlaması.....	122



GİRİŞ

Günümüzde, yerel yönetimlerin vatandaşlarla etkileşiminde teknolojinin rolü giderek artmaktadır. Bu bağlamda, e-Belediyecilik, şehirlerin ve belediyelerin vatandaşlarla güçlü bağlar kurmasında kritik bir öneme sahiptir. Yerel düzeyde sunulan kamu hizmetlerinin çoğunluğu, vatandaşların günlük yaşamlarını doğrudan etkilediğinden, bu hizmetlerin çevrimiçi olarak verilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Etkili bir e-Belediyecilik uygulaması, yerelde etkileşimi artırarak, katılımı teşvik eder ve demokratik süreçleri güçlendirir. Gerçek anlamda ilerleme, vatandaşların ihtiyaçlarını ifade etme, geri bildirimde bulunma ve yerel yönetim politikalarını şekillendirme fırsatına sahip olmalarıyla mümkündür.

Kamu yönetiminde dijitalleşme, 1960'lı yıllardan bu yana gelişmekte olan ve diğer sektörler gibi beş aşamalı bir süreçten geçmektedir. Aydın (2018) tarafından belirtilen bu süreç; belgelerin ve kayıtların dijital ortama aktarılması, bu bilgilerin uygun şekilde sınıflandırılması, hizmetlerin ve işlem süreçlerinin otomatikleştirilmesi, belirli bir akışa göre düzenlenmesi ve son olarak dijital ortama entegre edilmesi adımlarını içermektedir (Yamamoto ve Kalaç, 2018: 8-9). Dijitalleşme kavramı, yalnızca belgelerin ve kayıtların dijital ortama aktarılmasından ibaret değildir. Kamu yönetimi bağlamında, bu süreç vatandaşların etkin katılımını, özgürlükler ve bireysel hakları destekleyen, güvenlik ve kişisel bilgilerin gizliliğini koruyan, ekonomik ve sorunsuz internet erişimini sağlayan, dijital yeterliliklere sahip bir iş gücü ve etkili bir örgütsel yapılanmayı da içermektedir (Öztaş, 2019, ss. 306-307; Aydın, 2018: 14).

BM Habitat'ın Dünya Şehirler Raporu 2020, şehirlerin geniş kentsel zorlukları ele almak için teknolojiyi nasıl hızla benimsediğini vurgulamaktadır. "Akıllı çözümler" ve "akıllı şehirler" terimleri, bu süreci tanımlamak için sıklıkla kullanılmaktadır. Teknoloji, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada şehirlere yeni kapılar açmaktadır; özellikle COVID-19 pandemisi sırasında pek çok yenilikçi çözüm bu yönde geliştirilmiştir. Yerel Çevrimiçi Hizmetler Endeksi (LOSI) son çalışması, yerel e-belediye çözümlerinin gelişimini ve dijital dışlanma gibi zorlukları ele alarak önemli katkılar sunmaktadır. Bu göstergeler, yerel yönetimlerin teknolojiyi daha iyi bir hizmet sunumu için nasıl entegre etmeleri gerektiğini göstermektedir (LOSI, 2022).

Dijitalleşme süreci, kısa vadeli bir oluşumdan ziyade, stratejik ve uzun vadeli bir yaklaşımla ele alınmalıdır. Bu süreç, geçmiş tecrübelerden ve mevcut bilgi birikiminden yararlanılarak tasarlanmalı, potansiyel riskler öngörülerek ve muhtemel sorunlar ortaya çıkmadan önce gerekli önlemler alınarak yönetilmelidir (Ciğeroğlu ve Özgür, 2011, s.1). Bu kapsamlı yaklaşım, dijitalleşmenin sadece teknolojik bir dönüşümü değil, aynı zamanda toplumsal ve kurumsal bir yeniden yapılanmayı da içermesi gerektiğini vurgular.

Çalışmanın Amacı

Dijital dönüşüm sürecinde yerel yönetimlerin halk tarafından en sık başvurulanan birimi olan belediyelerin, dijitalleşmeye yönelik uygulamalarının düzeyi, içeriği ve vatandaşların taleplerini karşılayabilme durumu göz önüne alınarak bu tez çalışmasında Güney Ege Kalkınma Ajansı'nın da faaliyet sahası olan Aydın, Muğla ve Denizli illerinin büyükşehir belediyelerinin dijital belediyeciliğe yönelik uygulamalarının neler olduğuna ve bu süreçte ne tür uygulamaların eksik kaldığı yönünde karşılaştırmalı bir tespit çalışması yapılması amaçlanmıştır. Tezde, belediyeler tarafından yapılan e-Belediye uygulamalarının, vatandaşın katılımını artırmaya yönelik bir içeriğe sahip olup olmadığı sorusuna yanıt aranırken vatandaşın da belediyeler tarafından dijital sürece adapte edilmesi için ne gibi çalışmalar yapabileceğine dair öneriler sunmak amaçlanmaktadır.

Çalışmanın Önemi

Dünyadaki gelişmelere paralel biçimde Türkiye'de 2008 yılında kamu yönetimi yapısında köklü değişikliğe gidilerek e-devlet kapısı uygulaması başlatılmıştır. Bununla başlayan dijital dönüşüm sürecinin gelişiminin günümüzde, yapay zekâ strateji belgeleri hazırlanmasına doğru ilerlediği yolda, ne denli büyük olduğu görülmektedir.

Bu gelişmeler ışığında merkezi teşkilatlanmanın dijital dönüşüme adapte olduğu kadar yerel yönetimlerin de aynı hızda bu dönüşüme geçtiği gözlemlenmiştir. Bu kapsamda yerel yönetim birimi olan belediyeler de e-Belediye uygulamaları ile dijital sisteme geçiş noktasında günden güne bünyesinde bulunan yapıları güncellemeye çalıştığı görülmektedir. Belediyelerin dijital belediyecilik alanındaki uygulamaları kimi zaman yetersiz gelmektedir. Bu sebeple ikamet edilen il ve çalışma maliyetleri de göz önünde bulundurularak Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri örneği üzerinden dijital belediyeciliğe ilişkin uygulamaların neler olduğunun karşılaştırmalı bir tespiti yapılarak, eksik kaldığı yönler hususunda tartışmanın gerçekleştirilmesiyle çalışmaya özgünlük kazandırılması

hedeflenmiştir. Yerel yönetim birimi olan Büyükşehir belediyelerini dijital belediyeçilik uygulamaları dâhilinde ve ayrıca bu incelemeye yer yer karşılaştırmalı olarak üç büyükşehir belediyesini dâhil eden bir çalışma bulunmaması nedeniyle alanda daha önce gerçekleştirilmemiş bir çalışma olarak özgün bir değere ve öneme sahiptir.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada dijital dönüşüm ve yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecine ilişkin araştırmalar incelenerek, kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Çalışma planı GEKA bölgesi illeri bazında planlanmış, buna yönelik olarak da Aydın, Muğla, Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyeçilik faaliyeti üzerine geliştirmiş oldukları uygulamalar değerlendirilmiştir. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi ile literatür taraması yapılmıştır (Büyüköztürk, 2018). Yapılan literatür taraması sonucunda araştırmanın örneklemini olan; Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir belediyelerinde görev yapan ve öncelikli olarak bilgi işlem dairesinde görev yapmakta olan personele yöneltmek üzere, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formundaki sorular, belediye personelleri ile randevu alınarak yüz yüze görüşme sonucu yanıtların yazılı olarak not edilmesiyle sonlandırılmıştır. Görüşme formu tezin ek kısmında yer almaktadır (EK-2).

Görüşme formundaki sorular, belediye personeliyle randevu talebi sonucunda yüz yüze görüşme sağlanarak, verilen yanıtlar yazılı olarak her bir personel için ayrı ayrı dosyalanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu kapsamında ilk olarak belediye personeli tanımlamaya yönelik 5 adet soru yer alırken, araştırmaya yönelik 9 adet soru sorulmuştur (EK-2). Personellerin vermiş olduğu yanıtlara karşılık olarak örnekleme dahil büyükşehir belediyelerinin web sitelerinde yer alan hizmetlerin mevcut durumunu tespit edebilmek amacıyla, Birleşmiş Milletler, Yerel Çevrimiçi Hizmet Endeksi (LOSI,2022) esas alınmıştır. Çalışmanın bu noktada kriterleri LOSI (2022) göstergeleri temelinde belirlenmiştir. Uluslararası geçerliliği kabul görmüş bu kriter setini örneklem olarak seçilen üç büyükşehir belediyesine uygularken sadeleştirme yapılarak bazı göstergeler inceleme dışında bırakılmıştır. Çünkü, BM üyesi devletlerin yönetim yapılarına bakıldığında hem federal devletlerin hem de üniter devletlerin olduğu görülmüştür. Ülkemizin üniter bir yapılanmayla yönetildiğini göz önüne aldığımızda, federal devletlerde yer alan eyaletler ile aynı şartlar altında kriter setini tümüyle bu çalışmaya uygulayamayacağımız gözlemlenmiştir. Sadeleştirilmiş olan bu kriterler ile Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir

Belediyelerinin web sitelerinin incelenmesiyle var (+) ve yok (-) olarak kodlanarak değerlendirmeler yapılmıştır.

E-devletin geliştirilmesi için etkili stratejilerden biri, kamu örgütlerinin web portallarının sistemli bir şekilde değerlendirilmesidir. Kentlerde yaşayan insan sayısı arttıa ve kentlerden internet erişimi genişledikçe, yerel yönetimlerin web portallarının artan kullanıcı taleplerini karşılayabilmesi zorunlu hale gelmektedir. Diğer yandan fonksiyonel bir portal, şehrin yaşanabilirliğini artırabilir ve yerel yönetimin halka yanıt verme kapasitesini güçlendirebilir ki bu da vatandaşların memnuniyetini doğrudan etkileyebilir.

Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi (UN DESA) ve Birleşmiş Milletler Üniversitesi E-Yönetişim Okulu (UNU-EGOV), yerel yönetim portallarını değerlendirmek için Yerel evrimii Hizmet İndeksini (LOSI) tasarlamış ve bu kapsamda ye devletlerde ki kalabalık şehirlere bunu uygulamaktadır.

Sınırlı kaynaklar nedeniyle, UN DESA ve UNU-EGOV, LOSI metodolojisini şuan için 193 BM ye devletlerindeki en kalabalık şehirlere uygulayabilmektedir. En kalabalık şehrin seçilmesi, mümkün olduğunca çok sayıda vatandaşa ulaşmayı amaçlamaktadır. LOSI metodolojisini tek bir ülkedeki çok sayıda şehre de uygulamak mümkündür. (LOSI, 2024a).

LOSI (2022), beş kriterle ilgili 86 gösterge içerir. Bunlar kurumsal ereve (8), içerik sağlama (25), hizmet sağlama (18), katılım ve etkileşim (17) ve teknoloji (18) dir (LOSI, 2024b). Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması 2022 içerisinde yer alan LOSI kriterlerine ait göstergeler Tablo 1 de verilmiştir (LOSI, 2022).

Tablo 1. LOSI Göstergeleri

Kriterler	Göstergeler
Kurumsal Çerçeve	
	Açık veri politikası
	Belediye e-yönetim stratejisi
	Yerel Yönetim bilgilerine erişim hakları
	Gizlilik politikası
	Portal kimlik doğrulama
	Yerel kamu kurumları için bağlantılar
bilgileri	Yerel Yönetim Birim Yöneticilerinin isimleri ve iletişim
	Organizasyon yapısı
İçerik Sağlama	
	Adalet bilgisi
	İstihdam bilgisi
	Eğitim bilgisi
	Sosyal refah bilgisi
	Çevre bilgisi
	Sağlık bilgisi
Hizmet Sunumu	
	Çevrimiçi araç kaydı
	Çevrimiçi sürücü belgesi
	Çevrimiçi tapu kaydı
	Çevrimiçi ikametgah
	Adres değişikliği bildirimi
	Çevrimiçi ölüm belgesi
	Çevrimiçi doğum belgesi
	Çevrimiçi evlilik belgesi
	Çevrimiçi çevre ile ilgili izin
	Çevrimiçi polis beyanı
	Elektrik ödemesi
	Doğalgaz ödemesi
	Su ödemesi
	Çevrimiçi iş yeri lisansı
	Çevrimiçi inşaat izni
	E-ihale hizmeti
	Çevrimiçi boş pozisyonlar
	Çevrimiçi ücret ödeme
Katılım Ve Etkileşim	
	E-oylama
	Gerçek zamanlı iletişim
	Herhangi bir ayrımcılık formunun raporlanması

	Danışma süreçleri hakkında geri bildirim
	Katılımcı bütçeleme
	Belediye yanıt verme e-postaları
	E-posta yanıt kalitesi
	Katılımcı arazi kullanım planı
	Yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması
	Açık veri metaverisi
	Açık veri sağlama
	Çevrimiçi müzakere süreçleri
	Kamusal alanlardaki olayların raporlanması
bilgi	Belediye meclisinin kamuya açık toplantıları hakkında
	Bütçe ile ilgili bilgi
	Geri bildirim/şikayet gönderimi
	Sosyal ağ özellikleri
Teknoloji	
	Erişilebilirlik standartlarına uyum
	İçeri gelişmiş arama mekanizması
	Kişisel veri güncelleme
	Çevrimiçi hizmet kullanımı hakkında bilgi
	Kişisel veri erişilebilirliği
	Gezinilebilirlik
	İşaretleme doğrulama standartlarına uyum
	Çevrimiçi kullanıcı desteği
	Yardım masası çağrı numarası
	Görüntüleme standartlarına uyum
	Portal içeriğinin güncellendiğine dair kanıt
	İç arama mekanizması
	İşaretleme görüntüleme standartlarına uyum
	Mobil cihaz erişilebilirliği
	Portalın kolay bulunabilirliği
	İletişim detayları
	Tarayıcı uyumluluğu
	Rehberlik veya öğreticiler sunumu

Kurumsal çerçeve boyutu, belediye e-devlet stratejisi, organizasyon yapısı, bilgiye erişimi ve gizliliği düzenleyen mevzuat ve açık veri politikasına odaklanır. İçerik sağlama için amaç, temel kamusal bilgi kaynaklarının çevrimiçi olarak ne ölçüde mevcut olduğunu belirlemektedir. Üçüncü kriter hizmet sağlama olup, hedeflenen hükümet hizmetlerinin kullanılabilirliği ve sunulmasına odaklanır. Dördüncü kriter katılım ve etkileşimdir, yerel

yönetimlere vatandaşın katılımı için etkileşim mekanizmalarının ve fırsatlarının mevcudiyetini değerlendirir. Teknoloji boyutu, portalların teknik özelliklerine odaklanarak sitenin ve içeriğin kullanıcılar için nasıl mevcut hale getirildiğini belirtir; ilgili göstergeler erişilebilirlik, işlevsellik, güvenilirlik, gezinme kolaylığı, görsel çekicilik ve teknoloji standartlarıyla uyum gibi faktörlere ilişkindir.

LOSI’de sunulan bu çerçeveden hareketle, bu tezde, Türkiye’de yerel yönetimler tarafından verilen hizmetler ayrılarak, sadeleştirilmiş kriter ve göstergelerden oluşan yeni bir set düzenlenmiştir. Bu kriter ve göstergelerden hareket ile tezde seçilen öncelikle belediyelerin web sitelerine giriş yapılarak incelenmiştir. Ek 3’ de yer alan kriterler yok (-) ve var (+) olarak işaretlenmiştir.

İkinci olarak, aynı belediyelerde web sitelerinden sorumlu ilgili birim amirleri ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Ek 2 de yer alan sorular belediyede sorumlu birim yöneticilerine yöneltilerek cevaplar incelenmiştir.

Bu çerçevede elde edilen sonuçlar tezin belirlenen araştırma sorusu ve varsayımları etrafında değerlendirilmiştir.

Çalışmanın Hipotezleri

H1: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları E-Belediyecilik çerçevesinde kurumsal kriterleri karışılmaktadır.

H2: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları E-Belediyecilik çerçevesinde içerik sağlama kriterlerini karışılmaktadır.

H3: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları E-Belediyecilik çerçevesinde hizmet sunumu kriterlerini karışılmaktadır.

H4: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları E-Belediyecilik çerçevesinde katılım ve etkileşim kriterlerini karışılmaktadır.

H5: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web sayfaları E-Belediyecilik çerçevesinde teknoloji kriterlerini karşılaştırılmaktadır.

H6: Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin çalışanları E-Uygulamayı yeterli bulmaktadır.

Literatür Taraması

E-devlet, e-Belediyecilik konusu Türkiye’de kamu yönetimi alanında son yıllarda en çok çalışılan konulardandır. Bu tez konusu ile yakından alakalı ve alan araştırması içerenler aşağıda incelenmektedir:

Aktel (2009) yürüttüğü çalışmada, Türkiye genelindeki 75 şehir belediyesinin web sitelerini kapsamlı bir şekilde değerlendirmiştir. Bu değerlendirme; Google aracılığıyla siteye erişilebilirlik, sitenin ne sıklıkla güncellendiği, estetik açıdan çekiciliği ve içerdikleri detaylı ölçütler (13 alt kriter), kullanım kolaylığı ve yönlendirme kabiliyeti (5 alt kriter), şehirde yaşayanlara sunulan hizmetler (16 alt kriter), şeffaflık (3 alt kriter), turistlere yönelik hizmetler ve şehrin tanıtımı (22 alt kriter), planlar ve projeler (9 alt kriter), yönetici bilgileri (7 alt kriter), belediye ile yerel girişimciler ve sivil toplum kuruluşları arasındaki ilişkiler (7 alt kriter), belediyeden vatandaşa pasif iletişim (7 alt kriter), vatandaştan belediyeye pasif iletişim (6 alt kriter), belediyeden vatandaşa gerçek zamanlı iletişim (5 alt kriter) ve vatandaştan belediyeye gerçek zamanlı iletişim (3 alt kriter) gibi çeşitli kriterler üzerinden yapılmıştır. Ayrıca belediye hizmetlerinin genel bir değerlendirmesi de yapılmıştır. İçerik analizi yöntemiyle yapılan bu araştırma, Türkiye'deki şehir belediyelerinin web sitelerinin genel olarak başlangıç seviyesinde olduğunu ve iyileştirilmesi gereken birçok alan tespit etmiştir. Bu çalışma, belediyelerin e-devlet uygulamalarının mevcut durumunu belirlemeyi amaçlamaktadır.

Kerman, Altan, Aktel ve Özaltın (2012) araştırmalarında, Türkiye'deki valilikler, belediyeler ve il özel idarelerinin web sitelerini e-devlet hizmetlerinin işlevselliği açısından değerlendirip, bu sitelerin performanslarını karşılaştırmalı olarak incelemektedir. Araştırma, 81 ilin resmi web sayfalarını; estetik çekicilik, kullanıcı yönlendirmesi, yerel halka sunulan hizmetler, şeffaflık, turistler için hizmetler ve tanıtım, projeler ve planlar, yönetim bilgileri, yerel girişimcilik ve sivil toplum ilişkileri, vatandaşlara pasif ve eş zamanlı iletişim ve görev ve sorumluluklar gibi çeşitli ana ve alt kriterler üzerinden analiz eder. Bu kapsamlı inceleme, valiliklerin, belediyelerin ve il özel idarelerinin bilgilendirme açısından memnuniyet verici düzeylere sahip olduğunu; ancak özellikle elektronik ortamda sunulan hizmetlerin kolaylık, hız, ekonomiklik, süreklilik ve güvenlik gibi unsurlar bakımından daha çok geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Çavuş (2011) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, Talas Belediyesi'nin web sitesi üzerinden sunulan hizmetlerin erişilebilirlik, estetik ve kullanıcı dostu olma gibi özellikleri

ile belediyenin sunduğu hizmetlere yönelik halkın ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması amaçlanmıştır. Bu amaçla, web sitesinin sunduğu içerikler ve kullanım kolaylığı 55 farklı kriterle değerlendirilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, web sitesi ve onun interaktif özellikleri, eksikliklerin belirlenip görsel materyallerle desteklenerek tanıtılmıştır. Talas Belediyesi'nin web sitesi, sadece bir bilgi kaynağı olmanın ötesinde, vatandaşların geri bildirimlerini, talep ve şikayetlerini iletmeleri için etkili bir platform olarak işlev görmekte ve böylece belediyenin halkla ilişkiler stratejilerinde kritik bir role sahip olduğu tespit edilmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, web sitesinin, içerik ve tasarım standartlarına uygun şekilde hazırlandığı, etkili iletişim ve halkla ilişkiler aracı olarak hedef kitlenin katılımını teşvik ettiği, karşılıklı iletişim sayesinde kurum ve hedef kitlenin birbirine daha yakın bir ilişki kurduğu, tanıtım ve etkileşim açısından başarılı olduğu sonucuna varılmıştır.

Alodali vd. (2016) gerçekleştirdikleri araştırmada, Osmaniye Belediyesi'nin elektronik belediye uygulamaları kapsamında sunulan "bilgi ve belge paylaşımı", "iletişim hizmetleri" ve "çevrimiçi işlem olanakları" gibi temel hizmetlerin performansı, 14 detaylı kriter kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme, belediyenin web sitesi üzerinden 2010, 2012 ve 2016 yıllarına özgü olarak yapılmıştır. Analiz sonuçları, Osmaniye Belediyesi'nin e-Belediye uygulamalarına giderek daha fazla önem verdiğini ve web sitesinin aktifliğinin bu bağlamda bir gösterge olduğunu ortaya koymuştur. 2010 yılındaki web sitesi güncellemesi nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmışken, 2012'de altı, 2016'da ise on bir alt kriter başarıyla karşılanmıştır. Ayrıca, belediye vatandaşlara yönelik olarak bu kriterlerin ötesinde çeşitli bilgi, belge ve hizmetler sunmaya devam etmektedir.

Engin ve Gürses (2014) gerçekleştirdiği araştırmada, Türkiye'deki metropol belediyelerinin e-demokrasi uygulamalarını, özellikle web sayfaları ve Web 2.0 araçları üzerinden değerlendirir. Bu çalışmanın amacı, Aström, Nair ve OECD'nin tanımladığı e-demokrasi modelleri çerçevesinde, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi ile ilgili mevcut durumlarını incelemektir. 9 Haziran 2014 ile 1 Temmuz 2014 tarihleri arasında yürütülen bu araştırma, Türkiye genelindeki 30 büyükşehir belediyesini içermekte ve bu belediyelerin e-demokrasi pratiklerini kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. Araştırma sırasında, yazarlar tarafından bir "e-demokrasi uygulamaları envanteri" geliştirilmiş ve bu envanter aracılığıyla büyükşehir belediyelerinin web siteleri ve Web 2.0 araçları üzerinden e-demokrasi uygulamaları analiz edilmiştir. Envanter, Aström ve Nair modeli için 39 madde ve OECD modeli için 37 maddeyi kapsamaktadır. Bu empirik çalışmanın sonucunda, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi konusunda henüz başlangıç

aşamalarında olduğu ve ileri düzey bir e-demokrasi modeline ulaşabilmek için birçok yeni adımın atılması gerektiği belirlenmiştir.

Alat (2018) çalışmasında, Türkiye'deki şehir belediyelerinin web sitelerini incelediği araştırmasında, büyükşehir belediyeleri hariç tutularak, 51 il belediyesinin internet sitelerinin fonksiyonelliği analiz edilmiştir. Bu inceleme, içerik analizi yöntemiyle yürütülmüş olup, amacı Türkiye çapındaki il belediye web sitelerinin fonksiyonelliğini değerlendirerek, e-devlet uygulamalarının geldiği son durumu belirlemektir. Değerlendirme sürecinde, web sitelerinin erişilebilirliği, tasarımı, navigasyonu, çekiciliği, yerel halka sunulan hizmetler, şeffaflık, turistlere yönelik hizmetler ve tanıtım, plan ve projeler, yönetici bilgileri, yerel girişimcilik ve sivil toplum ile olan ilişkiler, vatandaş ile belediye arasında kurulan pasif ve eş zamanlı ilişkiler, ve belediye hizmetleri gibi çeşitli alanlarda toplam 15 ana kategori ve bu kategorilere ait 156 alt kriter üzerinden incelenmiştir. Araştırma sonucunda, incelenen il belediye web sitelerinin fonksiyonellik açısından daha geliştirilmesi gereken pek çok alan olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk Kargalıoğlu (2018) tez çalışması, e-devlet anlayışı çerçevesinde Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin elektronik belediye (e-Belediye) hizmetlerini mercek altına alır. Bu bağlamda, Antalya, Hatay ve Mersin büyükşehir belediyelerinin web sayfaları aracılığıyla sunulan e-Belediye hizmetleri detaylı bir şekilde incelenmiştir. Çalışmanın amacı, söz konusu belediyelerin web sayfaları üzerinden erişilebilen çeşitli e-hizmetlerin işlevselliğini ve yönetim biçimini analiz ederek, bu hizmetlerin vatandaşlara ve idareye sağladığı avantajları ortaya koymaktır. Ayrıca, Antalya, Hatay ve Mersin büyükşehir belediyeleri ile yapılan görüşmeler ve analizler, kuruluşların ve web sayfalarının tanıtımından, sunulan hizmetlere, e-Belediye hizmetlerinin amaçlarına, yönetimine, vatandaşların kullanım durumlarına ve bu hizmetlerin teşvik edilme yöntemlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. E-katılım, vatandaşların geri bildirimlerinin alınması ve e-Belediye hizmetlerinin avantajları ve karşılaşılan zorluklar da ele alınmıştır. Çalışma sonucunda, e-Belediye uygulamalarının vatandaşların yönetim süreçlerine katılımında kritik bir role sahip olduğu ve bu alanın güçlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu bağlamda, belediyelerin güncel teknolojilere uyum sağlaması, ilgili personelin eğitilmesi, kullanıcı dostu uygulamaların geliştirilmesi ve gerekli teknik ve hukuki altyapının oluşturulması gerekliliği ortaya konmuştur.

İdil Sayımer ve ark. (2019) "Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları" isimli çalışma,

Marmara Bölgesindeki büyükşehir belediyelerinin web sitelerini e-yönetişim açısından kıyaslamaktadır. Bu araştırmada, Kocaeli, İstanbul, Tekirdağ, Balıkesir, Bursa ve Sakarya gibi Marmara Bölgesi'ndeki altı büyükşehir belediyesinin web siteleri, e-yönetişim modellerine göre e-Belediye hizmetleri ve uygulamaları açısından analiz edilmiştir. Çalışma, içerik, kullanılabilirlik, sunulan servisler/hizmetler, gizlilik/güvenlik, yurttaş ve sosyal etkileşim gibi temel kategoriler ve bu kategorilere ait alt değişkenler ile dijital beceri kategorileri (operasyonel, formal, enformasyonel ve stratejik) temelinde yapılmıştır. Araştırmanın bulguları, incelenen büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının e-yönetişim hizmet sunumu modeline uyum sağlamasına rağmen, kamu hizmetlerinin etkin ve etkili bir şekilde sunulması konusunda bazı önemli eksiklikler olduğunu göstermektedir.

Ölmez (2020) "Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi" başlıklı tez çalışması, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin web sitelerini e-katılım perspektifinden incelemiştir. Bu araştırma, 30 büyükşehir belediyesinin web sitelerinin, vatandaşların yerel yönetim süreçlerine elektronik ortamda nasıl katıldığını ve bu süreçteki etkinliklerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında, büyükşehir belediyesi hakkında genel bilgi, kamu bilgilerine erişim ve saydamlık, çevrimiçi danışma ve katılım ve ölçek dışı araştırma olmak üzere dört temel kategori altında bir değerlendirme yapılmıştır. Bu tez, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, e-katılımı teşvik etmek adına etkili bir araç olarak kullanılması gerektiğini ve demokratik yönetim ile yönetsel etkinliğin artırılmasında bu teknolojilerin önemli bir rol oynayabileceğini vurgulamaktadır. Ayrıca, belediye web siteleri aracılığıyla sağlanan hizmetlerin, geniş kitlelere ulaştırılmasının demokratik katılımı güçlendireceği sonucuna ulaşılmıştır.

Ateş ve Banazlı (2020) yürüttükleri çalışma, Kocaeli, Malatya, Kayseri ve Gaziantep büyükşehir belediyelerinin web sayfaları üzerinden e-Belediyecilik uygulamalarının kamu hizmeti sunumundaki rolünü analiz etmiştir. Bu analiz, web sayfalarındaki bilgi sunumu, iletişim olanakları ve online işlemler olmak üzere üç temel kriter ve bu kriterlere bağlı toplam 14 alt kriter üzerinden içerik analizi yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma, incelenen belediyelerin çoğunlukla belirlenen kriterlere uyduğunu; ancak, e-Belediyecilik uygulamalarında hizmet çeşitliliğinin artırılması gerektiğini belirleyerek, bazı eksikliklerin giderilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu çalışma, e-Belediyecilik kavramının daha etkili bir şekilde kamu hizmetleri sunumuna entegre edilmesi için gerekli adımların atılmasının önemini vurgulamaktadır.

Bahçekapılı'nın (2021) tez çalışması, Ordu, Samsun ve Trabzon büyükşehir belediyelerinin web sitelerini ve e-demokrasi kavramını incelemiştir. Araştırmanın temel hipotezi, "Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye web sitelerinin, e-demokrasi açısından yeterli seviyede olduğu" şeklinde belirlenmiştir. Ancak çalışmanın sonuçları, bu web sitelerinin aslında daha çok bilgilendirme amaçlı kullanıldığını göstermiştir ve dolayısıyla e-demokrasinin henüz başlangıç aşamasında olduğunu ortaya koymuştur. Sonuç olarak, hipotezin doğrulanmadığı sonucuna varılmıştır.

Bojang ve Bwando (2018) tarafından yapılan çalışma, yerel yönetimlerde e-Belediye uygulamalarının beklentilerini ve karşılaşılan zorlukları teorik olarak ele almaktadır. Bu çalışma, gelişmekte olan ülkelerde e-Belediyeciliğin uygulanmasında karşılaşılan sorunlara odaklanarak bu teknolojinin gerekliliği konusuna ışık tutmaktadır.

Holzer ve Manoharan (2016) tarafından yapılan bir çalışmada, dünya genelindeki farklı ülkelerde bulunan şehirlerdeki e-Belediyecilik uygulamaları karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Bu çalışma kapsamında, 120 ülkenin başkentlerinin web siteleri üzerinden incelenerek, gizlilik ve güvenlik, kullanılabilirlik, içerik, hizmetler ve sosyal katılım gibi kategorilere dayalı olarak sunulan hizmetler değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda, şehirlerin performansı puanlanarak karşılaştırmalı bir analiz yapılmıştır.

Sheikhabklooo ve Rajai (2018) tarafından yapılan bir çalışmada, e-Belediyecilik uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının önemi vurgulanmıştır. Bu çalışmada, kentlerin ekonomik gelişmişlik durumu ile e-uygulamaların kullanım oranları arasındaki ilişki incelenmiş ve e-uygulamaların şeffaflık, kararlara katılım ve hesap verebilirlik gibi pek çok alanda faydalı olduğuna dikkat çekilmiştir. Araştırma, bu faydaların belediye çalışanları ve yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma ile doğrulanmıştır.

Bakardjieva (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışma, 2010 ile 2018 yılları arasında Stara Zagora kentinde yürütülen bir araştırmayı ele almaktadır. Bu çalışma, Stara Zagora'da yaşayan vatandaşların belediye ile etkileşimini belirlemeye odaklanmıştır. Üç farklı elektronik platformun incelendiği çalışmada analizi yapılmıştır.

1.BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE: GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE YÖNETİM VE DİJİTALLEŞME EĞİLİMLERİ

Bu bölüm, yönetim ve dijitalleşme kavramlarının tarihsel gelişimini ve bu iki alanın kesiştiği noktada ortaya çıkan e-devlet ve e-Belediye uygulamalarını kapsamlı bir şekilde incelemektedir. İlk olarak, kamu yönetiminde teknolojinin entegrasyon süreci ve bu sürecin e-devlet kavramına nasıl evrildiği incelenmiştir. e-Belediye kavramının tanımı ve kamu yönetimi içindeki pozisyonu tartışılacak, bu kavramın gelişimine dair aşamalar ve kullanılan araçlar detaylandırılacaktır. Bu araçlar, bilgi sistemleri, web sayfaları ve kablosuz hizmet uygulamaları gibi teknolojik unsurları içermektedir. Ayrıca, e-Belediye uygulamalarının sağladığı avantajlar ile bu sürecin karşılaştığı zorluklar ve sorunlar üzerinde durulacaktır. Bu analiz, dijitalleşmenin kamu yönetimi üzerindeki etkilerini ve bu etkilerin yerel yönetimlerdeki yansımalarını derinlemesine bir perspektifle sunmayı amaçlamaktadır. Böylelikle, dijitalleşme sürecinin yalnızca teknolojik bir dönüşüm değil, aynı zamanda yönetim anlayışı ve vatandaşlarla etkileşimde köklü değişiklikleri de beraberinde getirdiği vurgulanacaktır.

1.1. Kamu Yönetiminde Teknoloji Kullanımı ve E-devlet

Kentleşme, teknolojik gelişmeler, sanayileşme ve nüfus artışı gibi faktörler, devletin sunması gereken hizmetlerin miktarını ve çeşitliliğini artırmıştır. Bu artan talep, devlet bütçeleri üzerinde ciddi bir baskı oluşturmuştur (Sayman, 2006, s.11). Hizmetlerin kalitesini artırırken maliyetleri düşürmek amacıyla, hükümetler alternatif hizmet sunum yöntemleri geliştirmeye yönelmişler. Özellikle kamu ve özel sektör işbirlikleri, hizmet sunumunda yeni paradigmalara yol açmıştır. Bu süreçte, özelleştirmeler, ihaleler ve yap-işlet-devret gibi çeşitli modeller benimsenmiştir (Şen ve Acar, 2017: 148). 1970'ler ve 1980'lerde, kamusal alanın hızlı genişlemesi nedeniyle ortaya çıkan ekonomik ve siyasi krizler, kamusal alanın gereksiz kaynak tüketimi ve piyasa ekonomisinin daha fazla rol alması gerektiği düşüncelerini gündeme getirmiştir. Bu dönemde başlatılan özelleştirmeler, IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar tarafından desteklenmiştir (Doğan, 2017, s.114).

İçsel ve dışsal faktörlerin etkisiyle kamu yönetimi ve hizmet sunumu anlayışında bir paradigma değişimi yaşanmıştır. Bu değişim, özellikle 1980'lerde İngiltere'de başlamış ve sonrasında global bir hareket haline gelmiştir. Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı, geleneksel kamu yönetim anlayışının yerine daha esnek, piyasa odaklı ve sonuç odaklı bir yaklaşımı öne çıkarmıştır (Boztepe, 2018, s.207).

E-devlet uygulamalarının tarihi, yaklaşık 20-30 yıl öncesine dayanır ve ABD'de başlamıştır. Bu süreçte, hizmet sunumunda dijital teknolojiler önemli bir rol oynamıştır. İlk başlarda faks makineleri ve basit bilgisayarlarla başlayan bu dönüşüm, internet ve ileri bilgisayar teknolojilerinin gelişimi ile hız kazanmıştır. ABD'de 1985'te başlayan e-devlet uygulamaları, vergi tahsilatı ve beyanname gibi hizmetlerin internet üzerinden sunulmasıyla devam etmiştir. "Access America" programı ile 1993 yılında başlatılan bu dönüşüm, kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasını hızlandırmış ve büyük tasarruflar sağlamıştır (Köseoğlu & Sobacı, 2015, s.101). Örneğin, Hollanda'daki Molenwaard Belediyesi, fiziksel bir belediye binasına ihtiyaç duymadan tamamen dijital hizmet sunan dünyanın ilk "binasız" belediyesi olarak bilinir. Bu örnekle birlikte, Antalya Muratpaşa Belediyesi'nin Dijital Komşu Meclisi uygulaması gibi yerel demokrasiye katkı sağlayan dijital platformlar da önem kazanmıştır (Erdoğan, 2019; Erdoğan, 2020).

Bu bağlamda, yeni kamu yönetimi, kamu yönetimi anlayışında bir dönüşümü temsil etmektedir. Geleneksel yönetim anlayışının aksine, kaynakların disiplinli ve etkin kullanımı, katılımcı yönetim süreçleri ve performans değerlendirmesi gibi özelliklerle donatılmıştır. Aynı zamanda, özel sektörden alınan yönetim tekniklerinin entegrasyonu ve organizasyonların daha esnek bir yapıya dönüştürülmesi gibi unsurlar, bu yeni yaklaşımın temelini oluşturur (Kartal, 2006, s.40).

1.2. e-Belediye Kavramı

İnternet teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, insanlar alışveriş, banka işlemleri, iletişim gibi pek çok ihtiyacını internet üzerinden karşılamaktadır. Bu durum, genellikle e-devlet uygulaması aracılığıyla devletin sunduğu birçok işlemi de çevrimiçi olarak gerçekleştirebilme imkânı sağlamaktadır. Bu talep, yerel düzeyde de belediye hizmetlerine internet üzerinden erişim talebini beraberinde getirmiştir, bu sebeple e-devletin bir uzantısı olarak e-Belediye uygulaması geliştirilmiştir (Karakaya, 2006, s.6).

Yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri uygulamalarının artmasıyla birlikte, e-Belediye kavramı ortaya çıkmıştır. E-Belediye (Elektronik Belediye), yerel yönetim hizmet ve

faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla vatandaşlara ve işletmelere internet üzerinden etkin bir şekilde hizmet sunulmasını sağlar. Aynı zamanda, kurum içi birimlerin internet ağlarıyla entegrasyonu sayesinde dış birimlerle hızlı iletişim kurulabilir (Karakaya, 2006, s.4).

E-Belediye, yerel yönetimler için bütünsel bir dönüşüm hareketidir. Bu dönüşümün merkezinde, belediye bünyesindeki tüm departman ve dairelerin internet teknolojileriyle entegre edilmesi bulunmaktadır. Bu nedenle, e-Belediye uygulamasının başarılı olabilmesi için, belediyenin tüm birimlerinin teknolojiyi benimsemesi ve çalışanların teknolojik donanımlarını artırması oldukça önemlidir.

E-Belediyeyi gerektiren bazı nedenler şunlardır:

- Artan beklentiler, vatandaşların yerel yönetimlerden daha etkin ve verimli hizmetler talep etmelerine yol açmaktadır. Bu talepler, özellikle daha düzenli ve sağlıklı bir çevre oluşturulması yönünde yoğunlaşmaktadır. Yerel yönetimlerin bu yöndeki sorumlulukları, vatandaşların yaşam kalitesini artırma ve kentlerin sürdürülebilirliğini destekleme çabalarıyla doğru orantılı olarak artmaktadır. Dolayısıyla, bu beklentilere yanıt verebilmek için yerel yönetimlerin daha aktif ve etkili adımlar atması zorunlu hale gelmektedir. Bu noktada, belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesinin artırılması ve çevresel konuların daha fazla öncelik kazanması, yerel yönetimlerin toplumun beklentilerine daha uygun hizmetler sunabilmesi için kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin katılımcı, şeffaf ve etkili bir şekilde faaliyet göstermesi, toplumun taleplerine daha etkin bir şekilde yanıt verebilmesi açısından hayati bir rol oynamaktadır.

- Vatandaşın abonelik işlemlerinde ve vergi ödemelerinde zaman kaybını önleyerek işlemlerin hızlı bir şekilde yapılma isteği,

- Afet ve acil durumlarında hızlı, etkin ve yararlı müdahale edebilme ihtiyacı,

-Vatandaşların imar işlemlerindeki hızın artırılmasının zorunluluğu ve yetkili kişilere elektronik yollarla istek ve sorunlarını hızlıca iletebilme ihtiyacı gibi faktörler, e-Belediye'nin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu durum, modern yerel yönetimlerin daha erişilebilir ve etkin olabilmesi için dijital çözümlerin entegrasyonunun kaçınılmaz olduğunu göstermektedir (Henden, 2005).

Yerel yönetimlerin e-Belediye kullanımının altında yatan bazı amaçlar şu şekildedir:

- Yerel yönetimler, faaliyetlerinin kamuoyu tarafından sürekli ve güncel olarak takip edilmesini sağlamak amacıyla e-Belediye kullanmaktadırlar. Bu sayede belediyenin ulusal ve uluslararası düzeyde düşük maliyetle etkin bir şekilde tanıtımı yapılabilir.

- İnternet teknolojileri kullanılarak belediye ile vatandaş arasındaki ilişkilerde daha etkileşimli bir ortam oluşturularak vatandaşların talep ve beklentileri yakından takip edilebilir.

- Kent ile ilgili gündemin web sitesi aracılığıyla vatandaşlar tarafından takip edilmesine imkan tanınabilmektedir. Böylece vatandaşlar yaşadıkları şehirlerle ilgili güncel bilgilere erişim imkanı elde etmektedirler.

- Ayrıca e-Belediye uygulaması aracılığıyla yerel yönetimler, vatandaşlara sunulacak olan hizmetlerde etkinlik ve verimlilik elde edebilmektedirler.

E-Belediye uygulamasının belediyeler ve vatandaşlar açısından işlevleri aşağıdaki tablo 1.1 de özetlenmiştir.

Tablo 1. 1. E-Belediye uygulamasının belediyeler ve vatandaşlar açısından işlevleri

e-Belediye Uygulamasının İşlevleri	
Belediyeler Açısından	Vatandaşlar Açısından
Hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlanabilmesi	Vatandaş Odaklı Hizmet anlayışı kapsamında 7/24 hizmete ulaşma imkânı elde etme
Vergide adaletin sağlanması	Saydam ve hesap verebilir yönetimler sayesinde karşılıklı güven ortamının oluşması
Bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının oluşması	Yönetimlerin karar alma süreçlerine katılımın artırılması
Performans ölçümü yapılabilmesi	Vatandaşların daha kaliteli hizmet sunumu ile karşılaşmasını sağlaması
Yönetimde modernleşmeyi sağlamak	

Bu amaçlar doğrultusunda e-Belediye uygulaması, yerel yönetimlerin etkinliğini artırmak ve vatandaşların hizmetlere daha kolay ulaşmalarını sağlamak için önemli bir araç olarak kullanılmaktadır.

1.3. e-Belediyenin Aşamaları

e-Belediye uygulamasının gelişimi, e-Devlet modellerindeki aşamalarla benzerlik göstermektedir. Başlangıçta vatandaşları bilgilendirmek amacıyla oluşturulan uygulama, daha sonra elektronik hizmet sunumuna odaklanarak genişletilmiştir (Bakır, 2019: 30). Karakaya Polat'ın belirttiği gibi, e-Devletin aşamaları çeşitli boyutlarda şekillenmektedir. Bu aşamalar, tek yönlü bilgi aşaması, karşılıklı iletişim aşaması ve çevrimiçi işlem aşaması olarak özetlenebilir (Polat, 2006: 12).

e-Belediye hizmetleri de benzer bir çok boyutlu süreçle şekillenir. İlk olarak, belediyelerin vatandaşları bilgilendirme amacıyla başlattığı adımlarla başlar ve daha sonra bu bilgilendirme süreci, interaktif iletişim ve çevrimiçi işlemlerle desteklenir. Bu sayede vatandaşlar, belediye hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırırken belediyeler de daha etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunarlar.

1.3.1. Tek Yönlü Bilgi Verme

Belediyelerin, vatandaşlara yönelik bilgi ve hizmet sunumunda tek yönlü iletişim yaklaşımı, kullanıcıların herhangi bir katkısı olmadan bilgi ve hizmetlerin sunulmasını ifade eder. Bu, belediyenin duyuruları, haberleri, meclis kararları, faaliyet kararları gibi genel bilgileri web sayfası aracılığıyla yayınlamasını içerir. Ancak, bu tür hizmetlerde, vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamayan ve yetersiz nitelikte bilgilerin sunulması faydasız olabilir ve kaynak israfına yol açabilir.

Günümüzde, belediyelerin vatandaşlara sağladığı bilgi ve hizmetlerin etkili olması için tek yönlü iletişim yaklaşımının ötesine geçilmesi gereklidir. İnternet ve diğer iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, vatandaşlar artık daha etkin bir şekilde belediyelerle etkileşime girebilmekte ve katılımcı bir rol üstlenebilmektedir. Bu noktada, belediyelerin interaktif platformlar sağlayarak vatandaşların geri bildirimlerini alması ve ihtiyaçlarına yönelik hizmetleri şekillendirmesi önemlidir. Örneğin, belediyelerin çevrimiçi anketler düzenleyerek vatandaşların öncelikli ihtiyaçlarını belirlemesi, sosyal medya platformları üzerinden vatandaşların sorularını yanıtlaması veya çevrimiçi danışma hizmetleri sunması, vatandaşların daha aktif bir şekilde belediyelerle iletişim kurmasını sağlayabilir. Ayrıca, belediyelerin bilgilendirme kampanyaları düzenleyerek vatandaşları belirli konularda bilinçlendirmesi ve eğitmesi de önemlidir. Bu şekilde, belediyelerin vatandaşlara sunulan bilgi ve hizmetlerde katılımcı bir yaklaşım benimsemesi, hem vatandaş memnuniyetini

artırabilir hem de kaynakların daha etkin kullanılmasını sağlayabilir. Bu nedenle, belediyelerin iletişim stratejilerini gözden geçirerek, vatandaşların beklenti ve ihtiyaçlarına daha uygun hizmetler sunmaları önemlidir.

1.3.2. Karşılıklı İletişim

E-Belediye uygulamasının ilk aşaması olan "Tek Yönlü Bilgi Verme", genel bilgilerin sadece tek taraflı olarak iletilmesini ifade eder. Bu aşamada, belediyeler vatandaşlara duyurular, haberler, meclis kararları ve faaliyetler gibi genel bilgileri aktarır, ancak vatandaşların geri bildirimlerine veya taleplerine yanıt vermezler. Ancak, karşılıklı iletişim aşamasında, halkın talepleri, istekleri, ihtiyaçları ve beklentilerine göre kişiselleştirilmiş bilgi ve veri topluluğunun sunumu gerçekleşir. Bu aşamada, belediyeler vatandaşlarla etkileşime geçer, onların geri bildirimlerini alır ve bu geri bildirimlere dayanarak bilgi ve hizmet sunumunu şekillendirirler. Örneğin, belediyeler çevrimiçi platformlar veya mobil uygulamalar aracılığıyla vatandaşlardan gelen talep ve şikayetleri toplar ve bu talep ve şikayetlere göre hizmetlerini iyileştirirler. Ayrıca, belediyelerin interaktif iletişim araçları kullanarak vatandaşlarla etkileşime geçmesi ve onların ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş bilgi ve hizmetler sunması da önemlidir. Bu şekilde, e-Belediye uygulamalarının gelişimi, belediyelerin vatandaşlarla daha etkin bir şekilde iletişim kurmalarını ve onların ihtiyaçlarına daha uygun hizmetler sunmalarını sağlar. Karşılıklı iletişim aşaması, belediyelerin vatandaşların taleplerini daha iyi anlamasını ve bu taleplere uygun çözümler üretmesini sağlar. Bu da hem vatandaş memnuniyetini artırır hem de belediyelerin hizmet kalitesini iyileştirir, kullanıcılar kendi işlemlerini gerçekleştirmek için başka birinin yardımına ihtiyaç duymadan, kendi talepleri doğrultusunda bilgilere erişebilirler (Polat, 2006: 12). Örneğin, bir internet sitesine girerek abone numarasıyla su faturası borcu öğrenme, belediye otobüsleriyle şehir içi ulaşım rotalarını öğrenme veya ilgili belediyenin spor tesisleri hakkında bilgi edinme gibi hizmetler karşılıklı iletişim aşamasına örnek olarak verilebilir. Bu aşamada kullanıcılar, kendi işlemlerini yönetme konusunda herhangi bir yardıma ihtiyaç duymadan bu tür hizmetlere erişebilirler. Ayrıca, belediye web sitelerinde yapılan anketlere katılıp görüş bildirme veya taleplerde bulunma gibi seçenekler de karşılıklı iletişim aşamasının bir parçasıdır (Yılmaz, 2013: 29).

1.3.3. Çevrimiçi İşlem

Çevrimiçi işlem aşaması, elektronik belediye uygulamasının üçüncü ve son aşamasıdır. Bu aşamada, tek yönlü bilgi verme ve karşılıklı iletişim aşamalarına ek olarak birçok yeni hizmet ve uygulama eklenir ve belediyelerin sunduğu hizmetlere dair işlemlerin internet sayfası üzerinden çevrimiçi olarak gerçekleştirilmesi sağlanır. Bu aşamada, vatandaşlar çeşitli hizmetleri elektronik olarak belediyelerle etkileşime geçerek gerçekleştirebilirler. Örneğin, aboneliklerin yapılması, ulaşım kartlarının bakiyelerinin yüklenmesi ve öğrenilmesi ve kamu ihalelerine çevrimiçi olarak katılma imkanı sağlanabilir. Ayrıca, şehirde bulunan mevcut tesislerin kaydedilmesi veya bu tesislere çevrimiçi rezervasyon yapılması gibi işlemler de bu aşamada gerçekleştirilebilir. Bu şekilde, çevrimiçi işlem aşaması, vatandaşların belediyelerle etkileşimini daha kolay ve hızlı hale getirerek, hizmetlere erişimlerini ve kullanımlarını artırır. Aynı zamanda, bu aşama belediyelerin iş süreçlerini dijitalleştirerek verimliliği artırmasına ve kaynakları daha etkin kullanmasına da olanak sağlar.

Vatandaşların belediyeler tarafından sunulan hizmetlerden yararlanabilmeleri, kişisel verilerinin paylaşılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu durum, belediyelerin vatandaşlardan aldıkları bilgilerin güvenliğini titizlikle sağlamalarını ve bu bilgileri özenle korumalarını gerektirir. Bu nedenle, belediyelerin, veri güvenliği protokollerini güçlendirerek ve sürekli güncelleyerek kesintisiz ve güvenli hizmet sunabilmek için gerekli altyapıyı oluşturması ve sürekli olarak iyileştirmesi büyük önem taşımaktadır. Bu süreçte, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda, vatandaşların kişisel verilerinin korunması ve güvenli bir şekilde işlenmesi öncelikli hedefler arasında yer almalıdır. (Polat, 2006: 12).

1.4. E-Belediyenin Araçları

"E-Belediyenin Araçları" başlığı altında ele alınan bilgi sistemleri, belediye web sayfaları ve WAP uygulamaları gibi araçlar, e-Belediye hizmetlerinin temel bileşenleridir. Bu araçlar, belediyelerin internet ortamında sunduğu hizmetleri ve faaliyetleri, vatandaşlara daha hızlı ve verimli bir şekilde ulaştırmalarını mümkün kılar. Bilgi sistemleri, hizmet süreçlerini otomatize ederek iş akışlarını hızlandırırken, belediye web sayfaları, bilgiye erişimi kolaylaştıran ve vatandaşların belediye hizmetleri hakkında detaylı bilgiler edinmelerini sağlayan bir platform sunar. WAP uygulamaları ise, mobil cihazlar üzerinden hizmetlere erişim imkanı tanıyarak, vatandaşların her zaman ve her yerden belediye hizmetlerine ulaşabilmesine olanak tanır. Bu araçlar, e-Belediye hizmetlerinin etkinliğini

artırarak, yerel yönetim birimlerinin vatandaş odaklı, erişilebilir ve şeffaf hizmet sunma kapasitelerini güçlendirir (Çobanoğulları, 2013: 43).

1.4.1. Bilgi Sistemleri

Belediyelerin kullandığı kentsel bilgi sistemi, şehrin coğrafi sınırları, nüfus hareketleri, kentsel yapılar, katı atıklar ve park/bahçeler gibi birçok hizmet alanını kapsar ve şehir yaşamını detaylı bir şekilde izler (Çaptuğ, 2021: 1317). Bu çeşitlilik ve hareketlilik içinde, kent yönetimi belediyeler için son derece kritiktir. e-Belediyeler, şehirle ilgili tüm verileri analiz edip değerlendirerek, teknolojik sistemler aracılığıyla kamuoyuna sunarlar. Kent yönetiminde, e-Belediye çerçevesinde kamu kurumlarıyla elde edilen bilgilerin paylaşımı sağlanarak entegre bir yapı kurulmalı ve karar destek sistemi oluşturulmalıdır (Bensghir ve Akay, 2006: 33).

Kent Bilgi Sistemleri, üretken projeler olmalarına rağmen genellikle maliyetlidir. Ancak zamanla kendi kaynaklarını üretebilirler. Bu sistemler, belediyenin sınırları içindeki yöreye ait grafiksel verileri, alt yapı ve üst yapı hizmetleri için imar, harita, kadastro ve uydu görüntüleri gibi bilgileri bir araya getirerek stratejik ve ekonomik planlama için tek bir veri tabanında birleştirmeyi amaçlarlar (Çoruh, 2009: 214; Genco, 2010: 11). e-Belediyenin önemli araçlarından biri olan Kent Bilgi Sistemi, birçok kurum ve kuruluşun faaliyetlerini içerir. Sadece internet üzerinden hizmete sunulan bir web sitesinin etkinleştirilmesi olarak değil, aynı zamanda genel bir dönüşüm hareketini ifade eder. Bu sistemler, toplumun bilinçlendirilmesi ve yönlendirilmesi, çeşitli konularda eğitim sağlanması, şehir planlamasının yapılması, istihdam olanaklarının artırılması, doğal afet ve kriz yönetimi konularında bilgilendirme, sosyal çalışmalar ve araştırmalar gibi alanlarda kullanılır (Özkara, 2010: 63). Genel olarak, kent bilgi sisteminin belediyeye sağlayabileceği katkılar şunlardır (Genco, 2010: 11-12):

- Belediyelerin iş ve işlemlerine şeffaflık kazandırılması, hizmetlerin sınıflandırılması ve vatandaşla etkin bir şekilde sunulması, gelirlerin artırılması ve harcamaların denetlenmesi gibi konular, yerel yönetimlerin verimliliği ve vatandaş memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda, belediyelerin faaliyetlerini şeffaf bir şekilde yürütmeleri, hizmetlerin belirli bir standartta sunulması ve kaynakların etkin kullanılması gerekmektedir.
- Belediyelerin iş ve işlemlerine şeffaflık kazandırılması, kamusal kaynakların kullanımının açık ve şeffaf bir şekilde izlenmesi, kent bilgi sistemlerinin önemli bir işlevini

oluşturur. Bu sistemler, belediye hizmetlerinin sınıflandırılmasına ve verimli bir şekilde yönetilmesine olanak tanır, böylece hizmet sunumunda adillik ve hesap verebilirlik sağlar. Maliyetlerin azaltılması ve vatandaşların hizmetlere daha hızlı erişimini sağlama potansiyeli, bu sistemlerin stratejik kullanımıyla doğrudan ilişkilidir.

- Kent bilgi sistemleri, belediye gelirlerinin artırılması ve kaynakların etkin kullanımı açısından da kritik bir role sahiptir. Bu sistemler, gelir kalemlerinin ve mali akışların detaylı analizini sağlayarak, gelir artırıcı ve maliyet azaltıcı stratejilerin geliştirilmesine zemin hazırlar. Bu sayede belediyeler, hizmet kalitesini artırma ve daha fazla yatırım yapma imkanı bulur. Kent bilgi sistemleri, bu çok yönlü faydalarıyla, yerel yönetimlerin daha etkin ve yenilikçi politikalar geliştirmesine imkan tanıyarak, kentsel yönetişimde stratejik bir araç olarak ön plana çıkar.
- Belediye yetkilileri tarafından yapılan harcamaların denetlenmesinin kolaylaştırılması, kaynakların etkin kullanımını sağlar ve hizmetlerin kalitesini artırır. Bu sayede, kamu kaynaklarının israfı önlenir ve belediyelerin daha etkin bir şekilde yönetilmesi sağlanır.
- Tapu ve kadastro bilgilerinin kullanılmasıyla, mevcut imar koşullarının denetlenmesi, kaçak inşaatların kontrol altına alınması ve kentsel trafiğin daha iyi yönetilmesi mümkün olur. Bu da şehir planlamasının daha etkili bir şekilde yapılmasını sağlar ve şehir yaşamının kalitesini artırır.
- Aynı anda birden fazla kullanıcıya hizmet sunulması, belediyelerin verimliliğini artırır ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesini sağlar. Bu da hizmet kalitesinin artmasına ve vatandaş memnuniyetinin yükselmesine katkı sağlar.
- Şehrin doğal, kültürel ve tarihi değerlerinin korunması, kent yaşamının sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Belediyeler, bu değerleri koruyacak ve geliştirecek politikaları hayata geçirmelidir. Bu sayede, şehirlerin kimliklerinin korunması ve gelecek nesillere aktarılması sağlanır.
- Son olarak, belediyelerin finansal açıdan kendi kendine yetebilmesi, sürdürülebilir bir yönetim modelinin oluşturulmasını sağlar. Bu da belediyelerin uzun vadeli planlamalar yapmasına ve hizmetlerini sürekli olarak geliştirmesine olanak tanır.
- Tüm bu hususlar, kent bilgi sistemlerinin kullanılmasıyla desteklenmelidir. Bu sistemler, belediye hizmetlerinde şeffaflığı ve vatandaşların katılımını artırır. Bu sayede,

belediyeler daha etkili ve verimli bir şekilde çalışabilir ve vatandaşların beklentilerine daha iyi yanıt verebilirler.

Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS), belediyelerin önemli araçlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Bu sistem, jeopolitik ve coğrafi verilere dayalı olarak şehir planlaması, araştırma ve karar verme süreçlerinde etkin bir şekilde kullanılmaktadır (Bensghir ve Akay, 2006: 32). CBS, belediye hizmetlerine önemli katkılar sağlar. Özellikle şehir planlaması, harita ve kadastro hizmetleri, bölge planlama, imar ve altyapı hizmetleri, peyzaj düzenlemesi, trafik yönetimi ve denetimi, ruhsat başvuruları ve izin işlemleri, fen işleri, cadde ve sokak numaralandırma hizmetleri ve kriz yönetimi gibi birçok alanda kullanılır (Yolcu, 2019: 17). Bu sistem sayesinde, belediyeler hem mevcut durumu analiz edebilir hem de geleceğe yönelik planlamalar yapabilirler. Coğrafi verilerin etkin bir şekilde kullanılmasıyla, belediyeler karar vericilere gerekli bilgiyi sağlayarak daha doğru ve etkili kararlar alabilirler. Ayrıca, CBS'nin kullanımıyla belediyeler, hizmetlerini daha verimli bir şekilde yönetebilir ve vatandaşlara daha kaliteli bir hizmet sunabilirler.

1.4.2. Belediye Ağ Sayfası (WEB)

Belediye web sayfaları ve e-Belediye uygulamaları, belediyenin hizmetlerinden yararlanmak isteyen vatandaşlar için hayati bir öneme sahiptir (Yolcu, 2019: 18). Bu platformlar, vatandaşların doğrudan belediyenin web sayfalarını kullanarak ihtiyaçlarını karşılayabilmesine olanak tanır. Başarılı bir web sayfası, dış kurum ve kuruluşlardan gelen veri akışı ile belediyenin iç bilgi akışının güvenli ve sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesini sağlamalıdır. Sistemin tüm kullanıcılar tarafından güvenle tercih edilmesini sağlamak, günümüz dijital belediyecilik alanında önem arz etmektedir. Bu platformlar, vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlere erişimini kolaylaştırırken, aynı zamanda belediyenin verimliliğini artırır ve kaynakların etkin kullanımını sağlar. Ayrıca, başarılı bir web sayfası ve e-Belediye uygulaması, vatandaşların belediye ile etkileşimini artırır ve hizmetlerin daha şeffaf bir şekilde sunulmasını sağlar. Bu da hem vatandaş memnuniyetini artırır hem de belediyenin kamuoyu nezdinde itibarını güçlendirir.

Başarılı bir web sayfası için internet ve ağ teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Bu teknolojiler, yerel yönetim birimlerinin şeffaf ve etkin bir şekilde yönetilmesini sağlar, vatandaşlar ile belediye personeli arasındaki iletişimi güçlendirir, belediye meclisi kararlarını ve günlük bilgileri kamuoyuna hızlı bir şekilde ulaştırır ve interaktif çevrimiçi hizmetler sunar (Bensghir, 2001: 90). Bu şekilde, internet ve

ağ teknolojileri sayesinde yerel ticaret ve sanayi teşvik edilir, iş yerleri açılarak istihdam oluşturulur ve bölgeye yapılacak teşviklerin duyurusu yapılır.

Belediye web sayfaları ve e-Belediye uygulamaları, şehir sakinlerine çeşitli bilgileri sağlamak ve hizmetlere erişimi kolaylaştırmak için kritik bir rol oynamaktadır (Yeniyıldız, 2020: 26). Bu platformlar üzerinden sunulan bilgiler arasında şunlar yer alabilir:

- Şehrin mevcut nüfus bilgileri ve turistik yerlerinin resimleri: Vatandaşlar, şehirdeki nüfus durumu hakkında bilgi edinebilir ve turistik yerleri görsellerle keşfedebilirler.
- Belediyenin üst düzey yetkilileri hakkında tanıtıcı bilgiler ve telefon numaraları ile belediye meclisinin almış olduğu kararlar: Vatandaşlar, belediye yöneticileri hakkında bilgi alabilir ve iletişime geçebilirler. Ayrıca, belediye meclisinin aldığı kararlar hakkında bilgilendirilebilirler.
- Planlanan sosyal faaliyetlerin duyurulması ve belirlenen hizmetlerin faaliyete geçiş tarihlerinin duyurulması: Vatandaşlar, şehirde gerçekleşecek etkinlikler hakkında bilgi alabilir ve katılım sağlayabilirler. Ayrıca, yeni hizmetlerin ne zaman başlayacağı konusunda bilgilendirilebilirler.
- Belediye bünyesindeki sportif faaliyetlerin duyurulması: Vatandaşlar, belediye tarafından düzenlenen spor etkinlikleri hakkında bilgi alabilir ve katılım sağlayabilirler.
- Şehir içinde kullanılan toplu taşıma araçları için ulaşım güzergâhları ve saatleri: Vatandaşlar, toplu taşıma araçlarının güzergahlarını ve saatlerini öğrenerek ulaşım planlarını yapabilirler.
- Şehirde faaliyet gösteren tüm resmi ve özel kurumların adreslerinin duyurulması: Vatandaşlar, şehirdeki resmi ve özel kurumların adreslerini öğrenerek ihtiyaçları doğrultusunda iletişime geçebilirler.

Bu bilgilerin, belediyenin web sayfaları ve e-Belediye uygulamaları aracılığıyla doğru ve güncel bir şekilde sunulması, vatandaşların belediye hizmetlerine kolay erişimini sağlayarak şehir yaşamının kalitesini artırabilir.

Başarılı ve kullanışlı bir belediye internet sitesi, vatandaşlara bilgi sunma konusunda hızlı ve etkin olmalıdır. Bu amaçla, bilgi teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir (Çobanoğulları, 2013: 47). Vatandaşların belediyelerle internet üzerinden 7/24 iletişim kurabilmesi için canlı destek hizmeti sunulmalı ve bu hizmet kolayca erişilebilir olmalıdır. Ayrıca, başarılı bir web sitesi oluşturmak isteyen belediyeler, sadece

tanıtım amaçlı bilgiler sunan bir platform olmaktan öteye geçmelidirler. Bunun yerine, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak belediyeler ile vatandaşlar arasındaki ilişkiyi güçlendirmelidirler. Bu yaklaşım, geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak, daha etkileşimli ve katılımcı bir yerel yönetim anlayışının benimsenmesine olanak sağlayacaktır.

Bu şekilde, belediye internet siteleri sadece bilgi veren bir araç olmaktan öteye geçerek, vatandaşların ihtiyaçlarını daha hızlı ve etkin bir şekilde karşılayan, interaktif ve katılımcı bir platform haline gelebilirler. Bu da hem vatandaş memnuniyetini artırır hem de belediyelerin hizmet kalitesini yükseltmelerine olanak sağlar.

1.4.3. Belediyenin WAP (Kablosuz Hizmet) Uygulamaları

WAP (Kablosuz Uygulama Protokolü), kablosuz iletişim için özel olarak geliştirilmiş bir teknoloji standardıdır. Bu teknoloji, gelişmiş telekomünikasyon hizmetlerinin sunulmasını mümkün kılar ve tablet, cep telefonu gibi taşınabilir cihazlar aracılığıyla internete erişimi sağlar. WAP protokolü, kablosuz iletişimde standart bir arayüz sağlayarak mobil cihazların internet ve diğer ağ servislerine erişimini kolaylaştırır.

Bu sayede, kullanıcılar kablosuz ağlar üzerinden bilgi alışverişi yapabilir, web sitelerine erişebilir ve çeşitli online hizmetlerden faydalanabilirler. WAP, mobil iletişimde yaygın olarak kullanılan bir standart olup, taşınabilir cihazlarla iletişimde önemli bir rol oynamaktadır.

Çeşitli belediyeler, elektronik ortamda sundukları hizmetleri web sitesi aracılığıyla olduğu gibi WAP ortamında da sunmaktadır. Bu sayede, belediye web sitesindeki bilgilere bilgisayar kullanımına ihtiyaç duymadan cep telefonları gibi mobil cihazlar aracılığıyla çevrimiçi olarak erişilebilmektedir. Belediyenin işlemlerini sürdüren vatandaşlar, artık işlemlerini takip etmek için belediyeye gitmeye gerek duymadan, kolaylıkla işlemlerinin hangi aşamada olduğunu WAP servisiyle takip edebilmektedirler (Şat, 2008: 235).

Belediyeler, vatandaşların çeşitli konulardaki görüşlerini öğrenmek ve katılımlarını sağlamak için çevrimiçi anketler düzenlemekte ve bu sayede vatandaşların düşüncelerini alabilmektedirler. Ayrıca, vatandaşlar, çevrimiçi olarak ihtiyaç duydukları bilgilere, örneğin otel, restoran, nöbetçi eczaneler gibi, kolayca ulaşabilmektedirler. WAP teknolojisinin kullanılması, kullanıcıların zaman tasarrufu yapmalarını ve zamanlarını daha verimli bir şekilde kullanmalarını sağlamaktadır (Şat, 2008: 235; Genco, 2010: 18-19).

WAP teknolojisinin önemli özelliklerinden biri, günümüzde insanların vazgeçilmez bir parçası haline gelen cep telefonları, kablosuz cihazlar ve bilgisayarlar aracılığıyla kullanılabilmesidir. Ayrıca, sürekli olarak geliştirilip iyileştirilmesi, bu teknolojinin kullanımının yaygınlaşmasını ve etkinliğini artırmaktadır (Yeni yıldız, 2020: 27). Bu sayede, vatandaşlar çevrimiçi olarak ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmekte ve belediyelerle etkileşimde bulunabilmektedirler.

1.5. E-Belediyenin Sağladığı Yararlar

E-Belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin hizmet sunumunu dijitalleştirerek vatandaşlara pek çok fayda sağlamaktadır. Bu dijital dönüşüm, hem hizmetlerin verimliliğini artırmakta hem de vatandaşların yönetim süreçlerine katılımını kolaylaştırmaktadır. Aşağıda, e-Belediye sistemlerinin sağladığı temel yararlar maddeler halinde sunulmuştur. Bu yararlar, sistemlerin nasıl bir dönüşüm yarattığını ve yerel yönetimler ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri nasıl şekillendirdiğini göstermektedir (Bakır, 2019: 29).

E-Belediye uygulamalarından beklenen faydalar şu şekilde sıralanabilir (Kıraç ve Bayrakçı, 2020: 121; Şahin, 2007: 168; Şat, 2008: 209)

- Vatandaş odaklı hizmet sunumuyla kaliteli, etkin ve verimli hizmetlerin sağlanması,
- Kesintisiz olarak 7/24 ulaşılabilir internet sayfaları aracılığıyla hizmetlerin görülebilmesi,
- Katılımcı ve demokratik yönetim anlayışıyla vatandaşların politika yapımı ve uygulama sürecine erişilebilir ve maliyetsiz katılımının sağlanması,
- Kırtasiyecilikten kurtularak kaynak tasarrufu sağlanması,
- Bürokratik işlem maliyetlerinin azaltılması ve performans odaklı hizmet sunumu,
- Kentle ilgili bilgi sunumu vatandaşlara ve ziyaretçilere,
- Şeffaf yönetimle belediyelerin çalışmalarının halk ve ilgililerle paylaşılması,
- Rüşvet ve yolsuzluk gibi kötü yönetim uygulamalarının önlenmesi ve güvene dayalı ilişkilerin tesis edilmesi,
- Personelin iş ve işlemlerinin hızlı ve kolay bir şekilde halledilmesiyle iş verimliliğinin artırılması,

- İşletmeler ve firmaların belediye hizmetlerine daha erişilebilir olması,
- Vatandaş bilgilerinin ve işlemlerinin güvenli bir şekilde elektronik ortamda muhafaza edilmesi (: Ersöz, 2019: 117; Yıldız, 2018: 64).

E-Belediye uygulamanın sağladığı faydalar şunlardır (Subaşı, 2017; Demirel, 2006: 92):

- Yönetim ve karar verme süreçleri şeffaf hale gelir, çalışanların iş yoğunluğu azalır.
- Yerel yönetim hizmetlerinin internete yansmasıyla izlenebilirlik artar, hizmetler 7 gün 24 saat olarak sunulur.
- Belediye hizmetleri ve kararları denetlenebilir hale gelir, işlerin mükerrerliği önlenir.
- Yerel ve merkezi yönetim arasında etkin bilgi paylaşımı sağlanır, yerel halkın istekleri karşılanır.
- Vatandaş memnuniyeti artar, bürokratik alışkanlıklar azaltılır.
- Şehir halkının beklentilerine öncelik verilir, hizmetler daha hızlı ve verimli işler.
- Zaman ve mekan sınırlaması ortadan kalkar, hizmet maliyetinde düşüş görülür, katılımcılık ve izlenebilirlik artar.
- Vatandaşların yerel yönetimlere olan güveni artar, istihdam sorunu çözülür.
- Elektronik belediyecilik çevrenin korunmasına katkı sağlar, kağıt kullanımını azaltır ve maliyetlerde verimlilik sağlar (Akdoğan, 2004: 44; Alodalı vd., 2012: 88).

e-Belediye uygulaması, belediyelerin şehir sakinlerine hizmetleri hızlı ve kolay bir şekilde sunmalarını ve meclis kararlarını ile belediye hakkında çeşitli bilgileri web sitelerinde yayınlamalarını sağlar (Alodalı vd., 2012: 88). Elektronik belediyecilik, idari yönetim yöntemlerini değiştirmekle kalmaz, aynı zamanda çevrenin ve doğal ortamın korunmasına katkı sağlar. Bu sistem, kağıt kullanımını azaltarak yeniden kullanım kolaylığı ve maliyetlerde verimlilik sağlayarak çevresel etkiyi azaltır (Akdoğan, 2004: 44). Fıstıkçıoğlu (2007)'na göre e-Belediyenin vatandaşlara sağladığı kazanımlar ise şunlardır (Fıstıkçıoğlu, 2007: 51-52):

- Hizmetlerden zaman kazanımı sağlama imkanı.
- Belediye işlemlerini internet üzerinden halletme olanağı.
- Şikayet ve taleplerin iletilmesi ve bilgi alabilme imkanı.

- Elektronik ödemelerin yapılabilmesi.
- İmar ve iskân durumlarının sorgulanabilmesi.
- Günlük ihtiyaçlara çevrimiçi erişim imkanı.
- Beyan ve bildirimde bulunma hakkı.
- Anketlere katılım ile karar süreçlerine etki etme şansı.
- E-mail yoluyla randevu alma imkanı.
- Yöneticilere önerilerde bulunma imkanı.
- Öncelikli işler için görüş bildirme fırsatı.
- E-Belediyecilik ile yaşam kalitesinin artması.
- Kaçak yapılaşmanın ve trafik sorunlarının çözülmesi.
- İhalelere başvuru ve sonuçları takip etme imkanı.

e-Belediye uygulamalarının beklenen faydalarının elde edilebilmesi çeşitli faktörlere bağlıdır. Bir ülkede e-Belediye sisteminin başarıyla uygulanması ve geliştirilebilmesi, belediyelerin teknolojik altyapılarının güçlü olmasının yanı sıra, ülkenin yönetim şekli, sosyo-ekonomik gücü, mevcut yasal düzenlemeler, merkezi-yerel yönetim ilişkisi, kentte ikamet eden vatandaşların eğitim ve kültürel düzeyi gibi birçok farklı etkene bağlıdır (Demirel, 2006: 96; Mecek, 2017: 1817).

1.6. E-Belediye Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

E-Belediyenin faydalarının yanı sıra uygulamada bazı zorluklarla karşılaşabilmektedir. Ülkeler ve hatta aynı ülke içindeki şehirler arasında gelişmişlik düzeyine bağlı olarak ciddi farklılıklar bulunmaktadır. Gelişmiş ülkeler ve kentler, ekonomik düzeylerine orantılı olarak bilgi iletişim teknolojilerine yüksek oranda yatırım yaparken, gelişmekte olan ülkelerde ve kentlerde teknolojik altyapı maliyetlerinin yüksek olması, e-Belediyecilik için engel teşkil etmektedir (Çakır, 2015: 9).

Bürokratik sürecin getirdiği eski alışkanlıkların terk edilmesinin zor olması ve yöneticilerin yeniliklere şüpheci yaklaşımı da bir diğer sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda kamu kurumları ile işbirliği yapma noktasında yaşanan zorluklar, belediyelerin dijital dönüşümünün önünde bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır (Küçükergüder, 2013). Bununla birlikte belediye yöneticilerinin konuya gereken önemi vermemesi, yetişmiş

personel eksikliği, mali kaynakların doğru yönlendirilememesi ve belediyelerin internet sayfası oluşturmalarının e-Belediye dönüşümü için yeterli olduğu yanılığı, e-Belediye uygulamalarının gelişimini engellemektedir (Özkara, 2010: 74-75).

E-Belediye için gereken yasal mevzuatın oluşturulması önemlidir. Belediyeler arası uygulama farklılıklarının giderilmesi, standart bir işleyiş sürecinin oluşturulması ve sorumlu birimlerin ile sunulacak hizmetlerin yasal zemine oturtulması bütünlük sağlanması açısından önemlidir (Çakır, 2015: 10).

Vatandaşların internet üzerinden sunulan hizmetlere karşı güven duygusunun az olması, kişisel veri paylaşımına endişeyle yaklaşımlarına neden olmaktadır. Ayrıca, vatandaşların internetten faydalanma konusunda eşit düzeyde yetkin olmamaları veya bu konuda gerekli yetkinliğe sahip olmamaları da uygulamaları kullanmalarını engelleyebilir (Dut, 2021: 100). E-Belediye önündeki bir diğer engel sayısal uçurum olarak ifade edilmektedir. Sayısal uçurum, bireylerin yaş, eğitim, cinsiyet, sosyo-ekonomik imkânlar gibi faktörlere bağlı olarak internet teknolojilerine erişim imkânlarındaki farklılık olarak tanımlanmaktadır (Önal, 2020).

İKİNCİ BÖLÜM

2. DÜNYADA E-BELEDİYE ÖRNEKLERİ

Dijital çağın getirdiği yenilikler, belediye hizmetlerinin sunumu ve yönetimi konusunda da köklü değişikliklere yol açmıştır. Elektronik belediye (e-Belediye) kavramı, teknolojinin vatandaşlarla etkileşimini ve yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmak için nasıl kullanılabileceğini göstermektedir. Bu bağlamda, dünya genelinde birçok ülke, belediye hizmetlerini dijitalleştirerek daha etkin, şeffaf ve erişilebilir hale getirmeyi amaçlamıştır. Özellikle Avrupa'dan Amerika'ya, Asya'dan İskandinavya'ya kadar geniş bir coğrafyada, farklı e-Belediye uygulamaları dikkat çekmektedir. Avrupa Birliği ülkeleri, ABD, İngiltere, Singapur, Hollanda, İsveç ve Danimarka gibi ülkeler, bu alandaki öncü çalışmalarıyla öne çıkmaktadırlar. Bu söz konusu ülkelerdeki e-Belediye uygulamalarını ve bu uygulamaların bu başlık altında incelenmiştir.

Hizmette yerellik ilkesi, kentlerin sakinlerine daha etkili ve kaliteli hizmet sunumunu hedeflerken, e-Belediye uygulamaları aracılığıyla bu amaçlara ulaşmak için önemli bir araç haline gelmiştir. Bu uygulamalar, kentlerin küresel ölçekte rekabet avantajı elde etmelerine ve marka değerlerini artırmalarına yardımcı olmaktadır. Dünya çapında marka kent statüsüne sahip olan New York, Londra, Paris ve Tokyo gibi metropoller, e-Belediye uygulamalarını etkin bir şekilde kullanarak bu süreçte öncü konumda yer almaktadırlar (Uyar, 2018: 468; Görkemli, 2012: 149).

Bu kentlerde yürütülen e-Belediye uygulamaları, yerel halkın ihtiyaçlarına daha etkin bir şekilde cevap verebilmek amacıyla geliştirilmekte ve uygulanmaktadır. Özellikle New York, Londra, Paris ve Tokyo gibi büyük metropollerde, e-Belediye uygulamaları kapsamlı bir şekilde hizmet sunumunu desteklemekte ve kent yönetimi ile sakinler arasındaki etkileşimi artırmaktadır. Bu uygulamalar aracılığıyla kent sakinleri, çeşitli hizmetlere daha hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmekte ve bu da kent yaşamının kalitesini artırmaktadır. Örneğin, online randevu sistemi aracılığıyla sağlık hizmetlerine erişim kolaylaşmakta ve belediye hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasıyla zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmaktadır.

Bununla birlikte, e-Belediye uygulamaları sayesinde kentler, uluslararası alanda tanınır hale gelmekte ve bu durum kentlerin marka değerlerini artırmaktadır. Özellikle turistlerin ve yatırımcıların dikkatini çekmek, kent ekonomisini canlandırmak ve küresel arenada rekabet avantajı elde etmek için bu tür uygulamaların kullanımı büyük önem taşımaktadır. Sonuç olarak, New York, Londra, Paris ve Tokyo gibi marka kentlerde yürütülen e-Belediye uygulamaları, yerel hizmetlerin etkin bir şekilde sunulmasını sağlamanın yanı sıra kentlerin küresel alanda rekabet avantajı elde etmesine ve marka değerlerinin artmasına katkıda bulunmaktadır. Bu uygulamaların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması, modern kent yönetimi açısından kritik bir öneme sahiptir.

2.1. E- Avrupa

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerleme, 21. yüzyılın dijital devriminin temelini atmış ve yönetimden ekonomiye, sosyal alandan diğer birçok alana kadar geniş bir etki yaratmıştır. Avrupa'da yönetim anlayışında önemli bir dönüşüm yaşanarak, katılımcı ve çok paydaşlı bir hizmet sunumu modeline geçiş gerçekleştirilmiştir. Bu yeni yaklaşım, yönetim olgusunu ön plana çıkarmış ve yönetim süreçlerinin merkezi yapılar tarafından değil, vatandaşlar, sivil toplum ve özel sektör gibi çeşitli aktörlerin aktif katılımıyla yönetilmesine olanak sağlamıştır (İlhan & Özden, 2023).

Avrupa'daki bu yeni yönetim modeli, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri üzerine inşa edilmiştir. İletişim teknolojilerindeki gelişmeler, yönetim ve dijitalleşme kavramlarını daha ileri bir seviyeye taşımış, dijital yönetim kavramını doğurmuştur. Dijital yönetim, bilgi iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi alanında tam entegrasyonunu ifade eder ve bu entegrasyon, kamu hizmetlerinin sunumunda teknolojik araçların etkin kullanımını teşvik etmektedir (İlhan & Özden, 2023).

Özellikle yerel yönetimlerde dijital yönetişimin etkisi dikkate değerdir. E-Belediyecilik uygulamaları, hizmetlerin sunumunu, yerel halkın erişimini ve katılımını kolaylaştıran önemli bir araç haline gelmiştir. Bu uygulamalar aracılığıyla, yerel yönetimler vatandaşların işlemlerini daha hızlı, daha az bürokrasi ve maliyetle gerçekleştirmelerini sağlamakta, böylece yönetim süreçlerinin daha şeffaf ve hesap verebilir olmasına katkıda bulunmaktadır (İlhan & Özden, 2023). Bu bağlamda, e-Belediyecilik, modern yönetim anlayışının ve teknolojik entegrasyonun somut bir örneği olarak öne çıkmaktadır.

E-Belediyecilik uygulamaları, yerel yönetimlerin hizmet sunum algısında önemli bir dönüşüm yaratmıştır. Şeffaf, hesap verebilir ve daha katılımcı bir yönetim anlayışıyla süreç işlenmektedir. Ancak, etkin katılım ve dijital kültürün benimsenmesi konusunda bazı zafiyetler olduğu belirlenmiştir. Başarılı bir e-Belediyecilik uygulaması için, yerel yönetimlerin web sayfalarında bulunan anketlerin ve oylamaların varlığının yeterli olmadığı, devamlılığı sağlayacak mekanizmaların hayata geçirilmesinin önemli olduğu vurgulanmaktadır (İlhan & Özden, 2023).

1999 yılında Avrupa Birliği üyesi ülkeler arasında Lizbon Stratejisi'nin ve E-Avrupa Projesi'nin duyurulmasının ardından, 2000 yılında Varşova'da Avrupa Birliği üyesi olmayan ancak aday olan ülkelerin de katılımıyla E-Avrupa+ Projesi kabul edilmiştir. Türkiye, E-Avrupa+ programında yer almış ve 2001 yılında bu projeye imza atarak girişimin bir parçası olmuştur. Ülkemiz, Avrupa Birliği aday ülkeleri arasında bu projeye katılan son ülke konumundadır. Bu adım, Türkiye'de e-devlet sisteminin gelecekteki durumu açısından oldukça önemlidir. Katılımdan sonra Türkiye'de altyapı çalışmaları hızlanmış, e-devlet süreci kapsamında hukuksal yeniliklere gidilmiş ve ağ üzerindeki uygulamaların sayısının artırılması hedeflenmiştir. E-Avrupa+ Projesi ile birlikte, gerekli güvenlik ve gizliliğin sağlanmasının ardından tüm vatandaşların erişimine açılan bilgi ve belge paylaşımıyla bilgi toplumunun temelleri atılmıştır (Tarhan, 2011:186).

Elektronik hizmetler veya e-hizmetler, kamu kurumları tarafından sağlanan bilgi, belge ve programların elektronik ortam üzerinden erişilebilir hale getirilmesini ifade eder. Bu hizmetler genellikle e-belediye uygulamaları çerçevesinde sunulur ve vatandaşların devlet işlemlerini internet üzerinden kolayca gerçekleştirmelerine olanak tanır. E-belediye uygulamalarının finansmanı ile ilgili olarak dünya genelinde farklı yaklaşımlar benimsenmiştir. Temelde iki ana finansman modeli öne çıkar: Birincisi, e-belediye hizmetlerinin kamu hizmeti olarak görülmesi ve vergi gelirleri ile finanse edilmesi gerektiği yönündedir. İkincisi ise, bu hizmetlerin kullanıcılar tarafından ödenmesi gerektiğini savunan "kullanan öder" prensibine dayanır.

E-devlet uygulamalarının benimsenmesi özellikle yerel yönetimlerle başlamıştır ve hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler bu alana büyük önem vermektedir. Ancak, gelişmekte olan ülkelerdeki e-belediye girişimlerinin temel amacı genellikle yolsuzluğun önlenmesi ve bürokratik süreçlerin reforma tabi tutulmasıdır. Buna karşın gelişmiş ülkelerde, e-belediye girişimleri daha çok devletler veya eyaletler arası rekabette öne çıkma,

yüksek teknoloji hizmet sunma veya uluslararası alanda iyi bir imaj oluşturma gibi amaçlarla şekillendirilir. Bu farklılıklar, e-belediye uygulamalarının kültürel ve ekonomik bağlamda nasıl farklı şekillerde değerlendirildiğini ve yönlendirildiğini göstermektedir.

Devletler, e-devlet uygulamalarıyla temelde küreselleşen bir dünyada bilgi toplumunun ihtiyaç duyduğu altyapıyı oluşturmayı ve devlet mekanizmalarını bu sürece entegre etmeyi hedeflemektedirler. Bu altyapıların oluşturulmaması durumunda, ülkeler bilgi erişim eksikliği ve ekonomik gerileme riskiyle karşı karşıya kalabilirler. Bu nedenle, bazı ülkeler kalkınma politikalarını yeniden şekillendirerek e-belediye olmayı önceliklendirir ve bu süreçte güçlü siyasi iradelerini ortaya koyarlar.

Singapur, bu alanda dikkate değer bir örnektir. 1980 yılında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni kurarak bilgi toplumu inşası için sistematik ve planlı bir yol izlemiştir. Komite, beş yıllık dönemler halinde planlar yaparak, toplumun her kesimini bilgisayar kullanımı konusunda teşvik etmiş ve eğitimler sunmuştur. Bu stratejik hamleler, Singapur'un bilgisayar teknolojileri sektöründe dünya çapında bir üretici konumuna gelmesini sağlamıştır.

e-Belediye uygulamaları konusunda başarılı kabul edilen diğer ülkeler arasında Finlandiya, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Kore, İngiltere, Japonya, İsveç, Hollanda, İsviçre ve Yeni Zelanda bulunmaktadır. Waseda Üniversitesi'nin 2013 yılında yaptığı bir araştırma, bu ülkeleri e-belediye kullanımında öncü olarak göstermektedir. Bu ülkelerin uygulamalarına daha yakından bakıldığında, kalkınma politikalarıyla bütünleşik bir şekilde e-belediye yapılanmalarını nasıl ilerlettikleri daha iyi anlaşılmaktadır.

2.2. ABD

Amerika Birleşik Devletleri, bilgi iletişim teknolojilerinin hızla geliştiği ülkeler arasında öne çıkmakta ve bu gelişim, kamu yönetimi alanında önemli reformlara zemin hazırlamıştır. 1992 yılında başlatılan "idarenin yeniden keşfi" adlı reformlar, vatandaş odaklı bir devlet yapılanmasını teşvik etmiştir. Bu reformlar, e-belediye uygulamalarının da temelini oluşturan düşük maliyetli, esnek bürokratik yapılar ve uzman çalışanlara dayalı, kaliteli hizmet sunumunu öne çıkaran bir yaklaşımın ürünüdür (Şimşek, 2012).

Özer ve Önen'e (2016) göre, ABD'de e-belediye kavramı 1993 yılında "Ulusal Performans Araştırması"nda ortaya çıkmıştır. Bu dönemden itibaren, geleneksel kamu

kurumlarının yerini elektronik kurumlar olarak, yüz yüze hizmet anlayışı elektronik hizmetlere dönüşmüştür. Bu dönüşümle birlikte, ABD'deki yerel yönetimlerde dijitalleşme ve teknoloji kullanımı önemli bir role sahip olmuştur. E-belediye uygulamaları, vatandaşların ihtiyaçlarını daha etkin bir şekilde karşılamak ve işlemleri daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla geliştirilmiştir. Bu sayede, yerel yönetim hizmetlerinin verimliliği artmış, vatandaş memnuniyeti ve katılımı sağlanmıştır.

ABD'de e-belediye çalışmalarının başlangıç noktası eyalet düzeyinde olmuştur ve siyasetçiler, uygulamaların federal düzeyde geliştirilmesine özellikle önem vermiştir. Clinton tarafından önerilen e-belediye uygulamaları daha sonra Bush ve özellikle Obama yönetimleri tarafından federal düzeyde yaygınlaştırılmaya çalışılmıştır. E-belediye uygulamasının federal düzeydeki en önemli sonuçlarından biri kamu yönetiminde elektronik belge yönetim sistemlerinin oluşturulması olmuştur. 2014 yılında Başkan Obama tarafından kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini sağlamak, teknik personel yetiştirmek ve özel sektördeki yeniliklerden faydalanmak amacıyla ABD Dijital Servisi kurulmuştur ("e-Government"). Aynı yıl içinde, "Federal Bilgi Teknolojisi Edinme Reformu Yasası (FITARA)" yürürlüğe konmuştur. Yasayla birlikte bilgi teknolojisi yatırımlarında şeffaflığın artırılması, federal veri merkezlerinin birleştirilmesi ve devlet genelinde yazılım satın alma programlarının genişletilmesi hedeflenmiştir (Kassen, 2015).

Eyaletlerin hizmet sunumu ve bilgilendirme faaliyetlerini yürüttükleri kendilerine ait internet sayfalarının yanı sıra federal düzeyde "usa.gov" internet sayfası tüm Amerikan vatandaşlarına hizmet sunmak için oluşturulmuştur. Bu platform, seyahat ve göçmenlik, para ve vergi işlemleri, devlet kurumları ve kamu görevlilerine erişim, oylama ve seçimler, sağlık, eğitim, engelli hizmetleri, konut ve iş bulma, kanunlar ve hukuki sorunlar, askerlik hizmetleri gibi her kademedeki bilgi ve hizmete erişim imkanı sunmaktadır.



Şekil 2. 1. New York Şehri Web Sayfası (<https://www.nyc.gov/>)

New York Belediyesi'nin web sayfası, belediye başkanının ofisine ayrılmış bir bölüm içerir. Bu bölümde, Belediye Başkanının biyografisi, iletişim için bir mesaj gönderme özelliği, görevdeki yetkililerin listesi ve Belediye Başkanlığı ile ilgili güncel haberlere erişim imkanı sunulmaktadır (İlhan & Özden, 2023).

"Olaylar" sekmesi altında, New York şehrinde düzenlenen yerel etkinliklere geniş yer verilmekte olup, eğitim, kültür, çevre, sağlık, aile ve çocuk gibi kategoriler altında etkinlikler düzenlenmektedir. "Bağlantı" sekmesi ise belediyenin sosyal medya hesapları ve mobil uygulamalarına dair bilgileri içermekte, her bir belediye hizmeti için oluşturulan ayrı sosyal medya hesapları ve şehir içi otopark, geri dönüşüm, gönüllü faaliyetler, kültürel etkinlikler ve bağışlar gibi alanlarda çeşitlilik gösteren uygulamalar hakkında bilgi vermektedir (İlhan & Özden, 2023).

NYC311 hattı, acil olmayan tüm belediye hizmetleri için kullanılan ve yerel sorunların bildirilmesi, belediye hizmetleri hakkında bilgi alınması amacıyla vatandaşların kullanımına sunulan bir mobil uygulamadır (İlhan & Özden, 2023).

Web sitesi ayrıca, New York şehrindeki konut seçeneklerini ve evsizler için sağlanan konutları kapsamlı bir şekilde listeler. "Avantajlar ve Destek" sekmesi altında, göçmenlerden yaşlı bireylere kadar geniş bir yelpazede sosyal hizmet faaliyetleri sunulmuştur. "Vergiler" başlığında ise vergi kaçakçılığını önlemek için alınması gereken önlemler ve yeni işletmeler için sunulan eğitimler, teşvikler ve izinler yer alır. Vatandaşların

şehirdeki rahatsız edici gürültüler hakkında şikayetçi olabilmeleri için gerekli iletişim yolları, ulaşım araçları ve engellilere yönelik taksiler hakkında bilgiler verilmekte, şehirdeki altyapı, istihdam ve hayvan hakları ile ilgili bilgiler de sunulmaktadır (İlhan & Özden, 2023).

2.3. İngiltere

2000 yılında, İngiltere’de kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi amacıyla 'E-belediye: Bilgi Çağında Kamu Hizmetleri İçin Stratejik Bir Çerçeve' adlı resmi bir strateji belgesi yayınlanmıştır. Bu çerçeve, tüm kamu kuruluşlarını e-belediye stratejisi geliştirmeye teşvik etmiştir. Aynı yıl içerisinde, vatandaşların çevrimiçi belediye hizmetlerine tek noktadan ulaşmasını sağlamak amacıyla ‘UKonline.gov.uk’ portalı hizmete sunulmuştur. 2001 yılında ise, birimler arası e-belediye hizmetlerini entegre etmeyi amaçlayan 'Devlet Kapısı' adında bir hizmet başlatılmıştır.

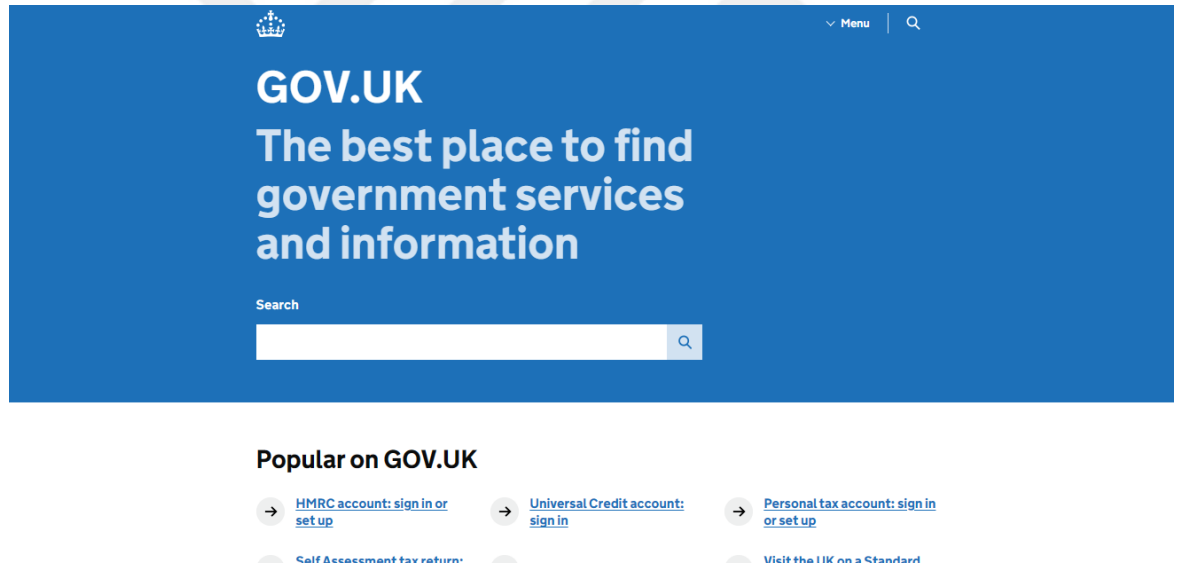
2002 yılında, 'Yerel E-Belediye için Ulusal Strateji (National Strategy for Local eGovernment)' uygulamaya konulmuştur. Bu strateji, yerel belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleriyle ilişkilendirilerek vatandaşlar ve kurumlar için daha fazla erişilebilirlik, kolaylık ve seçenek sunmayı hedeflemiştir. Ayrıca, belediyeler için maliyet etkinliğinin sağlanması da amaçlanmıştır. 2003 yılında, işletmeler ve işletme sahipleri için devlet bilgilerine ve hizmetlerine erişim sağlamak amacıyla işletmeler için e-belediye portalı olan 'BusinessLink.gov.uk' hizmete sunulmuştur.

2004 yılında, birçok kamu hizmetini tek çatı altında toplayan hükümetin yeni internet sayfası ‘Directgov’ aktif hale gelmiştir. Bu platform, 2006 yılında mobil telefonlar üzerinden hizmet sunmaya başlamıştır. 2010 yılında ise hükümet verilerinin paylaşıldığı ‘data.gov.uk’ hizmete sunulurken, vatandaşların merkezi ve yerel kamu kuruluşlarına ilişkin birçok bilgiye kolaylıkla erişim sağlamaları mümkün kılınmıştır ("eGovernment Factsheets-United Kingdom", 2014).

İngiltere’de e-belediye çalışmalarına büyük önem verilmekte ve her bakanlıkta e-belediye gündeminden sorumlu bir yetkili bulunmaktadır. Hükümetin genel e-belediye stratejisinden sorumlu kişi ise Kabine’ye karşı sorumlu olan Ticaret ve Sanayiden Sorumlu Devlet Bakanı’dır (Flowers vd., 2006: 57). 2016 yılı BM e-Belediye Anketinde birinci olan İngiltere, 2017-2020 arası e-belediye stratejisini belirlemiştir.

Kamu kurumlarında dijital dönüşümü modern ve verimli bir şekilde sürdürmek, çalışanların becerilerini geliştirerek vatandaşlara sonuç odaklı ve doğru hizmet sunumu gerçekleştirmek, kamu görevlilerinin verimli çalışmalarını kolaylaştırmak için dijital araçları geliştirmek, hükümet ve özel sektör arasındaki şeffaflığı ve veri paylaşımını kolaylaştırmak, dönüşümü hızlandırmak adına ortak paylaşım platformları oluşturmak gibi hedefler, İngiltere'nin e-belediye stratejisinin önemli unsurlarını oluşturmaktadır.

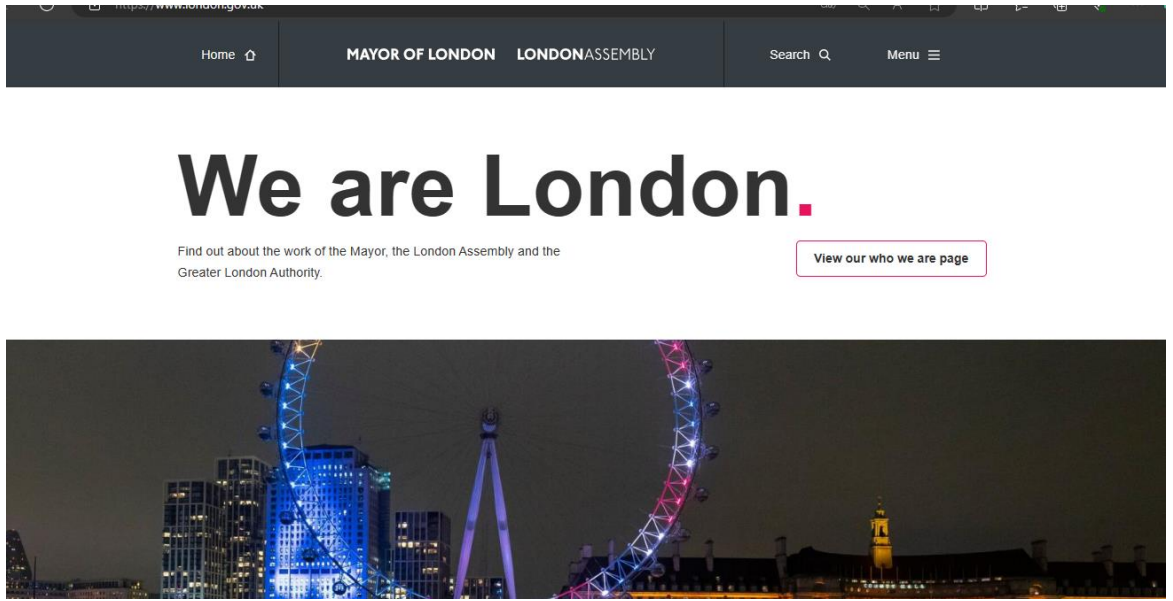
2022 yılı itibariyle İngiltere, e-belediye hizmetlerini 'gov.uk' internet sayfası üzerinden sunmaktadır. Bu hizmetler alfabetik sıraya göre dizilmiş olup doğum, ölüm, evlilik ve bakım hizmetleri; çalışma, istihdam ve iş hayatına ilişkin hizmetler; eğitim, sağlık, adalet, konut, çevre, vergi, ehliyet ve ulaşım; vize, pasaport ve göçmenlik işlemleri; engelli bireylere yönelik hizmetler gibi oldukça geniş bir yelpazeye sahiptir. Aynı zamanda, sitede devlet faaliyetlerine ve birimlere ilişkin bilgiler, güncel haberler ve devlet verilerine erişim sağlanabilen bir bölüm bulunmaktadır (Yürük, 2017).



Şekil 2. 2. Londra E-Belediye Ana Sayfası (<https://www.cityoflondon.gov.uk/services>)

İngiltere'de yürütülen 'Dijital İngiltere Oluşturma (Building Digital UK) Projesi' kapsamında, ulaşılması zor bölgelere hızlı ve güvenilir dijital bağlantı sağlamak amacıyla önemli yatırımlar gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede, vatandaşların ücretsiz internet erişiminden faydalanabilmeleri için internet büfeleri kurulmuş ve halka açık alanlarda Wi-Fi hizmeti sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca, siber güvenlik alanında yapılan yatırımlar ile İngiltere'nin çevrimiçi yaşamak ve çalışmak için dünyanın en güvenli yerlerinden biri olması hedeflenmektedir.

Web sayfasının ana ekranında yer alan "Katılın" sekmesi, vatandaşların belediye tarafından yürütülen etkinliklere ve projelere katılımını kolaylaştırmak amacıyla gerekli altyapıyı sunmaktadır (NYC, 2023). Bu sekme, vatandaşların belediye çalışmalarına fikirlerini sunabilecekleri ve uzmanlık alanlarındaki konularda danışmanlık yapabilecekleri çeşitli platformlara yer vermektedir. "Görüşlerinizi Paylaşın" sekmesi, Londra kentiyle ilgili çeşitli konularda vatandaşların görüşlerini bildirebilmeleri için düzenlenen kapsamlı anketlere ev sahipliği yapmaktadır. "Hakkımızda" sekmesi ise belediye başkanı, meclis faaliyetleri ve Londra'daki yürütülen çalışmalar hakkında bilgiler içermektedir (NYC, 2023).



Şekil 2. 3. Londra E-Devlet Ana Sayfası (https://www.london.gov.uk/)

"Programlar ve Stratejiler" sekmesi, Londra Belediyesi'nin çeşitli alanlarda yürüttüğü programları ve stratejileri tanıtmaktadır. Bu bölüm, sanatsal ve kültürel programlar, yeşil bir gelecek için yapılan çevresel çalışmalar, göçmen ve mültecilerin şehre entegrasyonu, sağlıklı bir Londra inşa etme misyonu, istihdam ve yaşam boyu öğrenme stratejileri, şehir merkezindeki adil büyüme politikaları ve modernize edilen ulaşım ağları hakkında bilgilendirme yapmaktadır (İlhan ve Özden, 2023).

"Londra İçin Öncelikler" başlığı altında ise, artan hayat pahalılığına karşı alınan önlemler, maddi yardımlar ve düşük gelirli vatandaşlara yönelik ev izolasyonu gibi tadilatlarla ilgili bilgiler sunulmaktadır. Bu sekme, ayrıca evsiz vatandaşlara sunulan hizmetleri detaylandırmakta ve Londra'nın karşılaştığı sosyal ve ekonomik sorunlara yönelik çözüm önerilerini ve belediye politikalarını yansıtmaktadır (İlhan ve Özden, 2023). Bu

içerikler, Londra Belediyesi'nin şehir sakinlerinin yaşam kalitesini artırmaya yönelik çabalarını ve stratejilerini ortaya koymaktadır (NYC, 2023).

2.4. Singapur

Singapur, Asya kıtasında hızla yükselen ülkeler arasında yer almakta ve e-belediye sistemleri konusunda öncü adımlar atan ülkelerden biridir. Bu durumun temel sebebi, ülkede bilgi iletişim teknolojilerinin geniş çapta kullanılmasıdır. Nüfusu yaklaşık 5 milyon olan Singapur'da, yüksek eğitim ve gelir düzeyi, her vatandaşın internete kolaylıkla erişebilmesini sağlamaktadır (Demirel, 2006: 107).

Singapur, e-belediye sistemleri konusunda dünya liderlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bu sistem, hükümet hizmetlerine elektronik erişimi sağlayan web tabanlı uygulamalar ve dijital hizmetler dizisinden oluşmaktadır. Singapur'un e-belediye sistemi, vatandaşların ve işletmelerin hükümet hizmetlerine daha kolay ve verimli bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Bu çerçevede, vergi beyannameleri, pasaport başvuruları, araç lisansı yenilemeleri, sağlık hizmetlerine erişim gibi çeşitli işlemler internet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Singapur'un bu sistemi, dünya genelinde birçok ülke tarafından model alınarak incelenmektedir ve hükümet hizmetlerine kolay erişim sağlayarak hem vatandaşların hem de hükümetin zaman ve maliyetlerinden tasarruf etmesine olanak tanımaktadır (Zee, 2017).

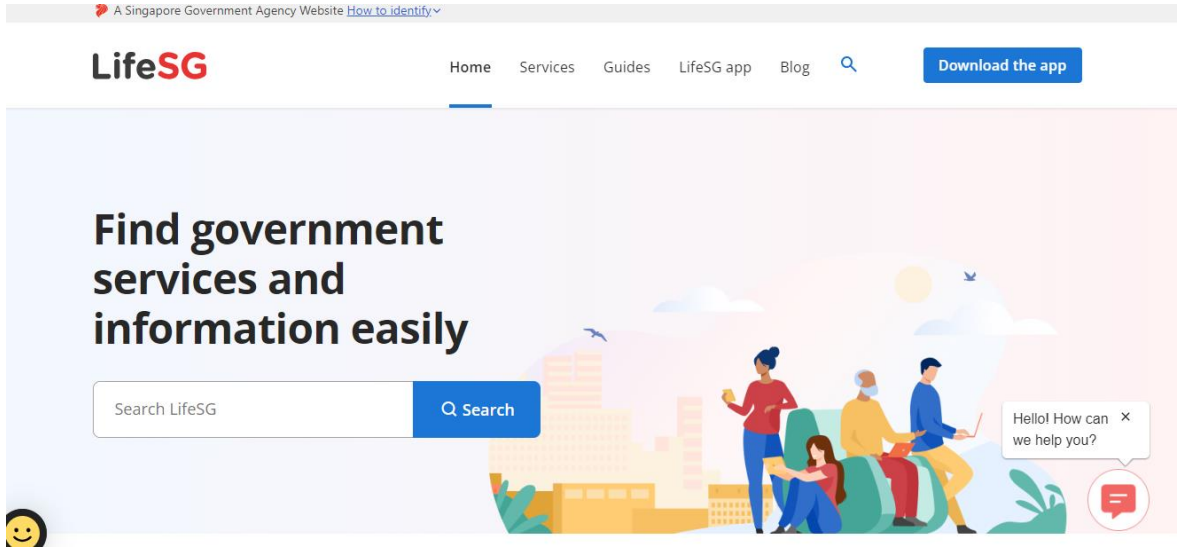
Bazı ülkeler, e-belediye sistemine tam bir geçiş yapamamakta ve gerekli altyapı çalışmalarını yeterli düzeye getirememektedir. Bu duruma maruz kalmak istemeyen ülkeler, e-belediye modeline geçişi öncelikli hedefleri arasına almaktadır ve Singapur, bunun en başarılı örneklerinden biridir. 1980'lerin başında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'nin kurulmasıyla birlikte ülkede bilgi iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi yönünde ilk sistemli çalışmalar başlamıştır. Bu Komite'nin kuruluşuyla birlikte her vatandaşın bilgisayara erişimi sağlanmış ve kullanımı teşvik edilmiştir (Kuran, 2005: 33).

Singapur'un kamusal hizmet sunumundaki en önemli projesi olan "E-citizen" adlı proje, haftanın her günü ve günün her saati kesintisiz hizmet sunumu sağlayarak birbirinden farklı kamusal hizmetleri tek bir sistem üzerinden vatandaşlara ulaştırmaktadır. Bu uygulama, kamusal faaliyetlerin bir vitrini niteliğindedir ve vatandaşların işlemlerini kolayca yapabilmelerini sağlamak için kullanımı kolay bir şekilde tasarlanmıştır ("E-citizen", 2001). Singapur, küreselleşme ve onunla eşit hızda ilerleyen internet ağına hızlı bir

şekilde adapte olmuş ve e-belediye alanında da öncü ülkelerden biri olmuştur. 1999 yılında geliştirilen "21. Yüzyıl için Bilgi Toplumu" adlı Program ile bilgi iletişim teknolojileri alanında yeni bir adım atan Singapur, hizmetlerin ağ ortamında ücretsiz olarak sunulmasını hedeflemiştir (Yürük, 2017). Singapur, gelişmiş olarak nitelendirilen birçok Avrupa ülkesini e-belediye ve dijitalleşme konusunda geride bırakmıştır. Singapur örneği, dijitalleşme alanında gerekli yatırımları yapabilen ülkelerin sağlam bir teknolojik güce ulaşabileceğini göstermektedir (Kuran, 2005: 34).

2003 yılında başlatılan "E-Singapur" programı, Singapur hükümetinin elektronik belediye hizmetleri sunma yolundaki önemli bir adımıdır. Bu program kapsamında, vergi beyannamesi ve ödemesi, pasaport başvurusu, trafik cezası ödemesi, kamu ihaleleri ve sağlık kayıtlarına erişim gibi bir dizi hizmet sunulmuştur. Vatandaşlar ve işletmeler, hükümetle iletişim kurmak için çeşitli dijital kanalları kullanabilmekte, bu sayede işlemlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde yönetebilmektedirler. Singapur'un e-belediye uygulamaları, küresel düzeyde diğer ülkelerin dijital hizmetler alanında gelişimine öncülük etmektedir. Hükümet, dijital teknolojiler aracılığıyla vatandaşların yaşamını kolaylaştırmaya ve hızlı hizmet sunmaya yönelik sürekli yenilikler yapmaktadır (Govtech Singapore, 2019a).

Singapur hükümeti, dijitalleşme sürecini hızlandırarak vatandaşlara ve işletmelere daha hızlı ve verimli hizmet sunmayı amaçlamıştır. E-belediye sistemi, çeşitli kamu hizmetlerine çevrimiçi erişimi kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır. Bu sistemin içerisinde, MyInfo gibi dijital kimlik platformları bulunmakta, bu platformlar vatandaşlar, işletmeler, hükümet kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasında veri ve bilgi paylaşımını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, vatandaşlar ve işletmeler, vergi beyannameleri, seyahat belgeleri, sağlık hizmetleri ve iş izinleri gibi çeşitli hizmetlere erişim sağlamak için çeşitli online portalları kullanabilmektedirler. Singapur'un e-belediye sistemi, halkın kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak, hizmet kalitesini artırmak ve hükümet işlemlerinin verimliliğini yükseltmek gibi pek çok avantaj sağlamaktadır (Govtech Singapore, 2019b).



Şekil 2. 4. Singapur E-Devlet Mobil uygulama Sayfası (<https://www.life.gov.sg/>)

LifeSG (önceleri Moments of Life olarak bilinir), Singapur'un Akıllı Ulus girişimi altında yürütülen Stratejik Ulusal Projelerden biri olarak öne çıkmaktadır. Bu uygulama, belediye kurumları arasında entegre edilmiş hizmetler sunarak vatandaşların hayatlarının önemli dönemeçlerinde ihtiyaçlarını karşılamayı hedeflemektedir. İlk olarak Haziran 2018'de altı yaş altı çocukları olan ailelere destek sağlamak amacıyla mobil uygulama olarak piyasaya sürülmüştür (SNDI, 2024).

Uygulama, kullanıma sunulduğu tarihten itibaren vatandaşların yaşam yolculuklarının çeşitli yönlerinde hizmet vermek üzere sürekli yeni özellikler eklemiştir. Bu yeni özellikler arasında, 60 yaş ve üzeri bireyler için Eylül 2019'da sunulan Aktif Yaşlanma modülü ve iş arayanlar için Haziran 2020'de tanıtılan İstihdam Destek Kılavuzu bulunmaktadır. Şu ana kadar uygulama 310.000'den fazla kez indirilmiştir. LifeSG, kişiselleştirilmiş içeriklerin birleştirilmesi yoluyla kullanıcılarına dijital belediye hizmetlerine daha kolay erişim sunmaktadır. Uygulama, gelişmiş navigasyon özellikleri, konu kılavuzları ve kullanıcı dostu bir arayüz içermektedir. Bu özellikler, kullanıcılara daha etkin ve verimli bir deneyim sağlamak için tasarlanmıştır. Bu nedenle, LifeSG, Singapur'da dijital belediye hizmetlerinin öncü uygulamalarından biri olarak kabul edilmektedir ve şehirdeki dijitalleşme çabalarına önemli katkılar sağlamaktadır (Govtech Singapore, 2019a).

2.5. Hollanda

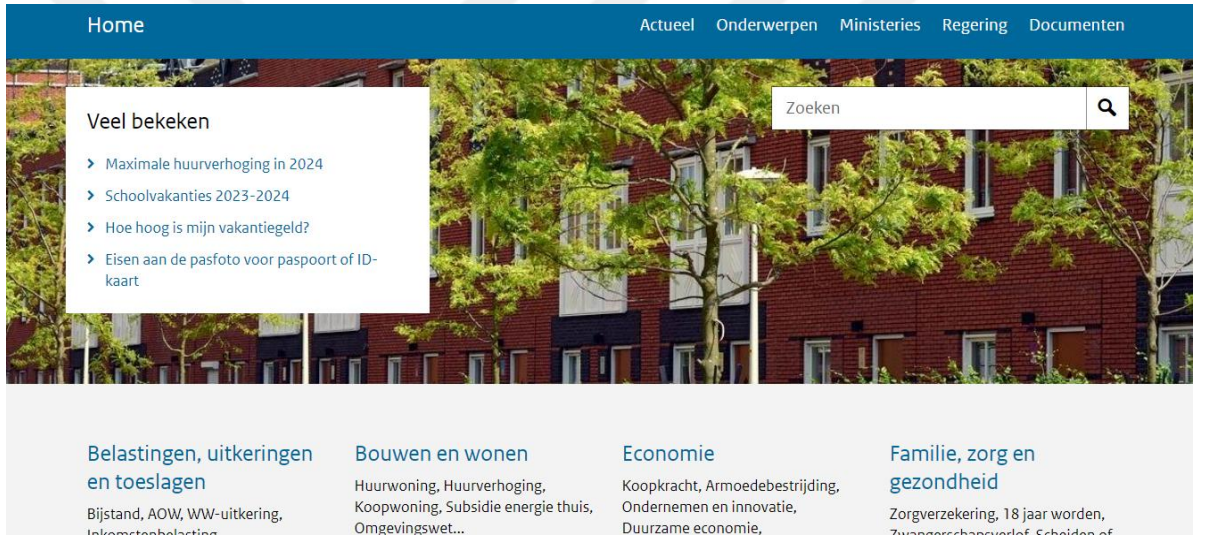
Hollanda, e-belediye yapısını genişletmek, yaygınlaştırmak ve güvenli kullanımını sağlamak amacıyla bilgi toplumuna geçişin kolaylaştırılması, kamuda modernizasyon ve kamu yönetimi alanında bu sektörde e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi gibi konularda özel stratejiler geliştirip eylem planları oluşturmuştur. Bu süreç, yaklaşık 1960'lı yıllardan itibaren gündemde olan modernizasyon ve siyasi sistem reformları ile birlikte ele alınmış, halkın demokratik katılımının artırılması ve hükümetlerin şeffaflığının güçlendirilmesi gibi temel amaçlar doğrultusunda ilerlemiştir (City of Amsterdam, 2023).

Hollanda, eğitilmiş nüfusu, hükümete olan yüksek güveni, ileri teknoloji kullanımı, geniş çapta internet kullanımı ve etkili bir merkezi kayıt sistemine sahip olmasıyla bilgi çağına başarıyla uyum sağlayan ülkeler arasında yer alır. 1990'ların ortasından itibaren OECD ülkeleriyle paralel şekilde, e-belediye politikaları geliştirerek genel bilgi toplumu hedeflerine yönelmiştir (OECD, 2007: 41). 1990'ların başlarında, Hollanda bilgi toplumuna geçişi desteklemek amacıyla detaylı e-belediye politikaları geliştirmiş bir ülke olarak karşımıza çıkmaktadır. OECD raporlarına göre, bu dönemde Hollanda hükümetleri, kamu yönetimi ve özel sektörde bilgi ve iletişim teknolojilerinin geniş, hızlı, güvenli ve etkin kullanımını sağlamak için gerekli politikaları belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Bu politikalar, hem ekonomik hem de sosyal hedeflere ulaşmada önemli bir araç olarak görülmüştür (Öztaş ve Yörük, 2017: 2151).

Devlet, e-belediye uygulamaları aracılığıyla siyasi destek de sağlamış, bu uygulamaları sadece bir siyaset alanı olarak değil, aynı zamanda kamu yönetimi ve özel sektörü modernize ederek ekonomik performansı artırma aracı olarak kullanmıştır. Hollanda'da e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi, kamu yönetimi alanında verimlilik, güvenlik ve etkinliğin artırılması hedefleri doğrultusunda şekillendirilmiştir. Yörük (2017) tarihli çalışmasına göre, Hollanda'nın e-belediye çalışmaları kapsamında öne çıkan önemli bir husus, teknik altyapının hızla tamamlanması gerekliliğidir. Bu altyapı, hizmetlerin her yerde tekrarlanmasını önlemek amacıyla merkeziyetçilikten uzak bir kamu yönetimi yapısı gerektirir. Bu bağlamda, güçlü bir liderlik ve yönetim kadrosu, deneyim paylaşımı ve ekip çalışmasının güçlendirilmesi önem kazanmaktadır (Yörük, 2017:95-98).

Hollanda belediyesi, on bir bakanlıktan oluşmakta ve her bakanlık, genel bilgiler, haberler, faaliyet alanları ve ilgili dokümanların yer aldığı kendine özgü web sayfalarına

sahiptir. Bakanlıkların genel bakış sayfalarında, bakanın profili, misyon, sosyal medya bağlantıları ve tanıtım videoları gibi bilgiler bulunur. Vatandaşların ve şirketlerin politika geliştirme süreçlerine katılımını teşvik eden "Konular" sekmesi mevcuttur. Bu sekme, yasal düzenlemeler hakkında yorum yapma ve taleplerini iletebilme imkanı sunar. Ayrıca, katılım projelerine yönelik bir platform daha bulunmakta olup, burada vatandaşlar fikirlerini paylaşabilirler. Projeler, aktif ve tamamlanmış olarak iki kısımda düzenlenir ve her projeye dair bağlantılar ilgili sayfaya yönlendirir. Web sitesi, Felemenkçe yanı sıra İngilizce ve Papiamento dillerinde de hizmet vermektedir, bu da farklı dil konuşan vatandaşların bilgiye erişimini kolaylaştırır. Hizmet sunumunu etkinleştirerek ve vatandaş memnuniyetini artırarak Hollanda belediyesinin dijitalleşme sürecine önemli katkılar sağlar (Şahin, 2008: 130).



Şekil 2. 5. Hollanda E-Devlet Ana Sayfası (<https://www.rijksoverheid.nl/>)

E-belediye portalı, vatandaşlara seyahat önerileri, okul tatilleri, seçimler gibi çeşitli konularda bilgi sunarak, turistler için güvenlik tavsiyeleri ve tatil zamanlarının bölgesel olarak güncellenmesi gibi özelliklerle karmaşayı önlemekte ve vatandaşların ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişim sağlamaktadır. Portal, her konuda özet bilgilere, duyuru ve haberlere, sıkça sorulan sorulara ve ilgili dokümanlara ulaşım kolaylığı sunar. Ayrıca, en çok aranan hizmet ve bilgilere hızlı erişimi mümkün kılan bir bölüm ana sayfada yer alır. Bu kapsamlı yaklaşım, vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik bilgi ve hizmetlere kolaylıkla erişebilmesini sağlar (OECD, 2023).

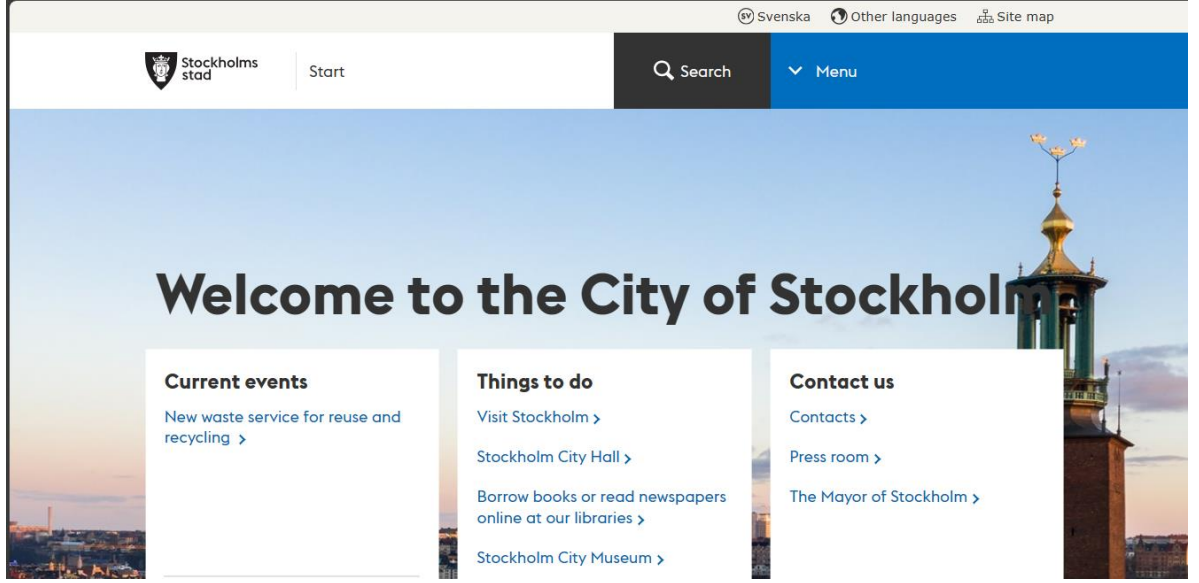
Hollanda Krallığı'na ait olan Hollanda'da, belediyeler tarafından sunulan hizmetler kapsamında vergi politikaları ve mali konular, "Vergiler" başlığı altında detaylı bir şekilde

incelenir. Bu kategoride vergi çeşitleri, vergi anlaşmaları, hükümetin mali politikaları ve yıllık vergi planlaması gibi meseleler ele alınır. İnşaat, konut ve çevre konuları ise özel bir bölümde yer alır; burada ev yapımı, atık yönetimi, kira yardımları, kira artışları, sosyal konutlar, enerji verimliliği, yenilenebilir enerji, iklim değişikliği ve hava kalitesi gibi konulara değinilir. Bu çeşitlilik, belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerin geniş yelpazesini ve vatandaşların çeşitli ihtiyaçlarını karşılayacak bilgi ve hizmetlere erişiminin kolaylaştırılmasını gösterir (Şahin, 2008: 130).

2.6. İsveç

İsveç, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında dünya çapında öncü konumda olup, kapsamlı iletişim altyapısına sahiptir. Ülkedeki tüm kurum ve kuruluşlar kendi intranet sistemlerine sahipken, belediyeler de kendi e-belediye stratejilerini uygulamaktadır. Özellikle 2004 ve 2005 yıllarında tüm belediyelerin hedefi, haftanın her günü 24 saat hizmet sunabilen bir yapı oluşturmaktır. İsveç'teki belediye faaliyetleri tamamen şeffaftır; belediye meclislerinde alınan kararlar ve sunulan öneriler web üzerinden yayınlanmaktadır (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004: 198–199).

İsveç'teki yerel yönetimlerde e-belediye hizmetlerinin politik kullanımına olanak sağlayan projelerden biri, "Delivery and Access to Local Information and Services (DALI)" adını taşır. Bu proje kapsamında, Göteborg şehri çevresindeki 15.000 nüfuslu üç yerleşim merkezi pilot bölge olarak seçilmiş ve vatandaşların politikacılarla sanal ortamda iletişime geçmelerini sağlamak için gerekli altyapı hazırlanmıştır (Parlak ve Sobacı, 2005: 237). Bu proje, yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecine önemli katkılar sağlamıştır ve İsveç'in e-belediye hizmetlerindeki şeffaflığı ve erişilebilirliği artırmıştır. Bu örnekler, İsveç'in e-belediye stratejilerinin uygulamada nasıl işlediğini ve vatandaşların kamu hizmetlerine nasıl daha kolay erişebildiğini göstermektedir (United Nations UN, 2022).



Şekil 2. 6. Stockholm E-Belediye Ana Sayfası (<https://start.stockholm/en/>)

Web sayfasının ana ekranında bulunan "Yönetim" başlığı altında, Stockholm şehrinin yerel yönetim ilkesi çerçevesinde nasıl yönetildiğine dair bilgiler sunulmaktadır. Ayrıca, bu bölümde Stockholm Belediyesi tarafından başarıyla yürütülen eğitim, aile ve sosyal refah programları ile şehrin gelişmiş ekonomik yapısına dair detaylar yer almaktadır. 2017 yılında, dijital bir şehir olma yolunda ilerlemek için Belediye Meclisi tarafından kabul edilen etkin stratejiler bu başlık altında paylaşılmaktadır. Ayrıca, 2040 yılı hedefi olarak dünyanın en akıllı şehri olma vizyonu ile yola çıkan projenin tüm detayları, e-broşür formatında vatandaşlara sunulmaktadır. Projeye katılan Stockholm halkının sürece entegrasyonunu gösteren anketlere de bu bölümde yer verilmektedir (City of Stockholm, 2024).

Nüfusun sürekli artışı göz önünde bulundurularak yürütülen sağlıklı ve akıllı bir şehir inşa etme misyonu çerçevesindeki projeler ve çalışmalar, dijitalleşme ve yerel halkın etkin katılımına büyük önem verilerek tasarlanmıştır. Stockholm'e taşınmayı düşünenler için, taşınma öncesinde, sırasında ve sonrasında dikkate alınması gereken yararlı bilgiler ve listeler de bu başlık altında paylaşılmaktadır. Stockholm şehrinde yapılabilecek yatırımlar ve iş ortaklıkları, şehir ekonomisinin canlanması için sunulan fırsatlar arasında yer alırken, dünyanın dört bir yanından yetenekleri çekme konusunda bir mıknatıs olarak nitelendirilen bu şehirde en çok talep edilen işletmeler belirtilmekte ve yerel dil bilme zorunluluğunun olmamasının sağladığı avantajlar vurgulanmaktadır. Bu detaylar, Stockholm'ün global bağlantıları ve çekici iş ortamını gözler önüne sermektedir (Stockholm City Hall, 2024).

2.7. Danimarka

Danimarka Krallığı, zengin yer altı kaynakları ve oldukça yüksek refah seviyesi ile modern çağın gereklerine uyum sağlamayı başarmış ve vatandaşlarına yüksek bir yaşam standardı sağlamıştır. Bu refah seviyesi, kamusal hizmetlerin sunumunda da kendini göstermiş ve bu hizmetlerin hızlı, kaliteli ve güvenli bir şekilde sunulması için bilişim ve teknoloji sektöründeki gelişmelerden faydalanılmıştır (Yürük ve Öztaş, 2017: 2142).

Danimarka, yaklaşık 6 milyon nüfusu ve gelişmiş sosyo-kültürel yapısı ile teknoloji kullanımında ileri bir seviyede bulunmaktadır. Bu, e-belediye modelinin başarıyla uygulanmasında büyük bir etken olmuştur. Ülkede, teknoloji ve bilgisayar kullanımının yaygınlığı, e-belediye uygulamalarının başarısını artırmıştır (Yürük, 2017).

Danimarka'nın bu alandaki başarısını yansıtan bir araştırma, çevrimiçi olarak sunulan 165 hizmetin 162 tanesinin ağ üzerinden sağlandığını ortaya koymaktadır. Bu hizmetlerin olgunluk ölçütü yaklaşık %62 civarındadır (Uçkan, 2003: 85).

2020 yılında Birleşmiş Milletler'in 193 üye devleti arasında dijital belediye hizmetleri konusunda lider konumda yer alan Danimarka, 2016 yılında dokuzuncu sırada iken, sonraki dönemde büyük bir gelişme göstererek dünya birincisi olmuştur. Danimarka'nın bu alandaki yenilikçi liderliği, 1968 yılında tüm belediye nüfus kayıtlarının birleştirilerek oluşturulan kişisel tanımlama numarası (CPR) ile başlamıştır. Bu süreçte, tüm BT sistemleri son hane numarasına göre güncellenmiş ve kısa bir süre sonra vatandaşların çevrimiçi olarak geniş bir hizmet yelpazesine erişimini kolaylaştıran hükümetler arası bir kimlik doğrulama sistemi olan 'EasyID' altyapısı devreye alınmıştır. Danimarka'nın Birleşik Krallık büyükelçisi Lars Thuesen, bu girişimin başlatılmasında özel sektör bankalarının işbirliği yaptığını belirtmiştir. Bu altyapı, şimdi e-bankacılık için de kullanılmaktadır. 2006-2007 yılları arasında Danimarka, Küresel Bilgi Teknolojileri Ağı Hazırlık Endeksi'nde ilk sırada yer almıştır. 2007 yılının Ekim ayında ise Danimarka Bilim Bakanlığı tarafından dünyada ilk kez SOA (Hizmete Yönelik Mimarlık) kapasitelerini sağlayan bir ulusal altyapı başlatılmıştır. Bu altyapı, tüm boyutlardaki işletmelere kapsamlı bir hukuki ve teknik çerçeve sunmaktadır (VisitCopenhagen, 2024).

2011 yılında, vatandaşlar ve işletmeler için "Dijital Posta" zorunlu hale getirilmiş ve NemID (EasyID) kamu ve özel sektör hizmetlerine, özellikle internet bankacılığına erişim için yetişkin nüfus tarafından 310 milyon kez kullanılmıştır. 2015 yılına doğru, dijitalleşme

ve refah teknolojileri, refahın önemli alanlarını modernize etmek ve akıcı hale getirmek için akıllıca kullanılmıştır. Danimarkalılar genellikle birbirlerine ve özel ile kamu sektörlerine yüksek derecede güven duyarlar. OECD'nin 'Hayat Nasıl?' 2015 raporunda Danimarka, diğer insanlara güven konusunda ilk sırada yer almıştır. Ayrıca, vatandaşlara çevrimiçi kendi kendine hizmet seçenekleri sunularak kağıt formlar kademeli olarak kaldırılmış ve tüm vatandaşlara kamu otoritelerinden aldıkları tüm mektuplar için dijital bir posta kutusu sağlanmıştır (Visit Denmark, 2024).

2015'ten 2020'ye kadar, hükümet tarafından kullanılan stratejiler, e-belediye ulusal girişimleri sayesinde başarılı olmuştur. Danimarka'nın e-belediye konusunda stratejik olarak üzerinde durduğu bazı unsurlar aşağıda listelenmiştir (Denmark dk, 2024):

- **Dijital İmzalar:** Vatandaşlar, tek bir dijital anahtar kullanarak çeşitli kamu ve özel hizmetlere erişebilir. Dijital imza (kullanıcı kimliği ve şifre) kullanarak, Danimarkalılar çevrimiçi bankacılık ve belediye hizmetlerine kolayca erişebilir ve özel hizmetlerin artan bir miktarına erişebilirler. Şu anda, NemID sayesinde Danimarka nüfusunun %70'inden fazlası dijital hizmetlere güvenli ve emniyetli bir şekilde bağlanmaktadır. Her ay 55 milyondan fazla işlem gerçekleştirilmektedir. "NemID" artık MitID adı altında yeni bir çözümü kapsamaktadır.
- **Şeffaflık:** Dijitalleşme Ajansı, hükümetin dijital politikalarını geliştirmek ve belediye sektöründe dijital hizmetleri uygulamakla sorumludur. Üç stratejik hedef bulunmaktadır: İlki, kullanımı kolay ve yüksek kaliteli belediye dijital hizmetlerini uygulamak; ikincisi, büyüme için sağlam bir çerçeve sağlayacak dijital hizmetleri sürdürmek; üçüncüsü ise yeni dijital çözümleri geliştirirken güven ve güvenliği merkeze almak.
- **Sınır Ötesi Hareketlilik:** Sınır Ötesi Hareketlilik, AB vatandaşlarının ve işletmelerinin başka bir AB ülkesindeyken çevrimiçi hizmetlere erişimini sağlar. E-Pasaport, Danimarka dışında yaşarken Danimarka belediye hizmetlerine erişim sağlar.
- **Anahtar Etkinleyiciler:** e-Kimlik (eID), Elektronik Belgeler (eDocuments), Yetkili Kaynaklar ve Dijital Posta gibi birkaç ana etkinleyici, e-belediye uygulamalarının sağlığını gösterir.

Sonuç olarak, yönetim modelinin gücü, her e-belediye stratejisi ile dgsel bir değerlendirme ile güçlendirilir. Kamu ve özel sektörle uyum içinde yeni teknolojilerin geliştirilmesi, Danimarka'nın yeni teknolojileri benimsemesine ve vatandaşları için dijital çözümlere hızla entegre etmesine olanak tanır. Bu süreç, Danimarka'nın dijitalleşme alanında öncü bir rol oynamasını sağlamakta ve belediye hizmetlerinin etkinliğini artırmaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TÜRKİYE’DE E-DEVLET VE E-BELEDİYE ÖRNEKLERİ

Bu başlık altında, Türkiye'deki e-devlet ve e-Belediyecilik uygulamaları kapsamlı bir şekilde ele alınmaktadır. E-Devlet modelinin amaçlarından başlayarak, E-Devlet Kapısı'nın işleyişine ve uygulama örneklerine detaylı bir bakış sunulmaktadır. Ardından, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçleri incelenmekte ve İzmir, İstanbul, Ankara gibi çeşitli büyükşehir belediyelerinin e-Belediyecilik uygulamaları üzerinden somut örnekler verilmektedir. Bu örnekler, Türkiye'de şehir yönetimlerinin teknolojiyi nasıl kullandığını ve hizmet sunumunu nasıl modernize ettiğini göstermektedir. Son olarak, dijital dönüşümün karşılaştığı fırsatlar ve engeller tartışılarak, bu alandaki potansiyeller ve zorluklar değerlendirilmektedir.

3.1. Türkiye’de E-Devlet

Türkiye'de e-devletin tarihçesi, MERNİS Projesi'nin 1970'li yıllarda başlamasıyla köklerini bulur. Bu dönemde önemli bir proje olan “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesi, Dünya Bankası'nın katkısıyla hayata geçirilmiştir. MERNİS Projesi, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının başlangıcı olarak kabul edilir ve dünyadaki ilk e-devlet projelerinden biri olarak öne çıkar. Projenin ilk izleri, 5 Mayıs 1972 tarihli 1587 sayılı Nüfus Kanunu'nun kabulüyle belirginleşmiş ve ardından 1976'da Devlet Planlama Teşkilatı tarafından somut adımlarla planlanmıştır. Fakat başlangıçta teknolojik altyapının zayıflığı ve yetersiz maddi kaynaklar nedeniyle ilerleme oldukça kısıtlı kalmıştır. Daha sonraki dönemde, proje Dünya Bankası'nın sağladığı finansal destek ile hız kazanmış ve büyümüştür. 28 Ekim 2000'de, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaralarının tüm nüfus kayıtlarına atanmasıyla birlikte, 2002'de ise MERNİS veri tabanının oluşturulması ve çevrimiçi hale getirilmesiyle projenin önemli bir aşaması tamamlanmıştır. Bu süreç, Türkiye'nin nüfus kayıtlarının modernleştirilmesi ve merkezi bir veri tabanının kurulması yolunda atılmış önemli bir adımdır (Tosyalı, 2018).

1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) tarafından Ankara ile Washington arasında bir hat kurulması, Türkiye'de elektronik devlet (e-devlet) uygulamalarının yaygınlaşmasında önemli bir dönüm noktası olarak kabul edilir (Akçakaya,

2017:18-19). Bu dönemde, 1999'da Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) yürürlüğe konularak e-devlet alanındaki gelişimin temelleri atılmıştır. Ardından, 2001'de e-Avrupa girişiminin Türkiye'de uygulanması adına e-Türkiye girişimi başlatılmıştır, bu girişim AB standartlarına uygun olarak e-Dönüşüm projesiyle hayata geçirilmiştir (Erdem, 2014:738). MERNİS Projesi gibi bazı öncü girişimlerle birlikte Türkiye'nin e-devlet geçmişi 1970'li yıllara kadar uzanmasına rağmen, belirgin ilerlemelerin 2000'li yıllarda yapıldığı görülmektedir.

Günümüzde, pek çok kamu hizmeti e-devlet çatısı altında sunulmaktadır. Bu hizmetler arasında öne çıkanlar şunlardır:

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)
- Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri
- Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)
- Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000)
- Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)
- Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi
- Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi
- Milli Eğitim Bakanlığı MEBSİS ve e-Okul Projesi
- Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi
- Dışişleri Bakanlığı e-Dışişleri Projesi
- TÜBİTAK ULAKBİM projeleri vb. (Alat, 2018:95)

Zaman içinde Türkiye'de, kamunun neredeyse tüm e-hizmetleri tek bir kamu internet sitesi üzerinden sunulur hale gelmiştir. 18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete geçen "turkiye.gov.tr" adlı web sitesi ile birlikte, yıllar içinde hem sunulan hizmetlerin hem de sisteme kayıt yaptıranların sayısında sürekli bir artış gözlemlenmiştir (Demirhan & Türkoğlu, 2014:242).

2014-2018 dönemini kapsayan Onuncu Kalkınma Planı'nda, kamu yönetiminin etkinliğini artırmak ve vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin sunumunu geliştirmek için e-devlet yapısının oluşturulması temel hedef olarak belirlenmiştir (Onuncu Kalkınma Planı, 2013:60). Bu hedef, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliğinin sağlanmasıyla birlikte, kullanıcı odaklı, bütünleşik ve güvenilir bir şekilde hizmet sunumunu amaçlamaktadır (Göçöğlu, 2020:616).

On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) döneminde ise, vatandaşların ve diğer ilgili tarafların politika oluşturma süreçlerine daha aktif katılımını teşvik etmek hedeflenmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerde karar alma süreçlerinin şeffaflığını artırmak için imar değişikliği, kaynak tahsisi ve önceliklerin belirlenmesi gibi konularda daha şeffaf bir yaklaşım benimsenerek internet üzerinden yayımlanacaktır (On Birinci Kalkınma Planı, 2019:194). Bu hedefler, e-Belediye sistemlerinin önemini vurgulayarak yerel yönetimlerdeki karar alma süreçlerini şeffaflaştırarak ve vatandaşların daha etkin katılımını sağlayarak demokratik bir yönetim anlayışının pekiştirilmesini amaçlamaktadır (Gül, 2018:16).

3.1.1. E-Devlet Modelinin Amaçları

Bilişim ve teknoloji alanındaki ilerlemeler ile birlikte internetin yaygınlaşması, dünyayı küresel bir atmosfere dönüştürmüş ve bu durum, mevcut kamu yönetimi politikalarının pek çok alanda yetersiz kalmasına yol açarak yeni bir kamu yönetimi anlayışının doğmasına zemin hazırlamıştır (Güllü, 2021). Bu gelişmeler, toplumların ihtiyaçlarını karşılama yöntemlerini ve alışkanlıklarını değiştirmiş ve beklentilerin artmasına neden olmuştur. Devlet, bu değişen koşullar karşısında, vatandaşlarına daha kaliteli hizmet sunmak ve farklı hizmet sunma yöntemleri geliştirmek zorunda kalmıştır. Bu ihtiyaçlar doğrultusunda e-Devlet modeli geliştirilmiştir (Kutlu, Sevinç ve Kahraman, 2018:135). Bu bağlamda, e-Devlet modelinin genel anlamda birçok hedefi bulunmakla birlikte, temelde üç önemli hedefi vardır: etkinlik, kaliteli ve hızlı hizmet sunumu, sürece aktif katılım ve verimlilik (Büke, 2002: 3).

e-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulmasıyla ilgili önemli bir önceliği temsil etmektedir. Bir hizmetin kaliteli olabilmesi, doğrudan hızı ile ilişkilidir ve e-Devlet uygulamaları bu bağlamda kamusal hizmetlerin kalitesini ve hızını en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır (Erdoğan, 2020:50). Geleneksel kamu yönetimi anlayışına yönelik getirilen eleştirilerin başında, kamu hizmetlerinin yavaş yürümesi veya

hiç yürümemesi gelmektedir. e-Devlet modeli, bu eleştirilere cevap vererek vatandaşların isteklerine ve ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkin şekilde yanıt verme amacını taşımaktadır (Karkın, 2003: 67). e-Devlet modelinin en önemli amaçlarından biri, kaliteli hizmet ve hizmetlere hızlı erişimi sağlamaktır. Bu model, kamusal hizmetlerin kaliteli bir şekilde sunulmasını ve bu hizmetlere mümkün olan en hızlı şekilde erişilmesini hedeflemektedir. Bu, vatandaşların sunulan hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmasını ve ihtiyaçlarını karşılamasını sağlar. Aynı zamanda, hizmet sunumunun iyileştirilmesi bürokratik zaman kaybını azaltır ve kırtasiyeciliği önler (Erdoğan, 2019:66). e-Devlet modelinin bir diğer temel dayanağı katılımcı kamu yönetimi anlayışıdır. Bu anlayış, idareciler, kamu görevlileri ve kamu hizmetlerinden yararlanmak isteyen vatandaşların bir araya gelerek, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi, sistemin işlevselliği ve denetim ekseninde sürecin değerlendirilmesi, farklı düşünce perspektiflerinden her türlü görüşün açıklanabilmesi ve bu sayede yeni bakış açılarının ortaya konulabilmesi prensibini içerir (Varol, 1993: 134).

Dünya genelinde hemen her siyasal sistem için halkın yönetime kısmen dahi olsa katılımının sağlanması, Devlet-birey ilişkisi açısından önemlidir (Tetik, 2018). Burada vurgulanan husus, vatandaşın yönetim faaliyetlerine katılımının sağlanmasıdır. e-Devlet uygulaması, çeşitli araçlar kullanarak bu alanda yeni yaklaşımlar sunar. Bu çalışmalar, toplumların demokratikleşmesine katkıda bulunurken aynı zamanda vatandaşların Devlete olan güvenini artırarak olumlu bir bakış açısı geliştirmelerini sağlar. Ancak bu katılımın faydaları sadece bunlarla sınırlı değildir (Civelek, 2019:2539). Kamusal hizmetlerin sunulması sürecinde vatandaşların aktif katılımı, hem kamu hizmetlerinde nesnellik ilkesinin hayata geçirilmesini sağlar hem de Devletin tüm vatandaşlarına eşit mesafede olması prensibini güçlendirir. Ayrıca, şeffaflık ilkesi doğrultusunda gizlilik yerine açıklık, rüşvet, yolsuzluk ve adam kayırma gibi kamu yönetimi sorunlarının çözümüne katkıda bulunur (Törenli, 2014:201).

Kamusal hizmetlerin etkin ve verimli olması için ihtiyaçların doğru bir şekilde analiz edilmesi önemlidir. Ancak, bu tek başına yeterli değildir. Bir bireyin, ihtiyacı olduğu kamu hizmetini zamanında ve kaliteli bir şekilde alabilmesi, hizmetin etkin ve verimli olduğunu gösterir. Bu, vatandaşların taleplerine yönelik düzenlemelerin uygulanabilirliğinin sağlanması ve bu düzenlemelerin kolayca uygulanabilir olması ile mümkün olur (Yamamoto, 2018).

3.1.2. E-Devlet Kapısı

Türkiye'nin e-devlet politikasının altyapısının oluşturulmasında, kurumsal yapılanmanın yanı sıra çeşitli kurumlar tarafından hazırlanan projelerin de etkisi olduğu gözlemlenmektedir. Bu etkinin olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmesine rağmen, aynı zamanda bazı sorunları da beraberinde getirdiği fark edilmektedir. Genellikle merkezi idare teşkilatı içinde yer alan kurumlar tarafından hazırlanan bu projelerin, birbirlerinden habersiz ve bağımsız bir şekilde geliştirildiği ve uygulanmasında kopukluk ve koordinasyon eksikliği gibi sorunlara yol açtığı gözlenmektedir (Çaptuğ, 2021). Bu sorunun çözülmesi amacıyla, kurumlar arasında uyum ve eşgüdümün sağlanabilmesi için 2006 yılında Bakanlar Kurulu tarafından "e-Devlet Kapısı'nın kurulması" kararlaştırılmıştır. Bu kararın uygulanmasıyla ilgili görev ve sorumluluklar Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiş, ancak daha sonra bu görev TÜRKSAT AŞ'ye devredilmiştir (Şahin, 2014: 118).

Dijitalleşme, 64. Hükümet Programı'nda, kamu yönetimi reformunun temel taşlarından biri olarak ele alınmaktadır. Programda yer alan Dijital Türkiye Projesi'nin uygulanması, e-devlet hizmetlerine bağlı yerel yönetimlerin çeşitlendirilmesi, siyasi parti yardımlarının ve denetim sonuçlarının kamuoyuyla paylaşılmasının yanı sıra MERSİS aracılığıyla ekonomik birimlerin sisteme entegre edilmesi ve belediye hizmetlerinin elektronik ortamda standartlaştırılması gibi hedefler, dijital dönüşümün sağlanması adına önemli adımlar olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, program, e-devlet çalışmalarının sadece kurumlar arasında değil, aynı zamanda kurumlar üstü seviyede koordinasyon içinde yürütülmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu doğrultuda, temel bilgi sistemlerinin geliştirilmesine özel bir önem atfedilmektedir (Kaya ve Mursül, 2017: 9). Bu hedefler, kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlamak adına dijital altyapının güçlendirilmesini amaçlamaktadır. Bu bağlamda, kurumlar arası iş birliği ve koordinasyon, dijital dönüşüm sürecinin başarısı için kritik bir rol oynamaktadır.

Türkiye'de bilgi iletişim teknolojilerinin özellikle kamu yönetimi alanında kullanılmasıyla birlikte, e-Türkiye çalışmaları kapsamında geliştirilen "E-Devlet Kapısı/turkiye.gov.tr" uygulaması, e-devlet çalışmalarının daha işlevsel hale getirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Karkın ve Cigeroğlu, 2017:132). Bu uygulama, kamu hizmetlerinin tek bir platformda, yani tek bir portal üzerinden sunulmasını sağlamak amacıyla 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla kurulmuş ve yönetim görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiştir. Bu e-devlet kapısı

aracılığıyla, vatandaşlar devlet hizmetlerine elektronik ortam üzerinden güvenilir ve etkin bir şekilde erişim sağlayabilirler (Taş, Uçacak ve Çiçek, 2017:2309).

E-devlet çalışmaları çerçevesinde, kurumsal projelerin ayrı ve bağımsız bir şekilde uygulanması ve birbirleriyle uyumlu olmamaları gibi nedenlerden kaynaklanan farklılıkların giderilmesi, Türksat AŞ'ye e-devlet kapısının kurulma görevini verme sebepleri arasında yer almaktadır (Şahin, 2014: 118). Bu uygulama sayesinde, merkezi yönetim, yerel yönetimler ve diğer kurumlar arasındaki e-devlet çalışmalarının koordineli ve etkileşim içinde olması sağlanmıştır (Yerlikaya, 2015). Kamu kurumlarının kendi web siteleri üzerinden sundukları hizmetleri tek bir portal üzerinden bütünleşik şekilde sunabilmesi, e-devlet kapısı aracılığıyla mümkün hale gelmiştir. Bu bütünleşik hizmet sunumu, kamu kurumlarının birbirleriyle etkileşim halinde olmalarını sağlar ve e-devletin yanı sıra daha geniş kapsamlı e-yönetişim için önemli bir adımdır (Karkin ve Özgür, 2012: 95). Bu durum, karşılıklı etkileşim ve katılıma dayalı bir e-devlet ortamının oluşturulmasına katkı sağlar.

E-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde hayata geçirilmesi, kamu yönetimi süreçlerinin yeniden yapılandırılmasından başlayarak uzun vadeli e-dönüşüm çalışmalarını gerektirmektedir (Şahinaslan, 2018). Bu süreçte, devlet faaliyetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla dönüştürülebilmesi için belirli aşamalar izlenmelidir. Bu aşamalardan biri, "ikame etkisi" olarak adlandırılan devlet-vatandaş ilişkisinde yüz yüze hizmetin dijital ortamda sunulan hizmetlerle değiştirilmesidir. Bu şekilde, kamu görevlilerinin yerine bilgi ve iletişim teknolojileri ikame edilmiş olur (Şahnagil, 2017). E-devlet çalışmalarının ikinci aşaması, bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla birlikte sunulan kamu hizmetlerinin üretim süreçlerinin temelden değişmesidir. Teknolojinin sürekli gelişmesiyle birlikte, üretim süreçlerinin iyileştirilmesi ve kamu hizmetlerinin sunumu da geliştirilmektedir (Taş, Uçacak ve Çiçek, 2017:2309). Üçüncü bir aşama, vatandaşlarla üretim süreçlerinin bilgi yönetimi aracılığıyla etkileşim halinde olması ve yeni kamu hizmetlerinin türetilmesidir. Bu şekilde, belirli kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulması mümkün hale gelmektedir. Dördüncü aşama ise, devletin operasyonel faaliyetlerinin dönüşümü için öngörülen kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi veya başkalarına gördürülmesidir. Ancak bu yöntem, bir aşamadan çok bir tercih olarak değerlendirilmektedir (Oğurlu, 2010: 31-32).

3.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulama Örnekleri

Türkiye’de e-devlet alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Kamu sektöründeki işlemler büyük ölçüde elektronik ortamda gerçekleştirilmekte ve ülkemizde e-devlet uygulamaları önemli bir yer edinmektedir. İnternet kullanımının yeterli düzeyde olmamasına rağmen, Türkiye'nin e-devlet alanında diğer ülkelere kıyasla iyi bir durumda olduğu belirtilebilir. İlk e-devlet sistemi Türkiye’de 1980 yılında kullanılmaya başlanmıştır. 1990-2000 yılları arasında dünya genelinde bilgi ve iletişim teknolojilerinde hızlı bir ilerleme yaşanmış ve bu gelişmeler Türkiye gibi büyük bir dönüşüm içinde olan ülkeyi de etkilemiştir. 1993 yılında Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi başlamıştır. 1997 yılında Ulusal Enformasyon Alt Yapısı (TUENA) kurulmuş ve Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi (ULAKBİM) ile Elektronik Ticaret Ağı gibi önemli projeler hayata geçirilmiştir. 1988’de Kamu – Net Kurulu oluşturulmuş ve bu sürecin vizyonunda önemli bir rol oynamıştır. 2000 yılında, AB üyesi ülkeler Avrupa Eylem Planı’nı hazırlamış ve Türkiye de 2001 yılında E-Avrupa projesine dahil olmuştur. Bu projeye bilgi toplumunun temelleri atılmış ve geleneksel devlet anlayışından vazgeçilmeye başlanmıştır. Daha sonra, devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi elektronik ortama taşımak için devlet portalı oluşturulmuştur ve birçok proje hayata geçirilmiştir, en önemlisi ise E-Dönüşüm Türkiye Projesidir.

2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ile birlikte kamusal hizmet veren alanlara ait internet sitesi sayısında hızlı bir artış gözlemlenmiştir (Güven ve Erarslan, 2019: 22). Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri birçok projeye destek vermiş ve toplum yararına insan gücünü yetiştirmek ve bilinçlendirmek amacıyla 13 çalışma grubu oluşturulmuştur. Türkiye’de e-devlet uygulamalarının yapılanmasında birçok proje bulunmaktadır.

Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri yani KAMUNET’in içinde bulunan ve birçok sistemi kapsayan projeleri şu şekildedir (Çelen, Çelik ve Seferoğlu:3)

- Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Sağlık Bilgi Sistemleri

- Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi
- Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri
- Eğitim Bilgi Sistemleri şeklindedir.

3.3. e-Belediyecilik

e-Belediyecilik uygulaması, bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla hizmet sunan bir uygulamadır. Yerel hizmetlerin internet ortamına aktarılmasıyla sınırlı olmayıp daha geniş bir yapıya sahiptir. Ülkemizde, 1999 yılında bilgi teknolojisinin yönetim işlemlerinde kullanıldığı çeşitli projeler geliştirilmiştir. Örneğin, TODAİE tarafından "Yerel yönetimler için eğitim malzemesi geliştirme" adı altında başlatılan proje, DPT yıllık yatırım programında yer almıştır. Bu proje, 10 yıl boyunca halk ve yerel yönetimler arasında bir köprü görevi görmüş ve bu işlevini sürdürmektedir. "Yerel yönetimler için eğitim malzemesi geliştirme" projesindeki önemli iki faktörden biri, yerel yönetimlere hitap edebilecek "Yerel Net" sitesinin kurularak sürekliliğin sağlanmasıdır. Bu portal, 2000 yılında yayınlanmış olup 20.000'den fazla ziyaretçiye bilgi akışı sağlamaktadır. YEREP ve YEREL NET projesiyle birlikte web portalı kurulmuştur. Bugün dahi www.yerelnet.org.tr adresinden erişilebilen 2000 yılında yayınlanan web sayfası, hala iletişim sağlamaktadır. Bu portal aynı zamanda halkla belediye arasında iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. Yerel yönetimler, merkezi eğitim gibi duyuruları bu sayfa üzerinden yapmaktadırlar. Projelerin amaçlarından biri, yerel yönetimde eğitim için gerekli olan içeriği sağlamaktır. Bu proje, bilgi toplumuna yönelik en önemli çalışmalarından biri olarak kabul edilmiştir (Kıraç ve Bayrakçı, 2020: 123).

İçişleri Bakanlığı'nın önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) tarafından Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) iş birliğiyle oluşturulan "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi), 4 Nisan 2001 tarihinde başlayarak yürürlüğe girmiştir. Bu proje, yerel yönetimlerle ilgili verilerin elektronik ortamda toplanmasını ve bu verilerin politika geliştirme ve karar alma süreçlerine yardımcı olacak şekilde derlenmesini amaçlamaktadır. Ayrıca, yerel yönetim birimleri ile diğer birimler arasındaki ilişkilerin internet üzerinden yürütülmesi de sağlanmıştır.

Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) ile Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) iş birliğiyle kurulan YerelNET adlı internet paylaşım ağı, www.yerelnet.org.tr adresinden hizmet vermektedir. Bu portal, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından desteklenmektedir ve 1 Ocak 2001 tarihinden itibaren "Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı" olarak faaliyet göstermektedir (Yıldız ve Öktem, 2007: 468). YerelNET Projesinin hazırlanma amacı, yerel yönetimlerle ilgili tam ve güncel bilgilerin toplu halde tutulması, yerel yönetim çalışanlarının bilgi ve iletişim ihtiyaçlarının karşılanması, çalışanların en son yasal ve yönetsel gelişmelerden haberdar olmalarının sağlanmasıdır (Yıldız ve Öktem, 2007: 469).

İletişim teknolojilerindeki değişimlere bağlı olarak, devletin vatandaşlarla ve diğer ülkelerin devletleriyle olan iletişiminin hızı büyük önem taşımaktadır. Vatandaşlar, daha kolay erişebilecekleri hizmetleri talep etmektedirler. Bu durum, geleneksel devlet anlayışının terk edilerek bilgi teknolojilerindeki değişime uyum sağlanmasını gerektirmektedir. Bu noktada yerel yönetimler, özellikle belediyelerin rolü önem kazanmaktadır (Doğan, 2023). Belediyeler, dijital bölünme dediğimiz yani sayısal uçurumu engelleyen bir uygulama olarak da görülebilirler. Belediyelerin alt yapı durumu, gerekli donanım ve uzman desteğinin sağlanması da önemlidir. Ülkemizdeki birçok belediye, teknolojiyi kullanarak oluşturdukları web sayfaları aracılığıyla vatandaşlarla iletişim kurmakta ve onları bilgilendirmektedir. Türkiye'deki belediyeler, kamu hizmetlerinde ve özellikle e-öğrenmenin yaygınlaştırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, tüm belediyelere bilgi toplumu için yeni yetkilerin verilmesi önemlidir. Belediyelerin bilgi toplumunun oluşumuna yönelik uygulama alanları haline dönüştürülmesi mümkündür (Yıldırım ve Öner, 2004: 58).

Herhangi bir belediyenin web sitesi incelendiğinde, ana sayfada halkın erişebileceği haberler, meclis kararları, ihaleler, etkinlikler, video ve fotoğraf galerilerine ulaşılabilir. Projeler sekmesi tıklandığında ise, planlanan, devam eden, tamamlanmış veya yenilenen projeler hakkında bilgiler bulunmaktadır. Dijitalleşmenin sağladığı fırsatlar sayesinde vatandaşlar, evlerinde internet bağlantısı olan herhangi bir dijital cihaz aracılığıyla birçok bilgiye serbestçe ulaşabilmektedir. Bu durum, belediyelerin şeffaf, vatandaş odaklı, hızlı kamu hizmeti sunumu, vatandaşlara güven sağlama ve vatandaşların herhangi bir zamanda emlak, vergi gibi borçlarını ödeme gibi birçok hizmeti daha kolay bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamaktadır (Kaypak vd., 2017: 1808).

3.3.1. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm

Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm sürecinde, devlet desteğiyle birlikte işbirliği ve bilgi paylaşımını kolaylaştırmak amacıyla birçok proje uygulanmaktadır (Yılmaz, 2013: 59). Bu projeler, vatandaş katılımını teşvik etmek ve yerel yönetimlerin ortak hareket etmesini sağlamak üzere hayata geçirilmiştir. Yerel yönetimlerde gerçekleştirilen dijital dönüşüm uygulamaları genellikle ülkelerin politikalarıyla uyum içinde yürütülmektedir. Bu kapsamda, çeşitli nitelikte ve sayıda dijital dönüşüm uygulamaları yerel yönetimler tarafından vatandaşlara daha hızlı hizmet sunmak ve tasarruf sağlamak amacıyla etkili bir şekilde uygulanmaktadır (Erdoğan, 2019b: 69). Bu doğrultuda, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm alanında gerçekleştirdiği uygulamalar, hem vatandaşların memnuniyetini artırmak hem de kamu kaynaklarının verimli kullanımını sağlamak bakımından büyük önem arz etmektedir.

Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS)

Türkiye'de yerel yönetimlerde dijital dönüşüm süreci, mevcut yasal düzenlemelerin ışığında daha çağdaş bir kent sistemi oluşturmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda hayata geçirilen bilişim projelerinden biri olan AKOS projesi, vatandaşların sorunlarını zamanında çözüme kavuşturmayı ve üretken belediye anlayışını öne çıkarmayı amaçlamaktadır.

AKOS projesi, kent ve kent halkına ait bilgilerin belirli standartlar çerçevesinde saklanması, bu bilgilerin veri tabanına aktarılması, veriler arasında ilişki kurularak belediye ihtiyaçlarına bağlı olarak belirlenmesi ve doğru bir şekilde yönetilmesi hizmetlerini kapsamaktadır. Bu sayede, belediyelerin vatandaşlarla bütünleşmesi ve vatandaşların sorunlarının etkin bir şekilde çözülmesi amaçlanmaktadır (Ercan, 2018). AKOS projesi, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm sürecinde önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir.

Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri

İnternet erişimi mümkün olmayan durumlarda, kişiler çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanarak belediyelerle iletişim kurabilmekte, borç sorgulama ve ödeme işlemlerini telefon üzerinden yapabilmektedir (Bulut, 2006). Bazı belediyeler, 7/24 ulaşımına açık çağrı merkezleriyle hizmet sunmakta ve böylece zaman kısıtlamasını ortadan kaldırmaktadır.

Yerel halk, belediyeye gitmeden çevrimdışı bir şekilde, herhangi bir internet bağlantısı gerektirmeden belediye birimleriyle iletişim kurma imkanına sahiptir.

Vatandaşlar, telefon aracılığıyla kredi kartlarıyla borçlarını ödeyebilir, şikayetlerini takip edebilir, bilgi talep edebilir ve randevu alabilirler. Cep telefonlarıyla da belediye hizmetlerine ulaşmak mümkündür. Ayrıca, önceden verilmiş cep telefon numaralarından vatandaşlar SMS yoluyla istedikleri konuda bilgilendirilmektedirler. Bu uygulamalar, yerel halkın belediye hizmetlerine kolayca erişimini sağlayarak vatandaş memnuniyetini artırmaktadır (Yılmaz, 2019: 470).

Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Uygulaması

Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS), belediyelerin Mezarlıklar Müdürlüğü ile ilgili tüm bilgilerin ortak bir veri tabanında toplanmasını sağlayarak mezarlık yönetimini modernize etmek amacıyla geliştirilmiştir. MEBİS projesi, mezarlıkların parsel çalışmalarının yapılmasını, boş mezar yerlerinin belirlenmesini ve mezarlıkların bakım ve onarımlarının daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Bu sistem sayesinde yerel halk, mezarlıklara defnedilmiş yakınlarının bilgilerine kolaylıkla erişebilmektedir. Mezarlık girişlerinde bulunan kiosklar veya belediyelerin web sayfaları üzerinden bu bilgilere ulaşmak mümkündür. Ayrıca, MEBİS uygulaması sayesinde ölen bireylerin tıbbi açıdan ölüm nedenleri, kadın-erkek ölüm oranları gibi istatistiksel bilgilere de erişilebilmektedir.

MEBİS projesinin uygulanmaya başlamasıyla birlikte, internet üzerinden mezarlıkta bulunan kişilerin bilgilerine kolayca ulaşılabilen, şehir dışındaki vatandaşlar da bugün vefat edenler menüsünden kimlerin vefat ettiğini görebilmektedir. Bu sistem aracılığıyla, mezarlıkta bulunan önemli kişiler ve eserler hakkında bilgi edinilebilmekte, ziyaretçilerin yakınlarının mezarlarını bulmada harcadıkları zaman azalmakta ve yetkililer mezarlıklarla ilgili planlama yaparken daha sağlıklı bilgilere erişebilmektedir.

Video Konferans ve Webcasting

Video konferans, farklı coğrafi konumlardaki bireylerin eş zamanlı olarak görüntülü ve sesli iletişim kurmalarını sağlayan bir iletişim sistemidir. Belediyelerde bu teknolojiyi kullanarak, belediye toplantıları fiziksel bir mekanda bir araya gelmeden gerçekleştirilebilir. Webcasting ise, önceden kaydedilmiş videoların ve ses kayıtlarının internet üzerinden yayınlanmasıdır. Örneğin, belediye meclis toplantıları canlı olarak veya kaydedilmiş formatlarda belediyelerin web sitelerinde yayınlanarak vatandaşların bu toplantılara erişimi

sağlanabilir. Bu uygulamalar, katılımı artırarak toplumun belediye faaliyetlerine daha kolay erişmesini sağlar (Yılmaz, 2013: 54).

Yapay Zeka/Makine Öğrenmesi

Dijital dönüşüm sürecinde merkezi bir rol oynayan makine öğrenmesi ve yapay zeka uygulamaları, yerel yönetimlerin pek çok alanda kullanımına olanak tanır. Özellikle sosyal medya uygulamaları, anlık ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımını sağlayarak yerel halkın geri bildirimlerini almayı, anketler düzenlemeyi ve karar alma süreçlerine sokak ve mahalle bazında katılımı artırmayı mümkün kılar (Örselli ve Akbay, 2019). Bununla birlikte, yerel yönetimlerin droneları (insansız hava araçları) kullanarak kriz yönetiminde ve doğal afetler sırasında yardım ulaştırma gibi birçok alanda da etkinlik göstermeleri mümkündür.

Günümüzde, yerel yönetimlerin hizmetlerinden yararlanan insanlar ve nesnelerin interneti üzerinden büyük miktarda veri akışı gerçekleşmektedir. Bu verilerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde analiz edilmesi, kurumsallaşmanın güçlendirilmesi ve ihtiyaçların doğru bir şekilde belirlenmesi için kritiktir. Ayrıca, vatandaşlardan gelen geri bildirimlerin toplanması ve değerlendirilmesi, yerel yönetimlerin hizmetlerini iyileştirmek ve vatandaş memnuniyetini artırmak için önemli bir araçtır.

Blokszinciri

Kripto paraların kullanımıyla ilgili olarak uygulamaya konulan bu yöntem, şifreleme teknolojilerine dayanarak çeşitli alanlarda daha şeffaf ve güvenilir çözümler sunmaktadır. Özellikle belediyeler, vergi ödemeleri ve sosyal yardımlar gibi birçok alanda bu teknolojiye faydalanmaktadır. Kripto paraların işleyişi, işlemlerin şifrelenmesi ve blok zinciri gibi mekanizmaların kullanımıyla güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar (Örselli ve Akbay, 2019).

Bu teknoloji sayesinde, belediyelerin finansal işlemleri daha güvenilir bir şekilde yürütülebilir ve bu süreçlerin şeffaflığı artırılabilir (Özçelik, 2022). Bu da belediyelerin kaynak yönetimini daha etkin bir şekilde yapmalarına ve kamu hizmetlerinin daha güvenilir bir şekilde sunulmasına olanak tanır.

Sanal Gerçeklik/Artırılmış Gerçeklik

Bu teknoloji, siyasi mekanizmaların karar alma süreçlerinde meclis üyelerinin veya kent konseylerinin geleceğe ilişkin daha sağlıklı kararlar almasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca, ayrımcılığa uğrayan kesimlerin entegrasyonunu sağlama sürecinde, yaşadıkları sorunları azaltma ve sorunların anlaşılması açısından da katkı sunmaktadır. Bu teknoloji sayesinde, karar alıcılar daha kapsamlı veri setlerine erişebilir ve bu verileri analiz ederek daha bilinçli kararlar verebilirler (Örselli ve Akbay, 2019). Bu da yerel yönetimlerin toplumsal katılımı artırmasına, politikalarının daha etkili bir şekilde oluşturulmasına ve toplumun genel refahına katkı sağlayabilir.

Sosyal Medya

Bu uygulama, yerel yönetimlerin vatandaşlarla anlık iletişim kurmasını, geri bildirim almasını ve katılımcı karar alma süreçlerini teşvik etmesini sağlar (Örselli ve Akbay, 2019). Bu şekilde, yerel yönetimler daha şeffaf ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemekte ve halkın ihtiyaçlarına daha doğrudan cevap verebilmektedir. (Örselli ve Akbay, 2019).

Siber Güvenlik

Dijital dönüşüm alanında, yerel yönetim birimlerinde yaşayan vatandaşların kişisel bilgilerinin ve sunulan hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması ve korunması bakımından önemli bir uygulama mevcuttur. Bu uygulama, vatandaşların mahremiyetini ve güvenliğini sağlamak amacıyla dijital veri yönetimi ve güvenlik önlemlerini içerir. Ayrıca, sunulan hizmetlerin kesintisiz bir şekilde devam etmesini ve vatandaşların ihtiyaçlarını zamanında karşılanmasını temin eder (Özçelik, 2022).

Nesnelerin İnterneti

Belediyelerde özellikle akıllı şehir uygulamalarında, sensörler aracılığıyla sürekli bir veri akışı sağlanması, büyük veri analizi için önemli bir teknoloji olarak öne çıkmaktadır. Bu sayede, belediyeler çeşitli sensörler aracılığıyla şehirdeki çeşitli faktörler hakkında sürekli olarak veri toplayabilir ve bu verileri analiz ederek şehir yönetimi ve planlaması için değerli bilgilere dönüşürebilirler (Özçelik, 2022).

Crowdsourcing ve Haritalandırma

Yerel yönetimler açısından, kriz zamanlarında ve doğal afet anlarında bilgi toplama ve yardımların ulaştırılmasında kullanılan bir uygulama, dayanışma ve gönüllülük faaliyetleri gibi birçok alanda önemli bir rol oynamaktadır (Doğan, 2023).

Büyük Veri Analizi/Veri Madenciliği

Molenlanden belediyesinin dijital hizmetlerine odaklanıldığında, artık hemen hemen tüm belediye işlerinin evlerde veya yakın yerlerde dijital olarak yürütüldüğü göze çarpmaktadır. Bu durum, Molenwaard'da fiziksel bir belediye binasına olan ihtiyacı ortadan kaldırmıştır. Belediye, 2013 yılında birleştirilme kararı aldıktan sonra, fiziksel bir binanın yerine dijital bir ortam olan sanal bir belediye kurma kararı almıştır ve bu sayede 1 Ekim 2014'ten itibaren Molenwaard, Hollanda'da kalıcı bir fiziksel konumu olmayan ilk belediye olmuştur. Tüm belediye faaliyetleri, belediyeye ait bir portal üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Belediye, dijital belediye binasından en iyi şekilde yararlanmak için portalı gezinmesi ve kullanması son derece basit olacak şekilde tasarlamıştır. Ana sayfadan başlayarak, her ziyaretçi ziyaretinin amacını seçmekte ve ardından bir seçim sürecine yönlendirilmektedir. Benzer şekilde, belediye toplantıları birçok yerde gerçekleştirilmekte, bu da ilgili vatandaşların toplantılara katılma olasılığını artırmaktadır. Belediye ayrıca, pasaport ve diğer belgelerin insanlara evlerinde veya işyerlerinde güvenli bir şekilde ulaşmasını sağlamak için özel bir teslimat hizmeti oluşturmuştur. Bu sayede vatandaşlar, idari süreçlerin ilerlemesini kolayca takip edebilmekte ve kendilerini etkileyen kararlar alındığında bilgilendirilmektedir.

3.4. e-Belediyecilik Uygulamalarından Örnekler

E-devlet anlayışının yerel yönetimlere yansımaları e-Belediyecilik olarak adlandırılmış ve uygulanmıştır. Bu anlayış, belediyelerin halka sunduğu hizmetlerin elektronik imkanlar kullanılarak sunulmasına dayanmaktadır (Alodalı vd., 2012: 88). E-Belediyecilik, yerel halkın yönetim süreçlerine katılımını artırarak gereksiz bürokrasiyi azaltmakta ve hizmetlerin tekrarlanmasını engellemektedir. Ayrıca, vatandaş merkezli bir hizmet anlayışını benimsemektedir (Henden ve Henden, 2005: 57). e-Belediyecilik anlayışına geçilmesiyle daha geniş kitlelere ulaşılabilir, belediye hizmetleri daha hızlı bir

şekilde sunulabilir, ihale ilanları, meclis kararları, belediye gelir ve giderleri gibi bilgiler belediyenin web sayfasında yayınlanarak halkın yedi gün yirmi dört saat erişimine açık hale getirilebilir (Alodalı vd., 2012: 88). Kamu kurumları, teknolojinin sunduğu fırsatları kullanarak vatandaşlara daha nitelikli hizmetler sunmaya çalışmakta ve bu sayede yerel halkın katılımını ve güvenini kazanmaya odaklanmaktadır (Karataş ve Tarhan, 2021: 318). Anayasal bir dayanak olarak 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun geçici 10. maddesi, belediyeler için e-Belediye bilgi sistemlerinin oluşturulmasını zorunlu kılmıştır. Bu maddeye göre, tüm belediyeler e-Belediye bilgi sistemlerini ücretsiz olarak oluşturmakla yükümlüdür. Bu sistemler, belediyelerin yönetim bilgi sistemlerini şekillendirmekte ve yeni modüllerin projeye eklenmesi ile veri aktarma faaliyetlerini İçişleri Bakanlığı tarafından düzenlenmektedir.

Türkiye'deki Batı tipi belediyecilik anlayışının kökenleri, 1854 yılında İstanbul Şehremaneti'nin kurulmasıyla başlamıştır. Bu anlayış, zamanla farklı isimler altında Anadolu kentlerine kadar yayılmıştır. Başlangıçta modern belediyecilik ilkelerinden uzak olmalarına rağmen, bu oluşumlar belediyecilik anlayışının temelini oluşturmuştur. E-hizmet anlayışının Türkiye'de gelişmesi ve yaygınlaşması ise 2000'li yılların başlarına denk gelmektedir. Ancak, yerel yönetimler tarafından sunulan e-Belediyecilik hizmetlerinin standartlarının tam olarak belirlenmediği bilinmektedir. Bununla birlikte, bu alanda yürütülen çalışmalar umut verici bir şekilde ilerlemektedir.

Sosyo-ekonomik olarak iyi durumda olan belediyeler, diğerlerine kıyasla e-Belediye uygulamalarına daha fazla önem vererek hizmetlerini bu platformlar üzerinden yürütmeyi hedeflemişlerdir. Bu doğrultuda hızla web siteleri kurarak e-Belediyecilik faaliyetlerine başlamışlardır (Şubaşı, 2017:49). e-Belediye kapsamında oluşturulan web sayfaları ilk dönemlerinde sadece kurumsal tanıtım hizmeti sunarken, son yıllarda birçok hizmetin elektronik ortamda sunulduğu gözlemlenmektedir (Alodalı vd, 2012: 93).

Türkiye'de son yıllarda özellikle belediyelerin, kamu hizmetlerinin önemli bir kısmını web sayfalarındaki e-Belediye uygulamaları üzerinden yürüttüğü gözlemlenmektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 276). Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri arasında çeşitli şekillerde uygulanmakta ve her biri farklı yöntemler ve stratejiler benimseyerek kendi bölgelerinin özgün ihtiyaçlarına yanıt vermeye çalışmaktadır. Çalışma kapsamında seçilen belediyeler (İzmir, İstanbul, Samsun, Ankara ve Eskişehir) İçişleri Bakanlığı'nın e-Belediye portalına üye olmakla birlikte, Türkiye'nin farklı coğrafi bölgelerini temsil etmekte ve

büyüklik, nüfus ve teknolojik altyapı açısından çeşitlilik göstermektedir. Bu açıdan büyükşehir belediyelerinin e- belediye alanında ki konumuna yer verirken, e-Belediye portalına üye olan büyükşehir belediyelerini de temsil etmesi adına örnek belediyelere değinilmiştir.

3.4.1 İzmir Büyükşehir Belediyesi

İzmir Büyükşehir Belediyesi, vatandaşlara yönelik olarak ilk olarak genel bir bilgi çerçevesi oluşturularak tasarlanmış bir web sitesi sunmaktadır. Bu web sitesine giriş yapıldığında, vatandaşların istedikleri hizmetlere ulaşmalarını kolaylaştırmak amacıyla bir rehberlik kutucuğu bulunmaktadır. Ayrıca, hızlı işlem gerçekleştirme imkanı sunmak üzere Hızlı Menü bölümü de yer almaktadır. Ana sayfada, kültür ve sanat etkinlikleri, dokümanlar, e-işlemler, canlı trafik takibi, site haritası ve diğer e-işlemler gibi çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Site haritası içeriğinde, İzmir'de yapılan projelerden, şehir hakkında genel bilgilere, stratejik planlara, birimlere, şirketlere ve belediyede çalışan personel bilgilerine kadar detaylı bilgilere erişim sağlanmaktadır.

İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi, vatandaşlara birçok dijital hizmet sunuyor. Bunlar arasında online randevu alma, fatura ödeme, dilekçe verme, bilgi edinme başvuruları, ulaşım kartı işlemleri ve sosyal destek başvuruları gibi hizmetler bulunuyor. Bu hizmetler, vatandaşların belediyeye gitmeden birçok işlemlerini online olarak halledebilmelerini sağlıyor.

3.4.2 İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) e-Belediyecilik uygulamaları, Aralık 1997'de hayata geçirilen ve sürekli güncellenen www.ibb.istanbul adlı dinamik bir web sitesi aracılığıyla yürütülmektedir. İBB'nin web sitesinde, belediyenin faaliyetleri, etkinlikleri, vatandaşlara yönelik bilgilendirme çalışmaları ve halkla ilişkiler faaliyetlerini içeren bir bölüm bulunmaktadır. Ayrıca sitede, İstanbul'un altyapı, ulaşım, sağlık, çevre, iskan ve imar, kültür ve sanat gibi çeşitli hizmetleri hakkında Türkçe ve İngilizce bilgiler yer almaktadır.

İBB'nin web sitesinde İstanbul'un genel planlamasından trafik görüntülerine, kentin kültür ve spor gündeminden ulaşım rehberine kadar geniş bir yelpazede bilgiler bulunmaktadır. Bu kapsamda İBB'nin faaliyet ve hizmetlerini kapsayan birçok başlık altında

bilgi verilmektedir. Örneğin, İstanbul'un trafik kameralarından canlı trafik görüntüleri, şehir rehberi haritaları, hava durumu, İstanbul'un tarihi, belediye binaları, sosyal ve kültürel hizmetler gibi birçok konuda bilgi sunulmaktadır.

İBB'nin web sitesinde en çok ziyaret edilen sayfalar arasında online trafik görüntüleri, kent rehberi, ihaleler, kültür-sanat etkinlikleri ve ulaşım rehberi öne çıkmaktadır. Sayfalara olan etkileşim yoğunluğu, İBB'nin çeşitli hizmetlerine ve halka yönelik bilgi sunumlarına yüksek bir talep olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda İBB'nin e-Belediyecilik uygulamalarının başarılı bir şekilde halka ulaştığı ve şeffaflık ilkesiyle yönetildiği görülmektedir.

3.4.3 Eskişehir Büyükşehir Belediyesi

Eskişehir, Anadolu'nun kalbinde yer alan tarihi ve kültürel bir kenttir. Frigya döneminden beri var olan bu kent, Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğu dönemlerinde önemli bir yerleşim yeri olmuş ve Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulduğu dönemlerde modernleşme sürecinin önemli merkezlerinden biri haline gelmiştir. Bugün, Eskişehir, üniversiteleri, sanayi kuruluşları ve kültürel etkinlikleri ile dikkat çeken, dinamik ve yenilikçi yapısıyla bilinmektedir.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin teknolojiyi kullanarak sunduğu hizmetler, şehrin modern karakterini yansıtan önemli unsurlardır. Kurumsal web sitesi, iki ana yatay menü barındırarak çeşitli hizmetlere kolay erişim sağlar. Üst menüde başkanın biyografisi, fotoğrafları, ödülleri ve iletişim bilgileri yer alırken, alt menüde ise online hizmetler, Eskişehir işlemleri, kentsel dönüşüm ve kültür sanat gibi başlıklar altında çeşitlendirilmiş hizmetler sunulmaktadır.

Özellikle 'online hizmetler' bölümünde, borç ödeme, ilan reklam vergisi ödeme, kira sözleşmeleri ve sicil no öğrenme gibi çeşitli işlemler yapılabilmektedir. Bu dijital platformlar, Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirerek, hizmetlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır.

Eskişehir'de ulaşım hizmetlerine ilişkin daha fazla bilgi ve online işlemler için Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin resmi web sitesi ziyaret edilebilir. Burada, kent içi ulaşım seçenekleri ve güzergâh bilgileri gibi önemli detaylara erişim sağlanabilir (Kıraç, 2019).

3.4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi

3 Ekim 1923 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin kararıyla başkent ilan edilen Ankara'da, yerel yönetim hizmetleri 1924 yılında kabul edilen 417 sayılı Ankara Şehremaneti Kanunu çerçevesinde 1924-1930 yılları arasında yürütülmüştür. Yeni kurulan devletin başkenti olarak, şehrin örgütsel yapısını sağlamlaştırma amacıyla özellikle imar ve planlama çalışmalarına ağırlık verilmiş ve şehrin kontrollü bir şekilde genişlemesi hedeflenmiştir (Çapa, 2020: 78).

Ankara Büyükşehir Belediyesi, kamu hizmetlerinin sunumunda aktif olarak teknolojik imkanlardan yararlanmaktadır. 2010 yılından itibaren hazırlanan stratejik planlar, bilgi iletişim çağına uygun olarak hizmet sunumunu gerçekleştirmeyi hedeflemiştir. Belediyenin "ankara.bel.tr" adlı internet sitesi aracılığıyla e-Belediye ve diğer hizmetlere kolaylıkla erişilebilmektedir. İnternet sitesi, 2012 yılında daha anlaşılır ve kullanıcı dostu bir yapıya kavuşturulmuştur. Ana sayfada bulunan "başkan" sekmesinden büyükşehir belediye başkanıyla ilgili bilgilere ulaşılabilen, vatandaşlar başkana doğrudan mesaj gönderebilmektedir. Bu sekmede başkanın yetkileri ve fotoğraf albümü de yer almaktadır. Kurumsal sekmenin altında ise tarihçe, belediye meclisi, misyon/vizyon, etik komisyonu, belediye encümeni, belediye şirketleri, teşkilat şeması, yetki alanı ve yönetmelikler gibi bölümlere erişim sağlanmaktadır (www.ankara.bel.tr, 2024).

Hizmetlere daha kolay erişim sağlamak amacıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından bir kısayol ekranı oluşturulmuştur. E-Belediye işlemleri, bu kısayol sekmesi üzerinde ve online hizmetler bölümünde de bulunmaktadır. Ana sayfada ise e-Belediye hizmetlerine özel ayrı bir sekme yer almaktadır. e-Belediye sayfası aracılığıyla, borç ve ödeme bilgilerinin sorgulanması ve ödeme işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca, tarife ve ücretler bölümünde, baca temizleme ücreti, mezar ücretleri, ulaşım ücretleri, belediye tesislerine üyelik ücretleri gibi çeşitli hizmetlerin tarifeleri ve ücretleri yer almaktadır (www.ankara.bel.tr, 2024).

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu önemli hizmetlerden biri olan Başkent 153 uygulaması, 2003 yılından bu yana aktif olarak kullanılmaktadır. Uygulamanın temel amacı, katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışı çerçevesinde vatandaşların görüş ve şikayetlerini doğru birimlere ileterek daha hızlı çözümler üretmektir. Belediyenin saydamlık ve hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda, meclis faaliyetleri, stratejik raporlar, denetim raporları,

ihale ve satın alma raporları, sosyal yardım ve hizmet raporları ile mali raporlar gibi belgeler kentlilerin erişimine sunulmuştur. Ayrıca, internet sitesinde kente ilişkin duyurular, etkinlikler, ihaleler ve güncel çalışmalar da vatandaşların bilgisine sunulmuştur. Bu sayede, vatandaşlar Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin internet sitesi aracılığıyla kentle ilgili güncel bilgilere kolaylıkla erişebilmekte ve belediyenin sunmuş olduğu birçok hizmete belediye binasına gitmeden ulaşabilmektedir. İnternet sitesi, kullanıcı dostu bir arayüzle düzenlenmiş olup, e-Belediye işlemleri gibi hizmetler farklı alanlarda da erişilebilir durumdadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2020-2024 stratejik planında da e-Belediye kavramına uygun olarak teknolojik imkanlardan faydalanarak vatandaş-belediye ilişkisini güçlendirmeyi ve gelişen teknolojiyle paralel olarak çalışmalarını sürdürmeyi amaçlamıştır (www.ankara.bel.tr, 2024).

3.4.5. Samsun Büyükşehir Belediyesi

Samsun, Türkiye Cumhuriyeti'nin önemli bir ili olarak, Cumhuriyetin kuruluşundan itibaren önemli bir idari ve kültürel rol oynamıştır. Samsun, Karadeniz Bölgesi'nde stratejik bir konuma sahip olup, geniş bir alana yayılmıştır. İl genelinde birçok ilçe bulunmakta ve bu ilçeler, çeşitli sosyal ve ekonomik faaliyetlerle dinamik bir yapı sergilemektedir.

Samsun Büyükşehir Belediyesi, e-Belediye sistemine entegre olmuş e-Devlet kapısı uygulaması üzerinden vatandaşlara çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler arasında su aboneliği işlemleri, arıza ve bakım bilgileri, borç ve fatura sorgulama gibi işlemler yer almakta olup, belediyenin sunmuş olduğu diğer hizmetlere de online platformlar aracılığıyla erişim sağlanabilmektedir. Belediyenin resmi web sitesi "www.samsun.bel.tr" üzerinden erişilebilir durumda olup, site üzerinde belediye haberleri ve duyurularına kolaylıkla ulaşılabilir.

Samsun Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan bir diğer önemli hizmet ise "Samsun Belediyesi" adlı mobil uygulamadır. Bu uygulama, hem Android hem de iOS işletim sistemlerine sahip cihazlar için uygun olup, Google Play Store ve Apple Store üzerinden indirilebilmektedir. Uygulamanın ana sayfasında, güncel haberler ve görseller bulunmakta, ayrıca belediye başkanının bilgileri ve belediye ile iletişim kurulabilecek çağrı merkezi numarası yer almaktadır. Uygulamada ayrıca, "Hizmetlerimiz, Kent Rehberi, e-Belediye, Toplu Taşıma" gibi çeşitli sekmeler bulunmakta ve vatandaşların Samsun ile ilgili bilgilere kolayca erişimleri sağlanmaktadır.

3.5. Türkiye’de Dijital Dönüşümün Önündeki Fırsatlar ve Engeller

Belediyecilik kavramında geçilen bu yeni teknolojik devrimin pek çok faydası olmasına rağmen, yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanılması, kişi, kurum ve kuruluşların yerel yönetimleri üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu baskı, katılımcı demokrasinin gelişmesi yönünde önemli adımlar atılmasına rağmen, kent dijital başvuru sürecinde birçok sorunun ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu problemler arasında; kanunların hukuki ve teknik yetersizliği, kentsel birimlerin yetersiz bilgi nedeniyle yeniden düzenlenmesi çalışmaları, çalışanların yeni teknoloji kullanımına karşı yetersiz bilgiye sahip olmaları sayılabilir (Karataş, 2014). Ayrıca, geleneksel yönetim biçimi ve farklı siyasi partilere mensup işçiler arasındaki anlaşmazlıklar, bürokratik engeller, elektronik özgürlüğün tam anlamıyla sağlanamaması gibi durumlar da karşımıza çıkmaktadır (Yolcu ve Özdemir, 2020: 219-221).

Ayrıca, belediyelerin kullanmakta olduğu uygulamalarda kentlerin bilgi sistemlerinde belirlenmiş bir standardın eksikliği sıklıkla göze çarpmaktadır. Devlet iletişiminin teknik yetersizliği, geleneksel devlet anlayışının elektronik yönetim anlayışının işlevselliğini sağlayamaması, geleneksel hizmet sunumu yöntemlerinin devam etmesi, çalışanların korku nedeniyle eski şekilde devam etme zorunluluğu, gelir kaybı veya yenilik kaybı, eski iş organizasyonundan yeni iş organizasyonuna geçiş sorunlarının henüz çözülmemiş olması ve yeni çalışma şeklinin tam olarak geliştirilmemiş oluşu noktasında da belediyelerde aksaklıklar yaşanmaktadır (Yarış ve Cömert, 2015: 18).

Yeni iş süreçlerinin uygulanmasında mali açıkların ortaya çıkması, vatandaşların dijital süreçlere olan güvenlerinin azalmasına neden olabilir. Ayrıca, pek çok ilde yaşayan nüfusun kuşak itibarıyla dijital belediye uygulamalarının tam olarak yerleşmemiş olması, kamu yönetiminde yekpare bir hareket tarzının sağlanamamasına yol açabilir (Kaypak, 2017: 1801). Bilgi güvenliğinin ulusal düzeyde sağlanamaması, dolayısıyla kullanıcılara güven eksikliği, bilgisayar becerilerinin düşük olması, kamu yönetiminde ve vatandaşlarda internet kullanımının düşük olmasına ve bu alanda gecikmelere neden olmaktadır, ülkenin beyin gücünün teknoloji üretimine yönlendirilmemesinden kaynaklanmaktadır.

Türk belediyeleri bütüncül bir yapıya sahip olmamakla birlikte, etki alanları bakımından da uygulamaları etkileyen iki tür yapıya ayrılmıştır: büyükşehir belediyeleri ve belediyeler. Nüfusu 750.000'den fazla olan illerde, il belediyelerinin kanunla büyükşehir

belediyesi olmasına olanak tanınmaktadır. Nüfusu daha az olan küçük iller ise il belediyeleri olarak adlandırılmaktadır (Oktay, 2016: 88). Belediyeler, 2005 yılında yürürlüğe giren ve hala geçerli olan 5393 sayılı Kanun'a göre hizmet vermektedirler. Büyükşehir belediyeleri ise 2004 yılında yürürlüğe giren 5216 Sayılı Kanun'a göre kamuya hizmet sunmaktadır. Bu kanunlar, çağın ihtiyaç ve gereklerine göre zaman zaman değişiklikler yapılmıştır. Yerel halkla ilişkiler konusunda, etkin işleyen belediyelerde pek çok olumlu değişiklik gözlemlenmektedir. Yerel halkın farkındalığının artmasıyla birlikte belediyelerin talep ve beklentileri çeşitlenmiş, kent yetkilileri ise gündeme uyum sağlamak için yeni soruşturmalar yaparak çalışmalarını sürdürmektedirler. Türkiye'deki yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin çözmesi gereken dört temel sorun bulunmaktadır, bunlar aşağıdaki gibidir (Çoruh, 2010: 505)

İrdelenen problemler arasında yer alan tamamen bağımsız bir yönetimin olmayışı, yetersiz fon, sürdürülemez hizmetler ve kaynakların verimsiz kullanılması, iyi hizmet sunumunu zorlaştıran önemli engellerdir. Bu sorunlardan özellikle kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmaması, belediyelerin karşılaştığı temel zorluklardan biridir. Dijital dönüşüm ise bu eksiklikleri giderebilecek potansiyele sahiptir.

Dijital dönüşüm, belediyelerin kaynakları daha verimli bir şekilde kullanmasına yardımcı olabilir. Bilgi teknolojisi ve internetin sunduğu imkanlar, belediyelerin hizmet sunumunda daha etkin ve verimli olmalarını sağlayabilir. Bu bağlamda, dijital çağın getirdiği imkanlardan yararlanarak kentsel kaynakların etkin bir şekilde kullanılması önemlidir (Bulut ve Yılmaz, 2014: 78). Kaynakların verimli kullanılması, belediyelerin hizmet kalitesini artırabilir ve sürdürülebilirliği sağlayabilir. Dolayısıyla, dijital dönüşüm belediyelerin karşılaştığı temel sorunlardan biri olan kaynak yönetimi sorununu çözmelerine yardımcı olabilir (Akçaöz ve Akçaöz, 2023: 3652).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. AYDIN, MUĞLA VE DENİZLİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE DİJİTAL BELEDİYESİCİLİK FAALİYETLERİ

Bu başlık altında Aydın, Muğla ve Denizli illerinin tanıtımı yapılmış, bu illerdeki büyükşehir belediyelerinin e-Belediyecilik faaliyetlerini farklı perspektiflerden değerlendirilmesine yer verilmiştir. İlk olarak, Aydın, Muğla ve Denizli illerinin coğrafi, ekonomik ve kültürel özelliklerine dair tanıtımı yapılmıştır. Ardından, bu illerdeki büyükşehir belediyelerinin elektronik belediyecilik faaliyetlerini, hem bazı aktörler tarafından hem de belediyelerin kendileri tarafından nasıl değerlendirildiğine dair analizleri içermektedir. Bu değerlendirmeler, e-Belediyecilik uygulamalarının yerel yönetimlerdeki etkinliğini, vatandaş memnuniyetini ve bu sistemlerin karşılaştıkları zorlukları ortaya koymayı amaçlamaktadır.

4.1 Araştırmaya Konu İllerin Tanıtımları

Araştırmada Aydın, Muğla ve Denizli büyükşehir belediyeleri incelenmiştir. Bu illerin genel tanıtımları bu başlık altında sunulmuştur.

4.1.1 Aydın İlinin Tanıtımı

Aydın, Batı Anadolu Bölgesi'nde, tarihin ve uygarlığın derin izlerini taşıyan dünyanın nadide yerlerinden biridir. Farklı kültür birikimlerinin yaşandığı çeşitli tarih evrelerinde, adeta açık bir müze işlevi görmektedir. M.Ö. 7000 yılına kadar uzanan bu topraklarda yerleşmiş olan ilk insanlar hakkında, yerleşimleriyle ilgili el yapımı kayıtlar bulunmaktadır. Bu kayıtlar, M.Ö. 5000 yılında köy kültüründen, M.Ö. 3000'de şehir devletleri kültürüne geçiş yaptıklarını göstermektedir. M.Ö. 2000 yılından itibaren yeni gelenler, devlet kurarak Anadolu kültürüne katkıda bulunmuşlardır. M.Ö. 14. ve 12. yüzyıllarda, Ege ve Doğu Akdeniz bölgesine yayılan kavimler, Ege kıyılarına kadar ulaşmış ve böylece Hitit Devleti, Troia Krallığı, Miken kolonileri gibi yapılar yıkılmıştır. Bu kavimlerden Atoller ve İonlar, Batı Anadolu'da, Büyük ve Küçük Menderes ovalarına yerleşerek, Lidya Krallığı bünyesinde 12 kıyı kentini kurmuşlar ve bu kentlerde deniz ticareti geliştirmiştir. Bu

kentlerde siyaset, sanat, bilim, felsefe ve mimarlık gibi alanlarda sosyo-kültürel etkinlikler yaratılmıştır (Visit Turkey, n.d).

Üçgözler (Tralles), Lidya döneminde Tralleis kenti olarak bilinir ve Karya, Kilikya, İran ve Suriye ile Uzak Doğu'dan gelen ticaret mallarının toplandığı ve Ege limanlarına gönderildiği önemli bir dağıtım merkeziydi. Ayrıca, Büyük Menderes vadisinde yetiştirilen ürünler, Milet limanından Yunanistan, Roma, Mısır ve Fenike'ye ihraç edilmiştir. Lidya, kendi kaynakları ve topladığı vergilerle bölge ekonomisinde liderlik ederek, dünyanın ilk parasını basan ülke olmuştur (Study in Türkiye, n.d.).

Frigler, Anadolu'da ilk büyük devleti M.Ö. 1200 yılında kurmuşlar ve Büyük Menderes'in yukarı platosuna yerleşmişlerdir. İllerden gelen saldırılar sonucu Boğazlar'dan geçerek Anadolu'ya gelen Frigler, Hitit krallığını yıkmıştır. İonlar, M.Ö. 1200 yılında Gediz ve Büyük Menderes ovalarında kurdukları şehirlerle önemli bir kültürel etkinlik başlatmışlardır. Thales, her şeyin ana elementinin su olduğunu ileri sürmüştür ve M.Ö. 585'teki güneş tutulmasını önceden hesaplamıştır. Anaksimandros ise her şeyin başlangıcının "sınırsızlık-sonsuzluk" olduğunu öne sürmüştür. M.Ö. 546 yılında, Lidya kralı Kroisos, Pers kralı Kyros ile yaptığı savaşı kaybedince, İon şehirleri Pers Krallığı'na bağlanmıştır. Greko-Pers kültür sentezi, Perslerin bölgeye hakim olmasıyla başlamış ve Helenistik döneme kadar devam etmiştir. Roma döneminde ise bölge ekonomik, ticari ve kültürel alanda önemli gelişmeler göstermiştir. Antik tapınakların kiliselere, tiyatroların savunma kulelerine dönüştürüldüğü Bizans dönemiyle Anadolu tamamen Doğu Roma'nın egemenliğine girmiştir (Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism, n.d).

10. yüzyıldan itibaren Anadolu'ya gelen Türkmen göçleri, yerel halklarla uzlaşma ve ekonomik kaynakları paylaşma yoluyla gerçekleşmiştir. Denizlere ulaşma çabaları sonucunda, Aydın Beyliği gibi siyasi ve ekonomik güç kazanan Türkmen toplulukları, denizcilikle tanışmış ve bölgeye önemli katkılarda bulunmuştur. Aydınoğulları Beyliği, 14. yüzyılın sonlarında Osmanlı Devleti'ne katılmıştır. Ege kırsalında yaşayan Efe'ler, milli mücadele yıllarında önemli rol oynamış ve bölgenin Yunan işgalinden kurtuluşuna önemli katkılarda bulunmuşlardır. Aydın, Türkiye'nin Batı Anadolu Bölgesi'nde yer alan önemli bir ilidir ve 2019 verilerine göre toplam nüfusu 1.110.972 kişidir. Bu nüfusun %49,74'ü erkek, %50,26'sı ise kadındır. İl genelinde yüz ölçümü 8.116 km² olup, kilometrekare başına düşen insan sayısı 137'dir. Aydın'ın 2020 yılı nüfus tahmini ise 1.121.156 olarak hesaplanmıştır ve resmi nüfus bilgileri 2021 yılının başında açıklanacaktır (Study in Türkiye, n.d.).

Coğrafi olarak Aydın, Ege Bölgesi'nin zengin turizm ve tarım imkanlarıyla bilinen illerinden biridir. Ege Denizi'ne kıyısı bulunan il, Didim ve Kuşadası gibi Türkiye'nin önde gelen turizm merkezlerine ev sahipliği yapmaktadır. Ayrıca, Türkiye'nin ilk demiryolu burada kurulmuş ve ülkenin en uzun ikinci tüneli de Aydın'da bulunmaktadır.

Aydın ilinin coğrafi yapısını, Ege kıyılarına paralel uzanan dağlar ve bu dağları birbirinden ayıran verimli ovalar oluşturur. İl sınırları içerisinde Büyük Menderes Nehri önemli bir yer tutar ve bu nehir üzerindeki barajlar sayesinde hem sulama hem de hidroelektrik enerji üretimi yapılmaktadır. Ayrıca, Bafa Gölü gibi doğal güzellikler de Aydın'ın coğrafi zenginliklerini artırmaktadır (Britannica, n.d.).

Bitki örtüsü açısından Aydın, Akdeniz ikliminin etkileri altındadır. Yazlar sıcak ve kurak, kışlar ise ılık ve yağışlı geçer. İl genelinde makiler ve yer yer ormanlar bulunur. Aydın, tarımsal ürün çeşitliliği ile dikkat çeker ve özellikle incir, zeytin, pamuk gibi ürünlerde Türkiye'de önemli bir üretici konumundadır.

Ulaşım altyapısı açısından Aydın, hem karayolu hem de demiryolu ile iyi bağlantılara sahiptir. Kuşadası Limanı ve Didim Yat Limanı gibi denizyolu ulaşım noktaları da bulunmaktadır. Eğitim alanında ise, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi başta olmak üzere çeşitli eğitim kurumlarıyla dikkat çeker. Turizm, Aydın ekonomisinin can damarlarından biridir. Özellikle Kuşadası ve Didim gibi ilçeler, yıl içinde milyonlarca yerli ve yabancı turisti ağırlar. Kültürel ve tarihi zenginlikleri ile de ön plana çıkan Aydın, birçok antik kente ev sahipliği yapmaktadır (Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism, n.d.).

4.1.2 Muğla İlinin Tanıtımı

Muğla, Türkiye Cumhuriyeti'nin Ege Bölgesi içerisinde yer almakta olup, bir kısmı Akdeniz Bölgesi'ne dahil edilen, tatil bölgeleriyle ünlü bir ildir. Kuzeyde Aydın, kuzeydoğuda Denizli ve Burdur, doğuda Antalya ile çevrili olan Muğla, güneyde Akdeniz ve batıda Ege Denizi'ne kıyısı bulunmaktadır. Toplam 1100 km'yi aşan deniz kıyısı uzunluğu ile Türkiye'nin en uzun sahil şeridine sahip ildir. Önemli tatil merkezleri arasında Ortaca, Dalaman, Fethiye, Marmaris, Datça ve Bodrum bulunmaktadır (Britannica, n.d.).

Muğla'nın coğrafyasında önemli doğal özellikler arasında Milas ve Aydın ilinin Söke ilçesi arasında yer alan Bafa Gölü ile Köyceğiz ilçesindeki Köyceğiz Gölü sayılabilir. İl

sınırları içindeki önemli akarsular arasında Yatağan'dan geçen Çine Çayı, Seki beldesinden geçen Esen Çayı ve Ortaca ile Dalaman arasında yer alan Dalaman Çayı bulunur.

Endüstriyel açıdan Muğla, Yatağan, Yeniköy ve Kemerköy'deki termik santraller ile dikkat çeker. Ayrıca, il genelinde bulunan zengin maden yatakları arasında Yatağan linyit kömürü ve Fethiye krom yatakları ön plana çıkmaktadır. Bu zenginliklerin yanı sıra, Muğla aynı zamanda önemli bir mermercilik merkezidir ve Dalaman ilçesinde büyük bir kağıt fabrikası faaliyet göstermektedir. Tarım ve hayvancılık alanında ise Muğla, çeşitlilik gösteren ürünleri ile bilinir. Arıcılık, özellikle Marmaris bölgesinde çam balı üretimi ile ünlüdür. Ortaca, Fethiye, Dalaman ve Dalyan ilçelerinde yoğun narenciye tarımı yapılırken, Marmaris-Köyceğiz hattında günlük ağacından elde edilen sıgla yağı eczacılıkta kullanılmaktadır. Ayrıca, zeytincilik de il genelinde yaygındır (Visit Turkey, n.d.).

Tarihi açıdan Muğla, Antik Karya bölgesinin bir parçası olarak eski zamanlardan beri birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Bölge, önce Medler ve Persler tarafından yönetilmiş, ardından Büyük İskender'in fethiyle Karya bölgesi Helenistik etkiler altına girmiştir. 'Karya' ismi, bölgeye M.Ö. 3400 yıllarında gelen 'Kar' isimli bir komutandan türemiştir.

Kültür ve sanat açısından zengin olan Muğla, Halikarnassos'ta yer alan ve Dünya'nın Yedi Harikası'ndan biri olan Mausoleum gibi tarihi yapıları barındırır. Ayrıca, bölge Helen ve Roma dönemlerinden kalan birçok önemli arkeolojik izlere ev sahipliği yapmaktadır. Menteşe Beyliği döneminden kalma Beçin Kalesi gibi tarihi kalıntılar da Muğla'nın tarihine ışık tutmaktadır (LALS, 2024).

Folklor açısından da zengin bir mirasa sahip olan Muğla'da, zeybek havaları, teke ve kaşık oyunları gibi geleneksel Türk dansları yaygındır. Bölgenin geleneksel yemekleri arasında Püryan Kebabı, Milas Keşkeği, Bodrum Paşa Makarnası ve Datça Mürdümerik Çorbası yer alır. Muğla ili, Türkiye Cumhuriyeti'nin Ege Bölgesi'nde yer alırken, bir kısmı Akdeniz Bölgesi'ne de dahil edilen, geniş bir coğrafi çeşitlilik ve zengin bir kültürel mirasa sahip olan bir ildir. Yüzölçümü 12.654 km² olan Muğla, 13 ilçe ve 14 belediyeden oluşmaktadır ve toplamda 568 mahalleye ev sahipliği yapar. İl, Aydın, Denizli, Burdur ve Antalya illeri ile sınırları paylaşır. Muğla'nın toplam deniz kıyısı uzunluğu yaklaşık 1.500 km olup, Türkiye'nin en uzun sahil şeridine sahiptir (All About Turkey, n.d.).

Muğla'nın nüfusu yaklaşık olarak 1.050.000 civarında olup, yaz turizmi sezonunda bu sayı 3-4 milyon kişiye ulaşabilmektedir. İl, hem kentsel hem de kırsal nüfusu barındırmasıyla bilinir, bu da Muğla'nın hem turizm hem de tarım potansiyelini yüksek kılar. İklim açısından, Muğla, 800 metre yüksekliğe kadar olan bölgelerde Asıl Akdeniz İklimi'nin etkilerini gösterirken, daha yüksek bölgelerde Akdeniz Dağ İklimi hakimdir. Yaz ayları sıcak ve kurak geçerken, kışlar ılık ve yağışlıdır. İlkbahar ve sonbahar mevsimlerinde ise yağışlar sıkça görülür. Muğla, metrekare başına düşen 1.000 mm'den fazla yağış almasıyla Türkiye'nin en yüksek yağış oranlarına sahip illerinden biridir. Aynı zamanda orman oranı bakımından da zengin olan il, önemli bir biyolojik çeşitliliğe ev sahipliği yapar. Muğla'nın turizmle öne çıkan ilçeleri arasında Bodrum, Marmaris, Fethiye, Datça ve Köyceğiz gibi yerler yer alır. Bu ilçeler, hem yerli hem de yabancı turistler için popüler destinasyonlardır. Buna ek olarak, tarım faaliyetleri de il ekonomisinin önemli bir parçasını oluşturur. Narenciye, zeytin ve bal üretimi, Muğla'nın tarımsal ürün çeşitliliğini gösteren başlıca örneklerdendir. Ekolojik koşulları ve geniş arazileri sayesinde, Muğla ilinde sürdürülebilir tarım uygulamaları da giderek artmaktadır (Muğla Sıtkı Koçman University, n.d.).

Bu özellikleri ile Muğla, hem doğal güzellikleri hem de sahip olduğu ekonomik potansiyelleri ile dikkat çeken, Türkiye'nin önemli illerinden biri olarak öne çıkar.

4.1.3 Denizli İlinin Tanıtımı

Denizli, Türkiye Cumhuriyeti'nin Ege Bölgesi'nde yer alan ve kısmen Akdeniz Bölgesi'ne de sarkan bir ildir. İl, 1876 yılında Aydın Livası'na bağlı bir kaza merkezi olarak ilk belediye teşkilatını kurmuştur. 1883 yılında Sarayköy, Buldan ve Tavas ilçelerinin katılımıyla sancak haline gelen Denizli, 1884 ve 1888 yıllarında sırasıyla Çal ve Acıpayam ilçelerinin eklenmesiyle Aydın'a bağlı bir mutasarrıflık olmuştur. Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla il statüsü kazanan Denizli, 1927'deki ilk nüfus sayımında 15.704 kişilik bir nüfusa sahipti. Cumhuriyet öncesi dönemde Denizli, dar sokakları, çamurlu ve ışıksız yolları ile köy karakteri gösteren bir yerleşim yeri idi. Şehirdeki belediye hizmetleri yetersizken, ulaşım çoğunlukla at ve eşeksirtında gerçekleşmekteydi. 1950'li yıllar, Denizli'nin gelişim ve atılım için bir dönüm noktası olmuştur; bu dönemde eğitim ve sanayi alanlarında önemli gelişmeler yaşanmış, şehir hızla büyümüştür (Britannica, n.d.).

1976 yılında meydana gelen deprem, şehrin yapısal dönüşümünde önemli bir etken olmuş, geniş yollar açılması ve yapılaşmanın artmasıyla şehir modern bir görünüme kavuşmuştur. Bugün Denizli, İzmir'den sonra Ege Bölgesi'nin en büyük ikinci kenti olarak bilinir. Eğitim, sanayi, tarım ve turizm alanlarında önemli ilerlemeler kaydeden Denizli, modernleşme sürecini başarıyla sürdürmektedir. Şehir, ayrıca birçok yerel, ulusal ve uluslararası etkinliğe ev sahipliği yapmakta, Güney Ege Kalkınma Ajansı'nın merkezi olarak da önemli bir rol üstlenmektedir (Visit Turkey, n.d.).

Denizli'nin coğrafi konumu, çevresel zenginlikleri ve stratejik önemi, tarih boyunca birçok medeniyetin ilgisini çekmiştir. Antik çağlardan itibaren Laodikeia gibi tarihî yerleşimlere ev sahipliği yapan Denizli, zengin bir kültürel mirasa sahiptir. Şehir, Pamukkale gibi dünya çapında ünlü doğal güzelliklere de sahiptir ve bu özellikleriyle uluslararası turizmde önemli bir yer tutar. Özetle, Denizli, tarihi ve kültürel zenginlikleriyle dikkat çeken, sürekli gelişen ve modernleşen dinamik bir şehirdir. Bu özellikleriyle, Atatürk'ün de ifade ettiği üzere, 'büyükçe bir köy' olmaktan çıkıp, Ege Bölgesi'nin önemli metropollerinden biri haline gelmiştir (Denizli Metropolitan Municipality, n.d.).

Denizli, Türkiye'nin Ege Bölgesi'nde yer alan ve kısmen Akdeniz Bölgesi'ne de uzanan, zengin tarihi ve kültürel mirasa sahip bir ildir. Denizli, Romalılar döneminden itibaren dokumacılık faaliyetlerinin görüldüğü bir merkez olmuş, Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde ise bu sanayi dalı en parlak dönemlerini yaşamıştır. 1071'de Anadolu'ya giriş yapan Selçuklular, 1100'lerde Denizli'ye yerleşmiş ve üretim çeşitliliğini artırmışlardır. Bu dönemde Ahi Kaysar, Deri sanayisini kurarak Denizli'nin sanayileşme sürecine katkıda bulunmuştur.

19. yüzyılın sonlarına doğru İzmir-Denizli ve Denizli-Afyon-İstanbul demiryollarının inşası, bölgenin ticari kapasitesini artırmıştır. 1924 İzmir İktisat Kongresi sonrasında, Türkiye'nin ilk anonim şirketi olan "Şemsi Terakki Debağat Şirketi" Denizli'de kurulmuş ve 1926 yılında Denizli Ticaret Odası (DTO) faaliyete geçmiştir. DTO'nun kuruluşu ile birlikte, Denizli'deki ticari faaliyetler daha düzenli ve ulusal bir düzeyde yürütülmeye başlanmıştır. 1927 yılında ise Denizli İktisat Bankası yerel girişimlerle kurulmuş ve şehrin ekonomik yapısına önemli katkılar sağlamıştır. 1950'lerden itibaren Denizli'de sermaye ve insan kaynağının hareketlenmesi gözlemlenmiş, özellikle 1955'te Denizli-İzmir Karayolu'nun açılması ve elektrik kullanımının yaygınlaşmasıyla tekstil sektöründe önemli bir atılım başlamıştır (Denizli Metropolitan Municipality, n.d.).

1970'li yıllarda birikmiş sermaye, düşünen ve üreten insan gücü ile birleşince, Denizli'de 77 adet anonim şirket kurulmuş ve bu şirketlerden çoğu kısa sürede faaliyete geçmiştir. Denizli Çimento Fabrikası gibi büyük ölçekli üretim tesisleri de bu dönemde faaliyete girmiştir. 1980'ler ve 1990'larda, ekonomik reformlar ve teşviklerle birlikte Denizli'de sanayi ve ticaret alanında hızlı bir gelişme olmuş, Denizli Ticaret Odası'nın öncülüğünde şehrin ilk Organize Sanayi Bölgesi (OSB) kurulmuştur. Denizli OSB, Türkiye'de kurulan ilk organize sanayi bölgelerinden biri olarak önem taşımaktadır (Iranscartoon, n.d.).

Denizli Ticaret Odası, aynı zamanda ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli işbirlikleri ve ortaklıklar kurarak Denizli'nin ekonomik ve sosyal gelişimine öncülük etmiştir. DTO, şehirde bir üniversitenin kurulması için de öncü rol oynamış ve bu çabalar sonucunda 1992 yılında Pamukkale Üniversitesi kurulmuştur. Denizli'nin ekonomik tarihinde önemli bir yere sahip olan DTO, şehrin sanayi ve ticaret hayatını şekillendirirken, aynı zamanda eğitim ve sosyal altyapının gelişimine de katkıda bulunmuştur. Bu süreçler, Denizli'nin Türkiye'nin önde gelen sanayi ve ticaret merkezlerinden biri haline gelmesini sağlamıştır (Turkish Travel Blog, n.d.).

4.2. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Yöntemi

Bu çalışmada, dijital dönüşüm ve yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçleri incelenmiş ve bu doğrultuda kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında, Güney Ege Kalkınma Ajansı (GEKA) bölgesi illeri olan Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyecilik faaliyetleri değerlendirilmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi kullanılarak (Büyüköztürk, 2018), Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri incelenmiş ve Yerel Çevrimiçi Hizmet İndeksi (LOSI, 2022) kriterlerine göre kodlanmıştır. Bu değerlendirme, belediyelerin web portallarının var olan (+) veya yok olan (-) özelliklerine göre yapılmıştır. Çalışmanın genel evrenini 30 büyükşehir belediyesi oluşturmaktadır. Türkiye'de mevcut 30 büyükşehir belediyesinin e-Belediye hizmetlerinin uygulanması noktasında büyükşehir belediyelerine ziyaret ve ulaşma noktasında güçlük doğacağından dolayı araştırma örnekleme olarak; Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri seçilmiştir. Örneklem dahilinde ki üç büyükşehir belediyesinin seçilme sebepleri; 2012 yılında 6360 sayılı kanunla birlikte bu üç ilin de büyükşehir belediyesi statüsüne kavuşması, dijital belediyecilik uygulamalarının yaygınlaştırılması ve etkinleştirilmesi açısından benzer bir başlangıç eşiğini bizlere

sunmaktadır. Bu durum bizlere, dijitalleşme süreçlerini karşılaştırmalı olarak incelemek için elverişli bir zemin oluşturmuştur. Ayrıca üç ilin de Güney Ege Kalkınma Ajansı'na bağlı iller olması, bölgesel kalkınma planları ve stratejileri çerçevesinde dijital belediyeçilik uygulamalarına benzer yaklaşımlar sergilemelerine yol açabileceği düşünülmüştür.

Aydın, Muğla ve Denizli'nin tarım, ekonomi ve turizm gibi alanlarda benzer özellikler taşıması, dijital belediyeçilik uygulamalarının ihtiyaç duyduğu altyapı ve hizmetlerin benzerlik göstermesine neden olabileceği üzerinde durularak, farklı sosyoekonomik yapıların dijitalleşme sürecine etkisinin kontrol altında tutulduğu bir koşulda daha net sonuçlar elde etmek amaçlanmıştır.

Son olarak, ikamet etmekte olduğum il olması sebebiyle Aydın ve görüşme yapılacak personele ulaşım noktasında zorluk yaşamamak adına bu iller seçilmiştir. Ayrıca, üç ilin coğrafi olarak birbirine yakın olması, belediyeler arasındaki etkileşim ve bilgi paylaşımını kolaylaştırabilir. Bu durum, dijital belediyeçilik uygulamalarının yaygınlaşması ve iyi uygulama örneklerinin diğer belediyelere aktarılması açısından önemli bir faktör olacağı göz önünde bulundurulmuştur.

Kamu örgütlerinin web portallarını sistemli bir şekilde değerlendirmek, e-devletin geliştirilmesi için etkili bir stratejidir. Kent nüfusunun artması ve internet erişiminin yaygınlaşmasıyla birlikte, yerel yönetimlerin web portallarının kullanıcı taleplerine yanıt verebilme kapasitesi kritik bir hale gelmiştir. Fonksiyonel bir portal, şehirlerin yaşanabilirliğini artırabilir ve yerel yönetimlerin halka yanıt verme kapasitesini güçlendirebilir, bu da doğrudan vatandaş memnuniyetini etkileyebilir (LOSI, 2024a). Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi (UN DESA) ve Birleşmiş Milletler Üniversitesi E-Yönetişim Okulu (UNU-EGOV), yerel yönetim portallarını değerlendirmek için LOSI metodolojisini kullanmaktadır. Bu metodoloji, kurumsal çerçeve, içerik sağlama, hizmet sağlama, katılım ve etkileşim ile teknoloji olmak üzere beş ana kriterde 86 gösterge içermektedir (LOSI, 2024b).

Bu çalışma kapsamında, Türkiye'deki belediyelerin dijital hizmetlerini değerlendirmek için sadeleştirilmiş bir gösterge seti kullanılmış ve ilgili belediyelerin web siteleri bu çerçevede incelenmiştir (EK-3). Ayrıca, belediyelerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanması ve adaptasyonu ile yakından ilgili olan birim amirleri ile yarı yapılandırılmış görüşme formu ile derinlemesine görüşmeler yapılarak elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formunu uygulamak üzere 22 Mayıs 2024 tarihinde Aydın Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan 2 personel ve Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı'ndan 1 personel ile, 23 Mayıs 2024 tarihinde Denizli Büyükşehir Belediyesi, İdari İşler Şefliğinden 1 personel ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan 2 personel ile, 28 Mayıs 2024 tarihinde Muğla Büyükşehir Belediyesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan 2 personel ve Çevre Yönetimi ve İklim Değişikliği Şube Müdürlüğü'nden 1 personel ile görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmeler araştırmacı tarafından birebir yüz yüze ve telefon görüşmesi ile gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, her bir personel için ortalama 25 ile 40 dakika arası gerçekleşmiştir. Görüşme yapılan kişilerin dijital hizmetler noktasında yetkinliğinin olması ve büro personeli olması dikkate alınmıştır. Toplamda her üç büyükşehir belediyesinden ayrı ayrı 3 kişi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda görüşme yapılan belediye personellerinin ad ve soyadları yerine kodlar kullanılmıştır. Bu veriler, çalışmanın araştırma soruları ve varsayımları çerçevesinde değerlendirilmiştir.

4.3. Örnek Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyecilik Faaliyetlerinin Bazı Aktörler Tarafından Değerlendirilmesi

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin kurumsal çerçeve, içerik sağlama, hizmet sunumu, katılım ve etkileşim ve teknoloji kriterlerine göre dijital belediyecilik değerlendirilmelerine aşağıda yer verilmiştir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin kurumsal çerçeve kriterlerine göre dijital belediyecilik değerlendirilmeleri Tablo 4.1 de sunulmuştur.

Tablo 4. 1. Büyükşehir belediyelerine ait Kurumsal Çerçeve Kriterlerine Dair Bulgular

Kurumsal Çerçeve Kriterleri	AYDIN BŞB		MUĞLA BŞB		DENİZLİ BŞB	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Açık veri politikası		x	x			x
Belediye e-yönetim stratejisi		x		x	x	
Yerel Yönetim bilgilerine erişim hakları	x		x		x	
Gizlilik politikası	x		x		x	
Portal kimlik doğrulama	x		x		x	
Yerel kamu kurumları için bağlantılar		x		x	x	
Yerel Yönetim Birim Yöneticilerinin isimleri ve iletişim bilgileri	x		x		x	
Organizasyon yapısı	x		x		x	

Tablo 4.1 de Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyeçilik uygulamaları, kurumsal çerçeve kriterleri çerçevesinde incelenmiştir. Bu inceleme, her üç belediyenin açık veri politikaları, e-yönetim stratejileri, yerel yönetim bilgilerine erişim hakları, gizlilik politikaları, portal kimlik doğrulama sistemleri, yerel kamu kurumlarına yönelik bağlantılar, yerel yönetim birim yöneticilerinin iletişim bilgileri ve organizasyon yapıları üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, dijital belediyeçilik bağlamında bazı temel özellikleri bünyesinde barındırmamaktadır. Örneğin, açık veri politikası ve e-yönetim stratejisi gibi önemli unsurlar eksiktir. Bu durum, belediyenin bilgi erişimini ve şeffaflığını sınırlayabilir ve dijital dönüşüm sürecindeki etkinliğini azaltabilir.

Muğla Büyükşehir Belediyesi, değerlendirilen tüm kriterlerde olumlu sonuçlar göstermiştir. Belediye, açık veri politikası alanında yeni gelişim göstermeye başlamış olmakla birlikte e-yönetim stratejisi gibi önemli alanlarda etkinliklerini başarıyla sergilemektedir. Yerel yönetim bilgilerine erişim, gizlilik politikası, ve portal kimlik doğrulama gibi özelliklerle dijital şeffaflık ve erişilebilirlik konusunda güçlü bir yapı sunmaktadır. Ayrıca, yerel kamu kurumlarına yönelik bağlantılar ve detaylı organizasyon yapısıyla bilgi altyapısını zenginleştirmektedir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi ise 2020-2024 stratejik plan kapsamında belirlenen e-yönetimi ilgilendiren stratejileri ve hedefler, geniş çaplı e-Belediye hizmetlerinin başarıyla uygulanmasını sağlamıştır. Denizli, diğer büyükşehirlerle kıyaslandığında açık veri havuzu konusunda eksiklikler gösterse de diğer alanlardaki başarılı uygulamalarıyla bu eksikliği dengelemektedir. Belediyenin web sitesinde yer alan kurumsal linkler aracılığıyla yereldeki diğer kurumlarla olan bağlantıları ve yöneticilerin iletişim bilgilerinin detaylı bir şekilde sunulması, kurumsal şeffaflığı ve erişilebilirliği artırmaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin içerik sağlama kriterlerine göre dijital belediyeçilik değerlendirilmeleri Tablo 4.2 de sunulmuştur.

Tablo 4. 2. Büyükşehir belediyelerine ait İçerik Sağlama Kriterlerine Dair Bulgular

	AYDIN BŞB		MUĞLA BŞB		DENİZLİ BŞB	
İçerik Sağlama Kriterleri	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
İstihdam bilgisi		x	x			x
Eğitim Bilgisi		x	x			x
Çevre bilgisi		x	x			x

Tablo 4.2 de Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyeçilik faaliyetleri içerisinde, içerik sağlama kriterleri üzerinden bir değerlendirme yapılmıştır. Bu kapsamda, istihdam, eğitim ve çevre bilgisi gibi temel kategoriler altında sunulan dijital içerikler incelenmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, istihdam, eğitim ve çevre bilgisi konularında dijital ortamda herhangi bir bilgi sağlamamaktadır. Bu durum, belediyenin dijital içerik sunumunda yetersiz kaldığını göstermektedir. Belediyenin, vatandaşların bu temel bilgilere erişimini kolaylaştıracak dijital platformlar oluşturmasının, şeffaflığı ve erişilebilirliği artıracakı düşünülmektedir.

Muğla Büyükşehir Belediyesi, içerik sağlama kriterlerinde daha başarılı bir tablo çizmektedir. İstihdam bilgisi kapsamında, MUTTAŞ adına ait şirketin web sitesi üzerinden iş ilanlarına ve başvurulara açık bir şekilde erişim sağlanmaktadır. Eğitim bilgisi açısından, her ne kadar online eğitimler sunulmamakta ise de web sitesi üzerinden yıllık planlanan eğitimlere dair bilgiler paylaşılmaktadır. Çevre bilgisi için ise, toprak verimlilik haritası gibi çevresel bilgilerin tüm ilçeleri kapsayacak şekilde web sitesinde yer alması, Muğla Büyükşehir Belediyesi'nin bu alandaki proaktif yaklaşımını göstermektedir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi, istihdam bilgisi açısından sınırlı bilgi sunmaktadır; yalnızca BELTAŞ şirketine CV bırakma imkânı tanınmıştır. Eğitim bilgisi alanında ise, herhangi bir eğitim içeriği dijital ortamda erişime sunulmamış, yalnızca saha aktivitelerine dair haberler paylaşılmıştır. Çevre bilgisi noktasında ise, Denizli Çevre Kalite Laboratuvarı tarafından sunulan numunelere ait sonuç belgelerini doğrulama imkânı dışında, geniş kapsamlı bir hizmet verilmemektedir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin hizmet sunum kriterlerine göre dijital belediyecilik değerlendirilmeleri Tablo 4.3 de sunulmuştur.

Tablo 4. 3. Büyükşehir belediyelerine ait Hizmet Sunumu Kriterlerine Dair Bulgular

Hizmet Sunumu Kriterleri	AYDIN BŞB		MUĞLA BŞB		DENİZLİ BŞB	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Çevrimiçi iş yeri lisansı		x		x		x
Çevrimiçi boş pozisyonlar		x	x			x
Belediyeler ile ilgili e-ödemeler	x		x		x	
E-ihale hizmeti	x		x		x	

Tablo 4.3 de Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyecilik uygulamaları, hizmet sunumu kriterleri doğrultusunda incelenmiştir. Bu inceleme, çevrimiçi iş yeri lisansı, çevrimiçi boş pozisyonlar, e-ödemeler ve e-ihale hizmetleri gibi dört ana gösterge üzerinden yapılmıştır.

Aydın ilinde, çevrimiçi iş yeri lisans işlemleri genel olarak belediye tarafından henüz dijital ortamda yapılmamaktadır; sadece gerekli evrakların listesi çevrimiçi olarak sunulmaktadır. Çevrimiçi boş pozisyonlar konusunda herhangi bir bilgi bulunmazken, e-ödemeler ve e-ihale hizmetleri aktif olarak kullanılmaktadır. E-ihaleler, EKAP platformu üzerinden gerçekleştirilmekte olup, bu hizmetlerin dijitalleşmesi belediyenin bazı alanlarda dijital dönüşümünü göstermektedir.

Muğla ilinde çevrimiçi iş yeri lisans başvuruları doğrudan online olarak yapılamamakla birlikte, mevcut ruhsatların ve iş yeri lisanslarının durum takibi çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Çevrimiçi boş pozisyonlar için, MUTTAŞ şirketi üzerinden işe alım ilanları yayınlanmakta, ancak açık pozisyonların sayısı hakkında bilgi verilmemektedir. E-ödemeler aktif kullanılırken, e-ihale hizmetleri de MUTTAŞ ihaleler sayfası üzerinden duyurulmakta, ancak yasal gereklilikler nedeniyle ihale başvuruları fiziksel imza ile tamamlanmaktadır. EKAP üzerinden süreç takibi mümkün olup, bu, belediyenin dijital hizmetler konusunda kısmi bir entegrasyon sağladığını göstermektedir. Denizli'de çevrimiçi iş yeri lisansı ve boş pozisyonlar hakkında herhangi bir dijital hizmet sunulmamaktadır.

Ancak, e-ödemeler ve e-ihale hizmetleri, özellikle EKAP üzerinden etkin bir şekilde yürütülmektedir. Bu, Denizli'nin bazı dijital hizmetlerde aktif olduğunu ortaya koymaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin katılım ve etkileşim kriterlerine göre dijital belediyeçilik değerlendirilmeleri Tablo 4.4 de sunulmuştur.

Tablo 4. 4. Büyükşehir belediyelerine ait Katılım ve Etkileşim Kriterlerine Dair Bulgular

Katılım ve Etkileşim Kriterleri	AYDIN BŞB		MUĞLA BŞB		DENİZLİ BŞB	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
E-oylama		x		x		x
Gerçek zamanlı iletişim		x		x		x
Danışma süreçleri hakkında geri bildirim	x		x		x	
Katılımcı bütçeleme		x		x		x
Belediye yanıt verme e-postaları	x		x			x
E-posta yanıt kalitesi		x		x	x	
Katılımcı arazi kullanım planı		x		x		x
Yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması		x		x	x	
Açık veri sağlama		x		x		x
Çevrimiçi müzakere süreçleri		x		x		x
Belediye meclisinin kamuya açık toplantıları hakkında bilgi	x		x		x	
Bütçe ile ilgili bilgi	x		x		x	
Geri bildirim/şikâyet gönderimi	x		x		x	
Sosyal ağ özellikleri	x		x		x	

Tablo 4.4 de Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin katılım ve etkileşim kriterleri çerçevesinde dijital belediyeçilik uygulamaları incelenmiştir. Bu kriterler, e-oylama, gerçek zamanlı iletişim, danışma süreçleri hakkında geri bildirim, katılımcı bütçeleme, belediye yanıt verme e-postaları, e-posta yanıt kalitesi, katılımcı arazi

kullanım planı, yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması, açık veri sağlama, çevrimiçi müzakere süreçleri, belediye meclisinin kamuya açık toplantıları hakkında bilgi, bütçe ile ilgili bilgi, geri bildirim/şikâyet gönderimi ve sosyal ağ özellikleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, değerlendirilen tüm katılım ve etkileşim kriterlerinde herhangi bir hizmet sunmamaktadır. Bu durum, belediyenin dijital katılım ve vatandaşlarla etkileşim sağlama konusunda ciddi bir eksikliğe işaret etmektedir. Aydın'ın bu alandaki gelişimine yönelik adımlar atması, şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından büyük önem taşımaktadır.

Muğla Büyükşehir Belediyesi, katılım ve etkileşim hizmetleri çerçevesinde, danışma süreçleri hakkında geri bildirim, belediye yanıt verme e-postaları, e-posta yanıt kalitesi, yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması gibi orta gelişmişliğe sahip bir yelpazede hizmet sunmaktadır. Bu hizmetler, belediyenin dijital katılım ve etkileşim konusunda vatandaşların beklentilerine cevap verebilme kapasitesini artırmaya yönelik çalışmalara önem verdiğini göstermektedir. Ancak, açık veri sağlama gibi akıllı kentleşme noktasında kritik bir alanda hizmet sunmaması, bu alanda geliştirilmesi gereken yönlerin olduğuna işaret etmektedir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi ise, katılım ve etkileşim kriterleri açısından e-oylama ve gerçek zamanlı iletişim gibi bazı temel hizmetleri sunmamakla birlikte, yaklaşan e-katılım hizmetlerinin duyurulması, e-posta yanıt kalitesi, bütçe ile ilgili bilgi gibi diğer önemli hizmetlerde başarılı bir performans sergilemektedir. Bu durum, Denizli'nin belirli alanlarda kuvvetli bir dijital hizmet sunum kapasitesine sahip olduğunu göstermekle birlikte, e-oylama gibi doğrudan vatandaş katılımını teşvik eden önemli dijital hizmet alanlarında gelişime açık olduğunu da ortaya koymaktadır.

Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri dijital katılım ve etkileşim hizmetleri bakımından güçlü ve geliştirilmesi gereken yönleri bulunmaktadır. Muğla, genel hizmet sunumu açısından daha kapsamlı bir profil çizmekteyken, Denizli ise belirli hizmetlerde öne çıkarak dikkat çekmektedir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin teknoloji kriterlerine göre dijital belediyecilik değerlendirilmeleri Tablo 4.5 de sunulmuştur.

Tablo 4. 5. Büyükşehir belediyelerine ait Teknoloji Kriterlerine Dair Bulgular

Teknoloji Kriterleri	AYDIN BŞB		MUĞLA BŞB		DENİZLİ BŞB	
	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok
Erişilebilirlik standartlarına uyum	x		x		x	
Arama portalı	x		x		x	
Kişisel veri güncelleme		x	x		x	
Çevrimiçi hizmet kullanımı hakkında bilgi		x	x		x	
İşaretleme doğrulama standartlarına uyum	x		x		x	
Çevrimiçi kullanıcı desteği		x		x		x
Yardım masası çağrı numarası	x		x		x	
Görüntüleme standartlarına uyum	x		x		x	
Güncelleme	x		x		x	
Portalın kolay bulunabilirliği	x		x		x	
Mobil cihaz erişilebilirliği		x	x		x	
Tarayıcı uyumluluğu	x		x		x	
Yönlendirme kalitesi	x		x		x	

Tablo 4.5 de Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyeçilik uygulamaları teknoloji kriterleri doğrultusunda analiz edilmiştir. Bu analiz, erişilebilirlik standartlarına uyum, arama portalı, kişisel veri güncelleme, çevrimiçi hizmet kullanımı hakkında bilgi, işaretleme doğrulama standartlarına uyum, çevrimiçi kullanıcı desteği, yardım masası çağrı numarası, görüntüleme standartlarına uyum, güncelleme, portalın kolay bulunabilirliği, mobil cihaz erişilebilirliği, tarayıcı uyumluluğu ve yönlendirme kalitesi gibi çeşitli göstergeler üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, incelenen tüm teknoloji kriterlerinde hizmet sunmamaktadır. Bu durum, Aydın'ın dijital altyapı ve teknoloji kullanımı konusunda önemli eksikliklere sahip olduğunu göstermektedir. Belediyenin, vatandaşlara sunulan dijital

hizmetlerin erişilebilirliği ve kullanım kolaylığı açısından ciddi iyileştirmelere ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır.

Muğla Büyükşehir Belediyesi, teknoloji kriterlerinde çevrimiçi kullanıcı desteği hariç tamamında hizmet sunmaktadır. Ancak, sitesinin detaylı aramaya sahip olmaması, kullanıcıların bilgiye erişiminde kısıtlamalar yaratabilir. Buna rağmen, Muğla'nın diğer tüm göstergelerde sağlamış olduğu hizmetler, belediyenin teknolojik altyapısının güçlü ve erişilebilir olduğunu işaret etmektedir. Mobil cihaz erişilebilirliği gibi modern teknoloji standartlarına uyum, Muğla'nın dijital dönüşümde ileri seviyede olduğunu göstermektedir.

Denizli Büyükşehir Belediyesi, çoğu teknoloji kriterinde hizmet sunmaktadır. Özellikle, kişisel veri güncelleme hizmeti sadece DESKİ'ye ait su ve kanalizasyon hizmetleri için sınırlı olsa da, bu özelliğin sunulması kullanıcıların bilgilerini güncellemelerine imkan tanımaktadır. Denizli'nin diğer göstergelerde de hizmet sunması, belediyenin teknoloji kullanımında vatandaş odaklı bir yaklaşım benimsediğini ve dijital hizmetlerin erişilebilirliğine önem verdiğini ortaya koymaktadır.

Genel olarak, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri, teknoloji kriterleri açısından oldukça iyi bir performans sergilerken, Aydın Büyükşehir Belediyesi'nin bu alanda ciddi gelişmeler yapması gerektiği görülmektedir. Her iki belediye de teknoloji kullanımını ve dijital dönüşümü destekleyici hizmetler sunarken, Aydın'ın eksik kaldığı bu alanlarda ilerleme kaydetmesi, dijital erişim ve kullanıcı deneyimi açısından büyük önem taşımaktadır.

4.4 Örnek Büyükşehir Belediyelerinin E-Belediyecilik Faaliyetlerinin Belediyeler Tarafından Değerlendirilmesi

Büyükşehir belediyeleri bilgi işlem departmanı ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşme formundan elde edilen içerik analizi bulguları aşağıda sunulmuştur.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin çalışanlarına yöneltilen “Büyükşehir belediyelerinde en çok kullanılan e-Belediye uygulamaları nelerdir?” sorusuna vermiş oldukları cevaplar içerik analizi ile yorumlanmış; tema, açıklama, katılımcı kodları ve n olarak tablo 4.6 da verilmiştir.

Tablo 4. 6. Büyükşehir belediyelerinde en çok kullanılan e-Belediye uygulamaları

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları	n
En çok kullanılan e-Belediye uygulamaları	Vergi ve Borç Ödemeleri	A1, A2, M1	3
	Ulaşım Hizmetleri	A3, M1, D1, D3	4
	Su Abonelik ve Borçları	A2, M1	2
	Şehir ve Kent Planlama	A3, D1	2
	Geri Bildirim Mekanizmaları	M2	1
	Sağlık ve Sosyal Hizmetler	A3	1
	Tarım ve Toprak Verimliliği	M3	1

Yapılan içerik analizinde, belediyelerin e-devlet uygulamaları kapsamında en sıklıkla vurgulanan başlıca temalar ve bu temaların katılımcılar arasındaki yaygınlığı tespit edilmiştir. "Vergi ve Borç Ödemeleri" teması, A1, A2 ve M1 katılımcıları tarafından toplamda üç defa dile getirilmiş olup, bu uygulamaların vatandaşların belediye ile olan mali işlemlerini çevrimiçi platformlar üzerinden hızla ve kolaylıkla gerçekleştirmelerine olanak tanıdığı görülmektedir. Bu durum, zaman ve emek tasarrufu sağlayarak yurttaşların memnuniyetini artırma potansiyeline sahiptir. Diğer yandan, "Ulaşım Hizmetleri" teması dört katılımcı (A3, M1, D1, D3) tarafından ele alınmış ve bu tema altında toplu taşıma saatleri, durak takipleri ve bakiye yüklemeleri gibi konulara değinilmiştir. Bu hizmetlerin sıklıkla kullanılması, günlük yaşamda mobilite ihtiyaçlarının karşılanmasında dijital çözümlerin önemli bir rol oynadığını göstermektedir.

"Su Abonelik ve Borçları" teması, iki katılımcı (A2 ve M1) tarafından dile getirilmiş olup, su yönetimi ve ödemelerinin elektronik ortamda yönetilmesinin kullanıcılar için pratik bir çözüm sunduğunu işaret etmektedir. "Şehir ve Kent Planlama" ile ilgili olarak iki katılımcı (A3 ve D1) tarafından verilen yanıtlar, kentsel gelişim ve planlama süreçlerinin yönetiminde dijital araçların giderek artan bir rol üstlendiğini vurgular. Diğer taraftan, "Geri Bildirim Mekanizmaları", "Sağlık ve Sosyal Hizmetler" ve "Tarım ve Toprak Verimliliği" gibi temalar daha az sıklıkla, yalnızca birer katılımcı tarafından dile getirilmiştir. Bu, söz konusu hizmetlerin diğerlerine göre daha niş veya belirli bölgelerde özelleşmiş olabileceğine işaret eder.

Genel olarak, bu analiz, belediye hizmetlerinin dijitalleşmesinin, yurttaşların belediye ile olan etkileşimlerinde verimlilik ve erişim kolaylığı sağladığını göstermektedir. Özellikle mali işlemler, ulaşım ve kentsel planlama gibi temel alanlarda dijital uygulamaların yaygın kullanımı, bu alanların yurttaşların günlük yaşamlarında merkezi bir öneme sahip olduğunu belirtir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin çalışanlarına yöneltilen “Büyükşehir belediyelerinde en çok uygulanan dijital hizmet sunumu hangisidir?” sorusuna vermiş oldukları cevaplar içerik analizi ile yorumlanmış; tema, açıklama, katılımcı kodları olarak tablo 4.7 de verilmiştir.

Tablo 4. 7. Büyükşehir belediyelerinde en çok uygulanan dijital hizmet sunumu

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Mali Hizmetler	Borç sorgulama ve ödeme, vergi ve harç hizmetleri gibi mali işlemler en çok hizmet verilen alanlardır.	A2, M1, D2
Ulaşım ve Çevre Hizmetleri	Ulaşım portalı, çevre temizlik, atık yönetimi ve su borcu hizmetleri vatandaşlara aktif olarak sunulmaktadır.	A3, D1, D3
Teknolojik İyileştirmeler	Yapılan geri dönüşler ve teknik gereksinimler doğrultusunda sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır.	A1, D1
Dijital Bilgilendirme	Vatandaşların daha fazla bilgilendirilmesi gerektiği ve detaylı bilgilendirmenin CBS portalı üzerinden yapılabileceği belirtilmiştir.	M3
Aktif Kullanım ve Erişim	Mobil uygulama üzerinden yapılan çeşitli sorgulamalar ve hizmetlere yüksek erişim ve kullanım oranı.	D2, D3

"Büyükşehir belediyelerinde en çok uygulanan dijital hizmet sunumu hangisidir?" sorusuna verilen cevaplar içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.7'de tema, açıklama, katılımcı kodları olarak sunulmuştur. Analiz sonuçlarına göre, belediyelerde en çok uygulanan dijital hizmetler beş ana tema altında toplanmıştır.

İlk tema, "Mali Hizmetler"dir. Bu kapsamda borç sorgulama ve ödeme, vergi ve harç hizmetleri gibi mali işlemler en yaygın hizmet verilen alanlar olarak belirlenmiştir. Katılımcı kodları A2, M1 ve D2 olarak listelenmiştir. İkinci tema, "Ulaşım ve Çevre

Hizmetleri" olup, bu alanda ulaşım portalı, çevre temizliği, atık yönetimi ve su borcu hizmetlerinin vatandaşlara aktif olarak sunulduğu belirtilmiştir. Bu tema altında A3, D1 ve D3 katılımcı kodları yer almaktadır. Üçüncü tema, "Teknolojik İyileştirmeler" başlığı altında toplanmıştır. Yapılan geri dönüşler ve teknik gereksinimler doğrultusunda sürekli iyileştirmelerin gerçekleştirildiği vurgulanmıştır. Bu tema, A1 ve D1 katılımcı kodlarını içermektedir. Dördüncü tema, "Dijital Bilgilendirme" olarak belirlenmiş ve vatandaşların daha fazla bilgilendirilmesi gerektiği, detaylı bilgilendirmenin Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) portalı üzerinden yapılabileceği ifade edilmiştir. Bu tema M3 katılımcı kodunu içermektedir. Son olarak, "Aktif Kullanım ve Erişim" teması altında, mobil uygulama üzerinden yapılan çeşitli sorgulamalar ve hizmetlere yüksek erişim ve kullanım oranının olduğu belirtilmiştir. Bu tema D2 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Yapılan içerik analizi, büyükşehir belediyelerinde dijital hizmetlerin çeşitli alanlarda yoğun bir şekilde kullanıldığını ve bu hizmetlerin vatandaşlar tarafından aktif olarak talep edildiğini ortaya koymaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin vatandaşları karar alma süreçlerine dahil etmek amacıyla sundukları uygulamalar, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.8'de tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 8. Büyükşehir belediyelerin hizmete sunduğu uygulamalar ile vatandaşın karar alma süreçlerine dahil edilmesi

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Anket ve Geri Bildirim	Vatandaşların anketler ve geri bildirim formları aracılığıyla katılımı sağlanmış, sosyal medya üzerinden de etkileşim artırılmış.	A3, D1, D3
Online Başvuru ve İlanlar	Mal ve hizmet satın almalar, belediye logoları, taşınmazların satışı gibi konular halka online platformlar üzerinden duyurulmuş.	A1, M1
Sosyal Katılım	Gençlik ve sosyal tesis projeleri gibi alanlarda vatandaşların katılımı dijital ortamda gerçekleştirilmiş.	A2, M1
Direkt İletişim	Vatandaşların belediyeye doğrudan ulaşabileceği platformlar (örneğin, "Bize Yazın" sayfası ve çağrı merkezi) aktif olarak kullanılmakta.	M2, M3
Etkileşimli Uygulamalar	Çek Gönder uygulaması gibi etkileşimli dijital araçlar, vatandaşların belediyeye geri bildirimde bulunmasını kolaylaştırmış.	D2

Tablo 4.8 de ilk tema, "Anket ve Geri Bildirim" olarak belirlenmiş ve vatandaşların anketler ve geri bildirim formları aracılığıyla katılımının sağlandığı, ayrıca sosyal medya üzerinden etkileşimin artırıldığı vurgulanmıştır. Bu tema, A3, D1 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. İkinci tema olan "Online Başvuru ve İlanlar", mal ve hizmet satın almalar, belediye logoları, taşınmazların satışı gibi konuların halka online platformlar üzerinden duyurulduğunu ifade etmektedir. Bu tema altında A1 ve M1 katılımcı kodları yer almaktadır. Üçüncü tema, "Sosyal Katılım" olarak tanımlanmış ve gençlik ve sosyal tesis projeleri gibi alanlarda vatandaşların dijital ortamda katılımının sağlandığı belirtilmiştir. Bu tema, A2 ve M1 katılımcı kodlarını içermektedir. Dördüncü tema, "Direkt İletişim" başlığı altında toplanmış olup, vatandaşların belediyeye doğrudan ulaşabileceği platformların (örneğin, "Bize Yazın" sayfası ve çağrı merkezi) aktif olarak kullanıldığı vurgulanmıştır. Bu tema, M2 ve M3 katılımcı kodlarını içermektedir. Son olarak, "Etkileşimli Uygulamalar" teması, vatandaşların belediyeye geri bildirimde bulunmasını kolaylaştıran etkileşimli dijital araçların (örneğin, Çek Gönder uygulaması) kullanıldığını belirtmektedir. Bu tema, D2 katılımcı kodunu içermektedir. Yapılan içerik analizi, büyükşehir belediyelerinin dijital platformlar aracılığıyla vatandaşları karar alma süreçlerine dahil etme çabalarını göstermektedir. Bu dijital uygulamalar, belediyelerin daha şeffaf, erişilebilir ve katılımcı yönetim anlayışını benimsemelerine katkıda bulunmaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital hizmet uygulamalarının birimlere göre değerlendirilmesi, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.9'de tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 9. Büyükşehir belediyelerinde dijital hizmet uygulamalarının birimlere göre değerlendirilmesi

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Hibrit Hizmet Sunumu	Tüm hizmetlerin dijitalleştirilmesi mümkün olmadığı için hibrit yöntemlerin kullanılması gerektiği vurgulanmıştır.	A1
Yüz Yüze Hizmet Gereği	Özellikle sosyal yardım, cenaze hizmetleri ve itfaiye gibi acil müdahale gerektiren birimlerin yüz yüze hizmet sunması gerektiği belirtilmiştir.	A2, M1, D2, D3
Dijital Uygunluk	İmar işleri, borç sorgulama ve ödeme gibi birimlerin dijital hizmetlere daha uygun olduğu ifade edilmiştir.	A2, D1, D3
Kısmi Dijitalleşme	Belediyenin bazı birimlerinin tamamen, bazılarının ise kısmen dijitalleşebileceği, her birimin kendi işleyişine uygun dijital dönüşüm modelinin oluşturulması gerektiği belirtilmiştir.	D1, D3
Dijital Erişilebilirlik	Tüm vatandaşların dijital platformları kullanamayacağı, dezavantajlı gruplara erişim için yüz yüze hizmetin önemli olduğu vurgulanmıştır.	M3

Tablo 4.9 de ilk tema, "Hibrit Hizmet Sunumu" olarak belirlenmiş ve tüm hizmetlerin dijitalleştirilmesinin mümkün olmadığı, bu nedenle hibrit yöntemlerin kullanılması gerektiği vurgulanmıştır. Bu tema, A1 katılımcı kodunu içermektedir. İkinci tema, "Yüz Yüze Hizmet Gereği", sosyal yardım, cenaze hizmetleri ve itfaiye gibi acil müdahale gerektiren birimlerin yüz yüze hizmet sunması gerektiğini belirtmektedir. Bu tema, A2, M1, D2 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Üçüncü tema, "Dijital Uygunluk", imar işleri, borç sorgulama ve ödeme gibi birimlerin dijital hizmetlere daha uygun olduğunu ifade etmektedir. Bu tema, A2, D1 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Dördüncü tema, "Kısmi Dijitalleşme", belediyenin bazı birimlerinin tamamen, bazılarının ise kısmen dijitalleşebileceği ve her birimin kendi işleyişine uygun dijital dönüşüm modelinin oluşturulması gerektiği belirtilmiştir. Bu tema, D1 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir.

Son olarak, "Dijital Erişilebilirlik" teması, tüm vatandaşların dijital platformları kullanamayacağı, bu nedenle dezavantajlı gruplara erişim için yüz yüze hizmetin önemli olduğu vurgulanmıştır. Bu tema, M3 katılımcı kodunu içermektedir. Yapılan içerik analizi, büyükşehir belediyelerinin dijital hizmet uygulamalarının birimlere göre farklılık gösterdiğini ve dijital dönüşüm süreçlerinin her birimin ihtiyaçlarına göre uyarlanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, dijital erişilebilirlik sorunları göz önünde bulundurularak, dezavantajlı gruplara yönelik yüz yüze hizmetlerin sürdürülmesinin önemine dikkat çekilmektedir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital dönüşüm sürecinde yaşadığı sorunlar, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.10'da tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 10. Büyükşehir belediyelerinde dönüşüm sürecinde yaşanan sorunlar

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Teknolojik Sorunlar	Dijital dönüşümde karşılaşılan sorunlar arasında teknolojik altyapının yetersizliği, veri güvenliği ve mevzuatın yetersiz olması gibi konular yer almaktadır.	A1, A3, D1
Eğitim ve Koordinasyon	Personelin eğitim eksikliği ve diğer birimlerle koordinasyon sorunları dijital dönüşüm sürecindeki başlıca zorluklardır.	A2, M1, D3
Öncelikli Uygulamalar	E-Belediye uygulamalarının öncelikli olması gerektiği, özellikle hizmetlerin vatandaşlara daha kolay ve hızlı ulaşmasını sağlamak için vurgulanmıştır.	A2, A3, M2
İş Süreçlerinin İyileştirilmesi	Dijital uygulamaların iş süreçlerini hızlandırdığı ve kalite hizmet sunumunu artırdığı ifade edilmiştir.	D2
Pratik Zorluklar	Personelin dijital araçları kullanmada yaşadığı pratik zorluklar, işlemlerde gecikmelere sebep olabilir.	M3

Tablo 4.10 da ilk tema, "Teknolojik Sorunlar" olarak belirlenmiştir. Dijital dönüşüm sürecinde teknolojik altyapının yetersizliği, veri güvenliği ve mevzuatın yetersizliği gibi konular başlıca sorunlar arasında yer almaktadır. Bu tema, A1, A3 ve D1 katılımcı kodlarını içermektedir. İkinci tema, "Eğitim ve Koordinasyon", personelin eğitim eksikliği ve diğer birimlerle koordinasyon sorunlarının dijital dönüşüm sürecindeki önemli zorluklar olduğunu

belirtmektedir. Bu tema, A2, M1 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Üçüncü tema, "Öncelikli Uygulamalar", e-Belediye uygulamalarının öncelikli olması gerektiği ve özellikle hizmetlerin vatandaşlara daha kolay ve hızlı ulaşmasını sağlamak için önem arz ettiği vurgulanmıştır. Bu tema, A2, A3 ve M2 katılımcı kodlarını içermektedir. Dördüncü tema, "İş Süreçlerinin İyileştirilmesi", dijital uygulamaların iş süreçlerini hızlandırdığı ve kaliteli hizmet sunumunu artırdığı ifade edilmiştir. Bu tema, D2 katılımcı kodunu içermektedir. Son olarak, "Pratik Zorluklar" teması, personelin dijital araçları kullanmada yaşadığı pratik zorlukların işlemlerde gecikmelere sebep olabileceğini belirtmektedir. Bu tema, M3 katılımcı kodunu içermektedir. Yapılan içerik analizi, büyükşehir belediyelerinin dijital dönüşüm sürecinde çeşitli teknolojik, eğitimsel ve koordinasyonel zorluklarla karşılaştığını göstermektedir. Bu zorlukların aşılması, dijital hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için kritik öneme sahiptir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin e-uygulamalarının yönetimi, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.11'da tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 11. Büyükşehir belediyelerinde e-uygulamalarının yönetimi

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Kendi Personel Yönetimi	Çoğu katılımcı, dijital dönüşüm sürecinde e-uygulamaları büyük ölçüde kendi personelleri tarafından yürüttüklerini belirtmişlerdir. Bu, belediyelerin kendi kaynaklarını kullanma ve uzun vadeli strateji oluşturma tercihini yansıtır.	A1, A3, M2, M3, D1, D3
Dışarıdan Hizmet Alımı	Birçok katılımcı, belirli projelerde veya özel uzmanlık gerektiren durumlarda dışarıdan özel hizmet alımı yaptıklarını ifade etmişlerdir. Bu, hızlı çözümler sunma ve maliyetleri kontrol etme amacına hizmet eder.	A1, A2, M1, M2, D2

Tablo 4.11 da ilk tema, "Kendi Personel Yönetimi" olarak belirlenmiştir. Bu tema altında, birçok katılımcı dijital dönüşüm sürecinde e-uygulamaların büyük ölçüde kendi personelleri tarafından yürütüldüğünü belirtmiştir. Bu durum, belediyelerin kendi kaynaklarını kullanma ve uzun vadeli strateji oluşturma tercihini yansıtmaktadır. Katılımcı kodları A1, A3, M2, M3, D1 ve D3 olarak listelenmiştir. İkinci tema, "Dışarıdan Hizmet

Alımı", birçok katılımcının belirli projelerde veya özel uzmanlık gerektiren durumlarda dışarıdan hizmet alımı yaptıklarını ifade ettiğini göstermektedir. Bu yaklaşım, hızlı çözümler sunma ve maliyetleri kontrol etme amacına hizmet etmektedir. Bu tema, A1, A2, M1, M2 ve D2 katılımcı kodlarını içermektedir. Yapılan içerik analizi, büyükşehir belediyelerinin e-uygulamaları yönetme konusunda iki temel yaklaşımı benimsediğini ortaya koymaktadır. Birinci yaklaşım, belediyelerin kendi personelini kullanarak dijital dönüşüm süreçlerini yürütmeleri ve böylece iç kaynaklarını etkin bir şekilde değerlendirmeleri şeklindedir. İkinci yaklaşım ise, belirli projelerde veya uzmanlık gerektiren durumlarda dışarıdan hizmet alımı yaparak esnek ve maliyet etkin çözümler üretmeleri yönündedir. Her iki yaklaşım da belediyelerin dijital dönüşüm sürecinde karşılaştıkları farklı ihtiyaç ve koşullara uygun stratejiler geliştirdiklerini göstermektedir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin e-hizmetler konusunda yönetmelik veya stratejik belgelerinin olma durumu, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.12'de tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 12. Büyükşehir belediyelerinde e-hizmetler konusunda yönetmelik ya da stratejik belgelerin olma durumu

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Yönetmelik Eksikliği	Çoğu katılımcı, belediyenin e-hizmetler konusunda özel bir yönetmeliğe veya stratejik belgeye sahip olmadığını belirtmiştir.	A1, A2, M1, M2, M3, D1, D2
Mevcut Politikalar	Bazı katılımcılar belirli politikaların veya yönergelerin bulunduğunu, örneğin bilgi güvenliği politikaları veya elektronik belge yönetim sistemi uygulama yönergeleri gibi, belirtmişlerdir.	M1, D2
Uygulanan Stratejiler	Birkaç katılımcı, mevcut stratejik belgelerin veya politikaların uygulandığını ve bu sayede e-hizmetlerin sürekli geliştirildiğini ifade etmiştir.	A3, D3

Tablo 4.12 de ilk tema, "Yönetmelik Eksikliği" olarak belirlenmiştir. Bu tema altında, çoğu katılımcı belediyenin e-hizmetler konusunda özel bir yönetmeliğe veya stratejik belgeye sahip olmadığını belirtmiştir. Katılımcı kodları A1, A2, M1, M2, M3, D1 ve D2 olarak listelenmiştir. Bu durum, belediyelerin dijital dönüşüm süreçlerinde kurumsal rehberlik eksikliği yaşadığını göstermektedir. İkinci tema, "Mevcut Politikalar", bazı katılımcıların belirli politikaların veya yönergelerin bulunduğunu, örneğin bilgi güvenliği politikaları veya elektronik belge yönetim sistemi uygulama yönergeleri gibi, ifade

etmelerini kapsamaktadır. Bu tema, M1 ve D2 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu, bazı belediyelerin belirli alanlarda düzenleyici çerçeveler oluşturduğunu ancak genel bir stratejik belgenin eksik olduğunu göstermektedir. Üçüncü tema, "Uygulanan Stratejiler", birkaç katılımcının mevcut stratejik belgelerin veya politikaların uygulandığını ve bu sayede e-hizmetlerin sürekli geliştirildiğini ifade etmesini içermektedir. Bu tema, A3 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu, bazı belediyelerin dijital hizmetlerini geliştirmek için stratejik planlar oluşturduğunu ve uyguladığını göstermektedir.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin sosyal medya üzerinden gelen taleplerin belediye başkanlığı makamına aktarılması durumu, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.13'de tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 13. Büyükşehir belediyelerinde sosyal medya üzerinden gelen talepleri belediye başkanlığı makamına aktarılması durumu

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
İlgili Birimlere Yönlendirme	Sosyal medya üzerinden gelen talep ve öneriler genellikle ilgili birimlere yönlendiriliyor ve bu birimler tarafından ele alınıyor.	A1, A2, A3, M2, M3
Başkanlık Makamına İletilme	Özellikle önemli veya özel talepler, direkt belediye başkanlığı makamına iletilmekte ve bu süreç genellikle özel kalem müdürlüğü tarafından yönetilmektedir.	M1, D1, D2
Süreç ve Strateji	Belediyenin sosyal medya yönetimi stratejisi, taleplerin nasıl işleneceğini belirler. Genellikle belirlenmiş süreçler ve stratejilerle yönetilir.	M2
Dikkate Alınma Durumu	Gelen talep ve önerilerin dikkate alındığı, çözüm odaklı yaklaşımların benimsendiği ifade edilmiştir.	A3, D1, D2
Bilgi Karmaşası ve İstisnalar	Tüm taleplerin başkanlık makamına iletilmesinin bilgi karmaşasına yol açabileceği, ancak çözilemeyen durumlar için üst düzey yöneticilere bilgi verilerek ortak karar alındığı belirtilmiştir.	D3

Tablo 4.13 de ilk tema, "İlgili Birimlere Yönlendirme" olarak belirlenmiştir. Sosyal medya üzerinden gelen talep ve önerilerin genellikle ilgili birimlere yönlendirildiği ve bu birimler tarafından ele alındığı ifade edilmiştir. Bu tema, A1, A2, A3, M2 ve M3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu yaklaşım, taleplerin doğrudan ilgili uzmanlık alanlarına yönlendirilmesini ve hızlı bir şekilde ele alınmasını sağlamaktadır. İkinci tema, "Başkanlık Makamına İletilme" olarak tanımlanmıştır. Özellikle önemli veya özel taleplerin direkt belediye başkanlığı makamına iletildiği ve bu sürecin genellikle özel kalem müdürlüğü

tarafından yönetildiği belirtilmiştir. Bu tema, M1, D1 ve D2 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu, kritik öneme sahip taleplerin üst düzey yöneticilere doğrudan aktarılmasını ve özel bir dikkate alınmasını sağlamaktadır. Üçüncü tema, "Süreç ve Strateji", belediyenin sosyal medya yönetimi stratejisinin taleplerin nasıl işleneceğini belirlediğini ifade etmektedir. Genellikle belirlenmiş süreçler ve stratejilerle yönetilen bu talepler, M2 katılımcı kodunu içermektedir. Bu durum, belediyelerin sosyal medya taleplerine sistematik bir yaklaşım benimsediğini göstermektedir. Dördüncü tema, "Dikkate Alınma Durumu", gelen talep ve önerilerin dikkate alındığını ve çözüm odaklı yaklaşımların benimsendiğini ifade etmektedir. Bu tema, A3, D1 ve D2 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu, vatandaşların taleplerinin ciddiye alındığını ve etkin bir şekilde çözüm üretildiğini göstermektedir. Son olarak, "Bilgi Karmaşası ve İstisnalar" teması, tüm taleplerin başkanlık makamına iletilmesinin bilgi karmaşasına yol açabileceğini, ancak çözilemeyen durumlar için üst düzey yöneticilere bilgi verilerek ortak karar alındığını belirtmektedir. Bu tema, D3 katılımcı kodunu içermektedir. Bu durum, bilgi akışının yönetiminde dikkatli bir denge kurmanın önemini vurgulamaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin dijital belediyeçilik uygulamalarıyla ilgili hizmet sunumu noktasındaki önerileri, içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve Tablo 4.14'te tema, açıklama ve katılımcı kodları ile sunulmuştur.

Tablo 4. 14. Büyükşehir belediyelerinde hizmet sunumu noktasında dijital belediyeçilik uygulamalarıyla ilgili öneriler

Tema	Açıklama	Katılımcı Kodları
Mevzuat ve Yasal Uyum	Dijital çağa uyumlu hale getirilmesi gereken mevzuatın güncellenmesi ve dijital uygulamaların etkin kullanımı için teşviklerin sağlanması gerektiği belirtilmiştir.	A1
Dijital Okuryazarlık	Vatandaşların dijital okuryazarlığının artırılması gerektiği, böylece dijital hizmetlerin daha etkin kullanılmasının sağlanabileceği ifade edilmiştir.	A2, M3
Kullanıcı Merkezli Tasarım	Dijital belediyeçilik uygulamalarının kullanıcı dostu olması, katılımcılığı teşvik etmek ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi önerilmiştir.	A3, D3
Eğitim ve Bilgilendirme	Vatandaşlara ve belediye personeline yönelik düzenli eğitimlerin ve bilgilendirme faaliyetlerinin önemi vurgulanmış, bu sayede dijital uygulamaların daha etkin kullanılacağı belirtilmiştir.	M1, M2, M3
Veri Güvenliği	Dijital hizmetlerde veri güvenliği ve gizliliğin ön planda tutulması gerektiği, vatandaşların kişisel bilgilerinin korunmasının önemine dikkat çekilmiştir.	A3, D3
Entegrasyon ve İşbirliği	Farklı belediye hizmetlerinin tek bir portal üzerinden sunulması ve bu sürecin vatandaşlar için kolaylaştırılması gerektiği önerilmiştir.	D3

Tablo 4.14 de ilk tema, "Mevzuat ve Yasal Uyum" olarak belirlenmiştir. Bu tema altında, dijital çağa uyumlu hale getirilmesi gereken mevzuatın güncellenmesi ve dijital uygulamaların etkin kullanımı için teşviklerin sağlanması gerektiği belirtilmiştir. Katılımcı kodu A1 olarak listelenmiştir. Bu, dijital hizmetlerin yasal çerçevelerle desteklenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. İkinci tema, "Dijital Okuryazarlık", vatandaşların dijital okuryazarlığının artırılması gerektiğini ve böylece dijital hizmetlerin daha etkin kullanılmasının sağlanabileceğini ifade etmektedir. Bu tema, A2 ve M3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu öneri, dijital hizmetlerin etkinliğini artırmak için vatandaşların teknoloji kullanım becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Üçüncü tema, "Kullanıcı Merkezli Tasarım", dijital belediyeçilik uygulamalarının kullanıcı dostu olması, katılımcılığı

teşvik etmesi ve geri bildirim mekanizmalarının güçlendirilmesi gerektiği önerisini içermektedir. Bu tema, A3 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu yaklaşım, dijital hizmetlerin vatandaşların ihtiyaçlarına göre tasarlanmasını ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesini önermektedir. Dördüncü tema, "Eğitim ve Bilgilendirme", vatandaşlara ve belediye personeline yönelik düzenli eğitimlerin ve bilgilendirme faaliyetlerinin önemini vurgulamaktadır. Bu sayede dijital uygulamaların daha etkin kullanılacağı belirtilmiştir. Bu tema, M1, M2 ve M3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu öneri, hem vatandaşların hem de belediye personelinin dijital dönüşüm süreçlerine adapte olmasını sağlamak için eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin önemini ortaya koymaktadır. Beşinci tema, "Veri Güvenliği", dijital hizmetlerde veri güvenliği ve gizliliğin ön planda tutulması gerektiğini, vatandaşların kişisel bilgilerinin korunmasının önemine dikkat çekmektedir. Bu tema, A3 ve D3 katılımcı kodlarını içermektedir. Bu, dijital hizmetlerin güvenilirliğini ve vatandaşların güvenini artırmak için veri güvenliğinin kritik olduğunu göstermektedir. Son tema, "Entegrasyon ve İşbirliği", farklı belediye hizmetlerinin tek bir portal üzerinden sunulması ve bu sürecin vatandaşlar için kolaylaştırılması gerektiği önerisini içermektedir. Bu tema, D3 katılımcı kodunu içermektedir. Bu yaklaşım, dijital hizmetlerin entegrasyonunu ve belediye hizmetlerinin daha erişilebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır.

5. TARTIŞMA

Günümüz dijitalleşen ve küreselleşen dünyasına ayak uydurma noktasında hızla gelişim gösteren ülkemiz için dijital belediyeçilik alanında literatürdeki çalışmalara bakıldığı zaman giderek artışa geçen bir gidişatın olduğu gözlemlenmektedir. Yapılan araştırmalar belediyelerin mevcut web hizmetleri perspektifindeki bilgilerinin incelenmesiyle şekillenmiştir. Yönetimde dijitalleşmenin yalnızca var olan yapının güncel teknolojiyle bir üst noktaya taşınması değil, aynı zamanda bu teknolojiyi uygulayacak yeterli bilgi birikimine sahip belediye personelinin olmasının önemi anlaşılmaktadır. Verilen dijital hizmet uygulayıcılarının özelinde birincil kaynak olarak ifade edebileceğimiz belediye çalışanları ile hizmet içi eğitimde yeterliliğin sağlanması üzerine çalışmaların yetersizliği dikkat çekmektedir. Bu kapsamda “Yerel Yönetimlerde Dijital Belediyeçilik Uygulamaları: Aydın, Muğla, Denizli Büyükşehir Belediyeleri Örneği” adlı tez çalışmamızda büyükşehir belediyelerinin vatandaş odaklı katılımının artırılması ile yerel hizmet kalitesinde iyileşmenin ve kaynakların amacına uygun şekilde daha geniş bir perspektifte hizmete sunulmasının sağlanmasına yönelik önerilere yer verilmektedir.

Dijitalin yüzyılı inşasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet yapılanmasında kullanılmasının yanı sıra yerel yönetim birimlerinde güncel teknolojinin sürece dahil edilmesi iyi yönetim anlayışının uygulanabilirliğini gösteren bir mihenk taşıdır. Buradan yola çıkarak e-Belediye hizmetlerinin aktif bir şekilde sunumu mevcut olan kalite ölçütünde olumlu yönde bir ivme kazandırmaktadır. Halkın ihtiyaç duyduğu alanlarda gereksinim duyulan sahaların dijitalin dünyasına aktarım sağlanarak hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması yerelde verimliliğin artmasına neden olmaktadır.

Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin kurumsal çerçeve kriterlerine göre dijital belediyeçilik performansları, önemli farklılıklar göstermektedir. Aydın Büyükşehir Belediyesi, kurumsal çerçeve kriterlerinin hiçbirini karşılamamaktadır. Bu durum, Aydın'ın dijital altyapı ve hizmet sunumunda ciddi eksiklikler olduğunu ve bu alanlarda önemli iyileştirmeler yapılması gerektiğini göstermektedir. Aydın'ın dijital belediyeçilikte gelişim göstermesi, vatandaşlara daha şeffaf, erişilebilir ve etkin hizmetler sunabilmesi için kritik önem taşır. Muğla Büyükşehir Belediyesi, çoğu kriteri karşılarken, yalnızca "Yerel kamu kurumları için bağlantılar" kriterinde eksiklik göstermektedir. Bu durum, Muğla'nın diğer önemli kurumsal çerçeve kriterlerinde güçlü performans

sergilediğini ve dijital altyapısının genel olarak etkili bir şekilde işlediğini işaret eder. Muğla'nın bu güçlü yönleri, dijital dönüşüm sürecinde önemli bir rol oynar ve belediyenin vatandaşlarla olan etkileşimini artırır. Denizli Büyükşehir Belediyesi, kurumsal çerçeve kriterlerinin büyük bir kısmını karşılamakta olup, özellikle e-yönetim stratejileri ve yerel kamu kurumları için bağlantılar gibi alanlarda başarılı uygulamalara sahiptir. Ancak, açık veri politikası konusunda eksiklikler bulunmaktadır. Denizli'nin dijital hizmetlerini daha da genişleterek bu eksiklikleri gidermesi, genel dijital belediyecilik performansını daha da ileriye taşıyabilir.

Aydın Büyükşehir Belediyesi, istihdam bilgisi, eğitim bilgisi ve çevre bilgisi gibi temel içerik sağlama kriterlerinde herhangi bir bilgi sunmamaktadır. Bu eksiklikler, Aydın'ın vatandaşlara yönelik bilgi sağlama konusunda önemli bir boşluk içerisinde olduğunu göstermekte ve belediyenin dijital altyapısının geliştirilmesine yönelik adımlar atması gerektiğini işaret etmektedir. Muğla Büyükşehir Belediyesi, içerik sağlama konusunda oldukça kapsamlı bilgiler sunmaktadır. İstihdam bilgisine online erişim imkânı sağlanırken, eğitim bilgileri yıllık planlar dahilinde web sitesinde paylaşılmaktadır. Çevre bilgisi ise, toprak verimlilik haritası gibi detaylı bilgilerle zenginleştirilmiş ve tüm ilçeleri kapsayacak şekilde sunulmuştur. Bu, Muğla'nın dijital platformlar aracılığıyla vatandaşlarına erişilebilir ve güncel bilgiler sunduğunu göstermektedir. Denizli Büyükşehir Belediyesi, içerik sağlama kriterlerinde belirli hizmetleri sınırlı bir kapsamda sunmaktadır. İstihdam bilgileri, sadece belirli bir şirkete CV bırakma imkânı ile sınırlıdır. Eğitim bilgisi, sahada verilen desteklere dair bilgilendirme ile sınırlı olup, dijital erişilebilir bir içerik sunumu yoktur. Çevre bilgisi de yalnızca çevre kalite laboratuvarı sonuçlarının doğrulamasını içeren bir ekran ile sınırlıdır, bu da genel anlamda yetersiz kalmaktadır. Genel olarak, Muğla Büyükşehir Belediyesi içerik sağlama kriterleri açısından en kapsamlı ve etkili hizmetleri sunarken, Aydın ve Denizli bu alanda gelişim göstermeleri gereken önemli eksikliklere sahiptir. Aydın'ın içerik sağlama konusunda hiçbir hizmet sunmaması, Denizli'nin ise sunduğu hizmetleri genişletmesi gerektiği açıktır. Belediyelerde dijital dönüşüm noktasında yapılan araştırmalar ve elde edilen bulgulardan yola çıkıldığında web sitesi tabanlı hizmetlerin orta ölçüde geliştiği görülmüştür. Burada tam anlamıyla dijital dönüşümden bahsedebilmemiz için akıllı bir kent olma yolunda ki tüm yapı taşı olan teknolojilerinde yerel yönetim bünyesinde barındırılmasından geçtiği görülmektedir. Sıklıkla duyduğumuz sensör ve nesnelerin interneti (IoT) uygulamalarıyla ham verinin

işlenmesi ve vatandaş kullanımına sunulması yönetimde dijital dönüşüme ciddi faydalar sağlamaktadır.

Hizmet sunum kriterleri değerlendirmesinde her üç belediye de çevrimiçi iş yeri lisansı sunma konusunda eksiklikler göstermektedir. Aydın Büyükşehir Belediyesi bu alanda hiçbir çevrimiçi hizmet sağlamamakta, sadece gerekli evrakların listesini çevrimiçi olarak sunmaktadır. Muğla Büyükşehir Belediyesi, ruhsat başvurularının tamamını çevrimiçi olarak işleme koymamakta, ancak mevcut ruhsatların durum takibini çevrimiçi yapabilmektedir. Denizli ise bu hizmeti tamamen sunmamaktadır. Çevrimiçi boş pozisyonlar açısından, Aydın ve Denizli herhangi bir çevrimiçi bilgi veya hizmet sağlamamaktadır. Muğla ise, belediyeye ait bir şirket aracılığıyla boş kadrolar için alım ilanlarını yayınlamakta, ancak bu ilanlar mevcut boş pozisyonların sayısını belirtmemektedir. Diğer yandan, e-ödemeler ve e-ihale hizmetleri konusunda üç belediye de benzer düzeyde hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerin her ikisi de Aydın, Muğla ve Denizli tarafından sağlanmakta olup, e-ihaleler için EKAP sistemi üzerinden işlem yapılmaktadır. Bu durum, belediyelerin bu iki alanda dijital dönüşümü başarıyla entegre ettiğini göstermektedir. Genel olarak, Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri, e-ödemeler ve e-ihale gibi bazı dijital hizmetlerde iyi bir uyum sağlamış olmakla birlikte, özellikle çevrimiçi iş yeri lisansı ve çevrimiçi boş pozisyonlar gibi diğer kritik hizmet alanlarında önemli eksiklikler göstermektedir. İncelenen hizmetler dahilinde sıklıkla tahsilat ve ulaşım noktasında yerel hizmetlerin dijitalleşme noktasında dönüşümünü tamamladığını söylemek mümkündür. Fakat yerelde iyi bir yönetim anlayışının hâkim olabilmesinin önündeki en önemli kriterlerden birisinin de vatandaş katılımının olduğunu göz önüne aldığımızda henüz anlık iletişim ve etkileşim bağlamında hizmetlerin tam anlamıyla yapılmadığı anlaşılmaktadır.

Alodali vd. (2016) araştırmalarında yıllar içerisinde Osmaniye Belediyesi'nin e-Belediyecilik anlayışının geliştiğine yönelik tespitlerde bulunmuştur. Bu kapsamda, tez çalışmasına dahil olan büyükşehir belediyelerinin sunmuş olduğu hizmetler de her yeni dönemde farklı bir hizmeti dijital taşıma noktasında atılım göstermesiyle birlikte yapılan çalışma ile tutarlılık göstermektedir. Engin ve Gürses (2014)'e göre büyükşehir belediyelerinde e-katılım temelinde hizmetlerin uygulanmasına yönelik adımların hiçbir büyükşehir belediyesinde atılmadığını dile getirmekle birlikte Türkiye'de ki dijital katılım uygulamalarının bilgilendirme odaklı olmaları üzerinde durulmuştur. Kargalıoğlu (2018)

tarafından yapılmış olan tez çalışmasında, incelemeye dahil olan belediyelerde ki e-Belediye uygulamalarının, vatandaşların yönetim süreçlerine katılımını artırmada önemli bir role sahip olduğuna değinmiştir. Bu noktada belediyelerin güncel teknolojilere uyum sağlaması, personel eğitimi, kullanıcı dostu uygulamalar geliştirmesi ve gerekli teknik ve hukuki altyapıyı oluşturması gerektiğini savunmaktadır. Tez çalışması kapsamında da aynı şekilde katılım ve etkileşim kriterleri çerçevesinde üç belediye de vatandaşların belediye işlemleri ve karar alma süreçlerine çevrimiçi katılımını kolaylaştıracak hizmetleri sunmada eksiklikler gösterdiği tespit edilmiştir. Bu kriterler e-oylama, gerçek zamanlı iletişim, danışma süreçleri hakkında geri bildirim, katılımcı bütçeleme, belediye yanıt verme e-postaları, e-posta yanıt kalitesi, katılımcı arazi kullanım planı, yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması, açık veri sağlama, çevrimiçi müzakere süreçleri, belediye meclisinin kamuya açık toplantıları hakkında bilgi, bütçe ile ilgili bilgi, geri bildirim/şikâyet gönderimi ve sosyal ağ özellikleri olarak listelenmiştir. Her üç belediye de incelenen tüm katılım ve etkileşim göstergelerinde hizmet sunmamaktadır. Bu eksiklikler, vatandaşların belediye süreçlerine aktif katılımını engelleyebilir ve yerel yönetimlerin şeffaflığı ve hesap verebilirliği üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir. Belediyelerin dijital platformlar aracılığıyla daha fazla katılım ve etkileşim imkânı sunmamaları, vatandaşların belediye kararlarına etki etme ve bilgi alma haklarını sınırlandırabilir. Özellikle açık veri sağlama konusunda, Muğla Büyükşehir Belediyesi'nin belirtilen açık veri çalışmasının olmaması, diğer belediyeler gibi, bilgi erişiminin kolaylaştırılması ve şeffaflığın artırılması yönünde atılması gereken adımlar olduğunu gösterir.

Aktel (2009) çalışmasında, Türkiye genelindeki belediyelerin web sitelerini, belirlenen ana ve alt ölçütler dahilinde işlevsel olup olmadıklarına yönelik incelemeler yapmış olup, araştırma sonucuna göre web sitelerinin işlevsellik bakımından beklenen düzeyde olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Tez çalışmasının bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir. Her ne kadar Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyelerinin web siteleri teknolojik açıdan gelişmiş olsa da Aydın Büyükşehir Belediyesi web sitesinin tüm kriterlerde dijitalleşme anlamında yeterli hizmet sunmaması, belediye web sitelerinin hala gelişime açık olduğunu göstermektedir. Bu durum, Aydın'ın dijital hizmetler konusunda ciddi bir eksiklik içinde olduğunu ve vatandaşların dijital platformlar üzerinden belediye hizmetlerine erişiminde zorluklar yaşayabileceğini göstermektedir. Kerman vd. (2012) çalışmalarında ülke genelinde ki yerel yönetim birimlerini temel alarak, web sitelerin e-devlet uygulamaları açısından ele alınması üzerine araştırmalar yapmışlardır. Çalışma

sonucunda belediye web sitelerinin bilgi sunumunun yeterli düzeyde olduğuna değinilmiştir. Bu açıdan bakıldığında, mevcut çalışma ile yapılan değerlendirmelerin de bilgi sunumu açısından belediyelerin günümüzde yeterlilik düzeylerinin olumlu yönde artış gösterdiği gözlemlenmektedir. Fakat Aydın Büyükşehir Belediyesi'nin bilgi sunma noktasında mevcut ihtiyacı karşıladığı görülse de teknoloji altyapısını geliştirmesi, kullanıcı dostu arayüzler ve erişilebilirlik standartlarına uygun hizmetler sunması gerekmektedir. Muğla Büyükşehir Belediyesi, tüm teknoloji kriterlerinde hizmet sunmaktadır, ancak arama portalının detaylı aramaya sahip olmadığı belirtilmiştir. Bu durum, kullanıcıların aradıkları bilgilere ulaşmada bazı sınırlılıklar yaşayabileceğini işaret etse de Muğla'nın diğer alanlardaki güçlü performansı, genel kullanıcı deneyimini olumlu yönde etkilemektedir. Muğla, teknolojik hizmetlerin çeşitliliği ve erişilebilirliği konusunda iyi bir örnek teşkil etmektedir. Denizli Büyükşehir Belediyesi de tüm teknoloji kriterlerini karşılamıştır. Kişisel veri güncelleme hizmetinin sadece su ve kanalizasyon dairesine sınırlı olması gibi bazı spesifik kısıtlamalar bulunsa da Denizli'nin genel olarak teknolojik altyapı ve hizmet sunumunda yüksek bir standardı koruduğu görülmektedir. Sonuç olarak, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyeleri, teknoloji kriterleri açısından güçlü bir performans sergilemekte, Aydın ise bu alanda önemli gelişmeler yapması gereken bir durumda bulunmaktadır. Mobil uyumluluk üzerinden mevcut duruma baktığımızda, web sitelerine girişte bu uyumluluk sağlanmış durumdayken, mobil uygulama noktasında bunların yeterli düzeyde sağlanmadığı veya uygulamaların iç erişiminde yönlendirme yapıldığı takdirde yapım aşamasında ibresiyle yer yer karşılaşıldığı görülmektedir. Bu noktada büyükşehir belediyelerinde katılım ve etkileşimi sağlayacak en temel hizmetlerin başında gelen mobil hizmetlerin (LOSI, 2022)'ye göre yeterli düzeyde olmadığı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışma kapsamında (LOSI, 2022)'nin kriter seti ile yerelde dijital belediyeciliğin güncel durumu üç büyükşehir üzerinden detaylı bir şekilde ele alınmış ve hangi noktalarda eksikliklerin olduğu tespit edilmiştir. Bu noktadan yola çıkarak, mevcut yerel yönetim yapılarında dijital dönüşümün tam anlamıyla tamamlanabilmesinin önündeki en büyük engellerin başında mevcut personelin bilgi ve iletişim teknolojilerine yeterli düzeyde hâkim olmamasından kaynaklı olduğu anlaşılmakla birlikte, kullanıma sunulan hizmetlerin vatandaş odağında nasıl kullanılacağıyla ilgili yeterli deneyimlerinin olmaması yer almaktadır. Bu konuda belediye yönetimlerinin stratejik plan bağlamında e-Belediye uygulamalarına daha fazla yer vermesi gerekmektedir. Ayrıca hizmet içi ve vatandaş odaklı

dijital okuryazarlık eğitimlerinin verilmesi, hizmetin dijital ortamda daha etkin ve katılımın yüksek olduğu bir sürece bizleri götüreceğini göstermektedir.

Şu ana kadar yapılmış diğer çalışmalarında desteklediği üzere, belediyeler özelinde incelediğimizde e-katılım noktasında bariz bir eksikliğin olduğu görülmektedir. Bilgilendirme odaklı pasif bir yönetimden, karşılıklı etkileşimin mümkün olduğu bir anlayışın benimsenmesi ve bu doğrultuda vatandaşların belediye kararlarına katılımını sağlamak için çevrimiçi anketler, forumlar, e-oylama ve mobil uygulamalar gibi araçların kullanılması belediyelerde katılım ve etkileşim noktasında büyük bir gelişme sağlayacaktır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışması kapsamında, Türkiye'de üç büyükşehir belediyesi üzerinden e-Belediyecilik uygulamalarının mevcut durumu incelenmiştir. Araştırma sonuçları, ülke genelinde dijital dönüşüm süreçlerinin yerel yönetimler bazında farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Muğla, Denizli ve Aydın büyükşehir belediyeleri özelinde yapılan değerlendirmeler, her üç belediyenin de dijital hizmet sunumunda belirli başarılarla imza attığını, ancak aynı zamanda önemli eksikliklerin de bulunduğunu göstermiştir.

Bu kapsamda elde edilen bulgular neticesinde örnekleme dahil üç büyükşehir belediyesinden yola çıkarak e-Belediyecilik alanında ülkemiz genelinde önemli adımlar atıldığı görülmektedir. Bu noktada, ülke genelinde yerel yönetim yapılarında dijital dönüşümün önünde birtakım gelişmeler gözlemlendiği kadar diğer taraftan her bölgede aynı oranda gelişimin sağlanmadığı tespit edilmiştir. Hizmetlerin kapsamı, kolay erişilebilirliği ve kullanıcı deneyimi açısından belediyeden belediyeye farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma bağlamında, Muğla Büyükşehir Belediyesi, genel olarak daha kapsamlı ve kullanıcı dostu bir e-Belediyecilik platformu sunarken, Denizli Büyükşehir Belediyesi belirli hizmet alanlarında, özellikle çevrimiçi işlemler ve bilgi paylaşımı konusunda yapılanmasını öne çıkarmaktadır. Aydın Büyükşehir Belediyesi ise görece daha sınırlı bir e-Belediyecilik hizmeti sunduğu görülmektedir. Bu da göstermektedir ki, aynı coğrafi bölgede ve nüfus dağılımı bazında birbirine yakın iller olmasına rağmen, hizmette dijital içerik üretme noktasında aynı doğrultuda yükselişi temsil etmemektedirler. Bu noktada, Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın 2020-2023 Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde geliştirilen Akıllı Şehirler Olgunluk Değerlendirme Modeli, şehirlerin akıllı şehir dönüşümündeki mevcut durumlarını analiz ederek, elde ettiği bulgular sonucunda ortaya çıkardığı Ulusal Şehir Endeksi'ne göre yapmış olduğu sıralamadan da anlaşılacağı üzere, bu çalışma kapsamında değerlendirmeye aldığımız kriterler çerçevesinde üç büyükşehir belediyesinin dijital dönüşümünün doğru orantılı bir şekilde kıyaslandığını göstermektedir. Buradan yola çıktığımızda Birleşmiş Milletler 'in e-devlet araştırmaları kapsamında yerel çevrimiçi hizmet dizininde yer alan kriterlerinin Türkiye genelinde uygulanabilirliğini söylemek mümkün olmaktadır.

Muğla Büyükşehir Belediyesi, geniş kapsamlı ve kullanıcı dostu bir e-Belediyecilik platformu sunarak dikkat çekmektedir. Denizli Büyükşehir Belediyesi ise çevrimiçi işlemler

ve bilgi paylaşımı alanlarında öne çıkmaktadır. Buna karşın, Aydın Büyükşehir Belediyesi, sunulan e-Belediyecilik hizmetlerinin kapsamı ve etkinliği açısından daha sınırlı bir performans sergilemektedir. Bu durum, coğrafi yakınlığa rağmen dijital dönüşümde bölgesel farklılıkların gözlemlenebildiğini göstermektedir.

Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde yapılan değerlendirmeler, bu şehirlerin dijital dönüşüm performanslarının objektif bir biçimde karşılaştırılmasını sağlamıştır. Özellikle, Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından geliştirilen Akıllı Şehirler Olgunluk Değerlendirme Modeli, şehirlerin dijital dönüşümdeki mevcut durumlarını analiz ederek, ulusal düzeyde bir sıralama sunmuştur.

Çalışmanın bulguları, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün tamamlanabilmesi için en büyük engellerden birinin, belediye personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine olan hakimiyetinin yetersiz olması olduğunu göstermiştir. Ayrıca, vatandaşların dijital hizmetlerden yararlanma konusunda yeterli deneyime sahip olmamaları da diğer bir önemli engel olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda, e-Belediye uygulamalarına daha fazla odaklanılması ve hem hizmet içi hem de vatandaş odaklı dijital okuryazarlık eğitimlerinin artırılması gerektiği vurgulanmıştır.

Bu tez, dijital belediyecilik alanında yapılan çalışmaların yanı sıra yerel yönetimlerin bu süreçte karşılaştığı zorlukları ve eksiklikleri de ortaya koymuştur. Önerilen çözüm yolları arasında, belediyelerin teknolojik gelişmeleri takip etmeleri, kullanıcı geri bildirimlerini dikkate almaları, yeni teknolojilere açık olmaları ve siber güvenlik önlemlerini artırmaları yer almaktadır. E-katılım açısından da, bilgilendirme odaklı pasif yönetimden etkileşimli bir yönetim anlayışına geçiş yapılması, vatandaşların belediye kararlarına katılımının artırılması için çevrimiçi anketler, forumlar, e-oylama ve mobil uygulamalar gibi araçların etkin kullanımı önerilmektedir.

Bu noktada belediyelerin eksik kaldığı noktalar ile ilgili önerilerde bulunmak tezin asıl sonucuna ulaşmasına ve ileride ele alınacak araştırmalara da ışık tutmasını sağlayacaktır. Bu kapsamda benimsenmesi gereken ilk adım sürekli iyileştirme ve güncellemedir. Çünkü, dijital dönüşüm sürekli bir süreçtir. Belediyeler, teknolojik gelişmeleri takip ederek hizmetlerini güncellemeli, kullanıcı geri bildirimlerini dikkate alarak iyileştirmeler yapmalı ve yeni teknolojileri benimsemeye açık olmalıdır. Gelişen açık kaynaklı dil modellerini sisteme dahil etmek modern belediyecilik hizmetlerinin de önünü

açacaktır. Diğer bir konu ise artan dijitalleşme eğilimlerinin beraberinde siber güvenlik zafiyetlerinin oluşmasına da ortam hazırlayacağı görülmektedir. Bununla ilgili olarak, dijitalleşmeyle birlikte artan siber tehditlere karşı belediyelerin güvenlik önlemlerini güçlendirmesi gerekmektedir. Veri güvenliği, gizlilik ve sistemlerin sürekliliği için gerekli teknik ve idari tedbirler alınmalıdır.

Çalışma kapsamında yapılan görüşmelerden de çıkarılacağı üzere, belediyelerde dijitalleşme noktasında yasal düzenlemeler ve bu temele odaklanmış strateji belgelerinin henüz olmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapılması gerektiği kadar bunların daha aktif ve verimli kullanılabilmesi için stratejik belgeler ve yasal düzenlemelerin yapılması şarttır. Dijital belediyeciliğin önemli kriterlerinden birisinin mobil belediyecilik olduğu günümüzde, web sitesi üzerinden sunulan hizmetlerin aynı oranda mobil uygulamalar ile vatandaşın doğrudan erişebileceği uygulamalar ve yenilikçi çözümlerin getirilmesi gerekmektedir.

Akıllı kentleşme ve dijital dönüşüm sürecinde gelişmekte olan yerel yönetim birimi belediyeler özelinde, Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ile eş güdümlü olarak yeni araştırmalar ve çalışmalar yapılmalıdır. Bu sayede olası bir krizin gerçekleşmesi durumunda, belirsizlikler içerisine düşecek politikaların, iletişim kopukluğu ve anlık adımların izlenebilmesi için çözüm önerileri geliştirilmelidir. Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm ve e-Belediyecilik alanı üzerinde çok sayıda çalışma yapılmıştır ancak e-Belediye hizmetlerinin uygulayıcısı belediye personelleri ve bu hizmetin kullanıcıları olan vatandaş ile bu dönüşümün getirdiği verimlilik ve aksaklıklar üzerine detaylı çalışmaların yeterli olmadığı anlaşılmıştır. Bu tez çalışmasının dijital hizmetlerin uygulayıcılarıyla görüşme noktasında literatürdeki boşluğu doldurarak, ilerleyen süreçte vatandaş nezdinde bu araştırmaların artması noktasında araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma, yerel yönetimlerin dijital belediyecilik uygulamaları noktasında önemli bir literatür katkısı sağlamakta ve gelecekteki araştırmalara yol gösterici olabilecek bulgular sunmaktadır. Dijital dönüşüm sürecinin sürekli bir iyileştirme ve güncelleme gerektirdiği, ve bu sürecin sadece teknolojik yatırımlarla sınırlı kalmayıp, stratejik planlama ve yasal düzenlemelerle desteklenmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları. Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8-31. Erişim adresi 421877 (dergipark.org.tr)
- Akçaöz, M. & Akçaöz, V. (2023). “Kamu Yönetiminde Dijitalleşme ve Türkiye’deki Dijital Devlet Uygulamaları”, Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences, 9(69):3648-3660. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/JOSH AS.72401>
- Akdoğan, K. (2004). Kent Bilgi Sistemi ve e-Belediyecilik: Bağcılar Belediyesi Örneği, Sakarya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Aktel, M., “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:14, Sayı:2, 2009, ss.225-226.
- Alat, B. (2018). Türkiye’de İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S:1, 93-114. Erişim adresi Microsoft Word - 9 Bilal ALAT 22 syf-93-114 (dergipark.org.tr)
- Alodali, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S. & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 83-95.
- Ateş, H., & Banazılı, A. M. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 3(2), 298-309.
- Aydın, A. (2018). Seçili Ülkelerde Kamuda Dijital Dönüşüm, Başarı Faktörleri ve Güncel Eğilimler, Kamuda Dijital Dönüşüm (Birinci Baskı.). İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Bahçekapılı, T.T. (2021). “e-Belediye ve e-Demokrasi: Ordu, Samsun ve Trabzon Büyükşehir Belediye Web Sayfalarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi”. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gümüşhane.

- Bakardjieva, M. (2019). Platform Politics in Europe| A Tale of Three Platforms: Collaboration, Contestation, and Degrees of Audibility in a Bulgarian e-Municipality. *International Journal of Communication*, 13(19).
- Bakır, B. Ö. (2019). “Türkiye’de Çevre Hizmetleri ve e-Belediye İlişkisi: Elâzığ Belediyesi Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Bojang, M. B. and Bwando, W. (2018). E-municipality Applications in Local Government: Prospects and Challenges. *The Proceedings & Abstracts of ICONASH, Antalya*.
- Boztepe, M. (2018). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 20, 3, 191-210.
- Bulut, R. K. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi. Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (Tasam) Stratejik Raporu, Ekim 2006
- Bulut, Y., & Yılmaz, V. (2014). Türkiye’de İl Özel Yönetimleri ve Geleceği. *KAYFOR XII Bildiriler Kitabı*, 76-82.
- Büke, Ahmet: e-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet, İzmir, İzmir Ticaret Odası Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, 2002
- Ciğeroğlu, M., Özgür, H.(2011). H.George Frederickson ve Kamu Yönetimi Disiplinindeki Yeri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Çakır, C. (2015). E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşerî Bilimleri Dergisi*, 7(1-2), 1-15.
- Çapa, M. (2020). Devlet Merkezinin İnşa Sürecinde Ankara Şehreminliği Ve Şehreminleri (1924-1930). *Ankara Üniversitesi Türk İnkılâp Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi* Sayı: 67, 75-115.
- Çaptuğ, M.(2021). Covid-19 salgınının kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecine etkisi ve sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 23(2): 1309-1327.
- Çobanoğulları, G (2013). "Ege Bölgesi İl ve İlçe Belediyeleri e-Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılmalı Analizi", *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 5(1), 231-246

- Çobanoğulları, G. (2013). “Türkiye’deki e-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği”. Yüksek Lisans, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, Trabzon.
- Çoruh, A. (2010). Yerel Yönetimler ve Sorunları. Yerel Yönetimlerde Sorunlar ve Çözüm Yolları Sempozyumu, 505-513.
- Çoruh, M. (2010). Kent Kaynaklarının Etkin ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının Etkileri. Akademik Bilişim Konferans Bildirileri. Muğla Üniversitesi. ss:503-508.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, 83-118.
- Doğan, K. (2017). Kamu Yönetimi Disiplini Üzerindeki Etkileri Bakımından Dwight Waldo. ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1, 114-136.
- DOĞAN, L. 2023. Türkiye’de e-Belediye uygulamaları kapsamında dijitalleşme çabaları: Samsun Büyükşehir Belediyesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Tokat.
- Dut, M. (2021). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Karaman.
- Emel İla Öztürk Kargalıoğlu, “Türkiye’de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018
- Engin, M. ve Gürses, F. (2014). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi. 12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı (ss.550-569). Kuşadası, Aydın, Türkiye.
- Erarslan, F. ve Güven, A. (2019). Türkiye’de e-devlet olgusu ve bilgi güvenliği açısından bir değerlendirme. Enderun Dergisi. 3(1), 16-29.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği. Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(13), 59-74.

- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24(3), 551-566.
- Erdoğan, O. (2020). Yerel Politikaların Şekillenmesinde Dijital Demokrasi Uygulaması Olarak Antalya Muratpaşa Belediyesi Komşu Meclisi. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 3(1), 48-60. doi:10.33712/mana.718879
- Eroğlu, T. (2006). E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler. Sayıştay Dergisi, 62, 83-106
- Eroğlu, T. (2008), E-Devlet Anlayışının Somut Görüntüsü Kamu Kurumlarının Genel Ağ (Web) sitelerinin İçerikleri ve Sağladıkları Hizmetler Açısından Bir Analiz, E-Devlet: Gerçek veya Hayal, (Ed.) Kurt Marquardt ve Orhan Gökçe, Konya: Çizgi Kitabevi, 111-145.
- Flowers, S., Tang, P., Molas-Gallart, J., Davies, A. (2006). Contrasting Approaches to the Adoption of e-Government. Journal of E-Government, 2(3), 51-83. DOI: 10.1300/J399v02n03_04
- Genco, M. İ. (2010). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde e-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci”. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hatay.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), 615-628. Erişim adresi 942946 (dergipark.org.tr)
- Görkemli, H.N. (2012). Kent İmajı ve Markalaşan Kentler. Akdeniz İletişim Dergisi, Sayı 17, 141-155.
- Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin kamu yönetimi ve politikaları ile bu alanlardaki araştırmalara etkileri. Yasama Dergisi, 36, 5-26.
- Gümüşçü, Osman; Ünal, Tahsin; Polat, Bayram (2004). “Karaman Tarihi ve Kültürü”. Karaman Valiliği Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü Yayınları
- Henden, B. (2005). Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi. ISSN:1303-5134.

- Holzer, M. & Manoharan, A. P. (2016). Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16) Seventh Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. Washington: National Center for Public Performance.
- İzmir Büyükşehir Belediyesi (2024). <https://www.izmir.bel.tr/>. (Erişim Tarihi: 5.01.2024).
- Sayimer, İ., Dondurucu, Z., & Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları. IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, (5), 420-443.
- Karakaya, R. (2006). E-Belediyecilik kılavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi (2.Baskı). Tasam Yayınları. İstanbul.
- Karataş, S. (2014). E-devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Karkın N., Cigeroğlu Öztepe M. (2017). “Değerler Üzerinden Türk Kamu Yönetimi’nde Değişim Algısı: 2002-2015 Hükümet Programları”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 7/1, 113-142.
- Karkın N., Özgür H. (2012). “Türkiye’nin Yönetmel Düzeninde E-Devletten E-Yönetişime Geçiş”, Ed. M.Z. Sobacı, M. Yıldız, E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkilerinde Güncel Gelişmeler, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 85-102.
- Karkın, N. (2003). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda değişim Süreci: e-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi.
- Kartal, A. (2006). Yeni Kamu Yönetiminin Anlayışının Türkiye’ye Yansıması Olarak Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi.
- Kaya A. Mursül D. (2017). “Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü”, YYÜ Sos. Bil. Ens. Dergisi, 1/Özel Sayı, 4.
- Kaypak, Ş., YILMAZ, V. ve Bimay, M.(2017). Dijital çağda yerel yönetimler. Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi. 22(15): 1798-1813.

- Kerman, U., Altan, Y., Aktel, M., & Özeltin, O. (2012). Türkiye'de e-Devlet: İl Düzeyinde Bir Analiz. *Sosyoekonomi*, 18(18).
- Kıraç, S. (2019). “Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm ve e-Belediye Uygulamaları: Elazığ İlçe Web Siteleri Üzerinde Bir İnceleme”, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya
- Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye’de E-Belediyecilik Anlayışı. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 106-128.
- Köseoğlu, O., & Sobacı, M. (2015). Dora Yayınevi, Bursa. Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları
- Kuran, N. H. (2005) Türkiye İçin E-Devlet Modeli, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ. ve Kahraman, selçuk. (2018). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi. *Journal of Turkish Studies*, 13(Volume 13 Issue 21), 129-156. doi:10.7827/TurkishStudies.13874
- Küçükergüler, K. (2013). “Türkiye'de e-Devlet Çalışmaları: Rize ve İlçe Belediyelerinin e-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma”. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, C. 22, Kayfor15 Özel Sayı, 1815-1851.
- Memiş, L. ve Güç, M. (2018). Akıllı Teknolojiler ve Veri Odaklı Kent Yönetimi: Büyükşehir Belediyelerine Yönelik Bir Model Önerisi. Akman, E., Negiz, N., Akman Ç. ve Kiriş, H., (Editörler), *DİJİTAL ÇAĞIN ETKİSİNDE Yönetim – Siyaset – Kent içinde* (22-57). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Yıldız, Mete ve Öktem, M. Kemal (2007). “Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilgi Sistemleri Uygulamaları: YerelNet ve Yerel Bilgi Örneklerinin Değerlendirilmesi”, Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-2: Uygulama (Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammed Kösecik), Ankara: Nobel Yayın, s. 464-487.
- Minges, M., Magda İ. and Larry P. (2001), The E-City: Singapore Internet Case Study, International Telecommunication Union.
- OECD (2007). OECD E-Government Studies: Netherlands 2007, OECD Publishing, Paris.
- Oğurlu Y. (2010). İdare Hukuku’nda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul
- Oktay, T. (2016). 6360 Sayılı Kanun’a Dayalı Büyükşehir Belediye Reformunu Anlama ve Anlamlandırma. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 1(1), 71-131.
- Ölmez, F. (2020). Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Politikası Ve İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Önal, M.F. (2020). Karşılıklı Bir İlişki: e-Devlet Hizmetleri ve Sayısal Bölünme. Erişim: 20 Temmuz 2021, <http://www.egovturkey.com/karsilikli-bir-iliski-e-devlet-hizmetlerive-sayisal-bolunme-18042020>
- Örselli, E. ve Akbay, C. (2019). Teknoloji ve Kent Yaşamında Dönüşüm: Akıllı Kentler. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 2(1), 228-241.
- ÖZÇELİK, D. 2022. Türkiye’de e-Belediyecilik uygulamaları ve vatandaşların farkındalık düzeyi üzerine bir araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Özkara, N. (2010). E-Belediye: Tarsus Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin.
- Öztaş, N. (2019). Bürokrasi. Nobel Yayınları, Ankara.
- Parlak, B., Sobacı, Z., (2005), “Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler”, Aktüel Yayınları, İstanbul.

- Sayman, C. (2006). Dwight Waldo ve Yönetim Yazını. Yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilimi ABD.
- Sheikhabklooo, S. & Rajai, Z. (2018). Obstacles and Challenges in Implementation of the E-Municipality (Case study: Abyek Municipality, Qazvin). Public Policy In Administration, 9(2), 103-112.
- Subaşı, M. (2017). E-Belediye uygulamalarının yerel yönetimlerde kullanımı: Türkiye örneği. International Journal of Social Sciences and Education Research, 3(3), 41-47.
- Şahin A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, 2. Baskı, Atlas Akademi Yayınevi, Konya.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s. 29, 161-189.
- ŞAHİN, A. (2008). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Şahinaslan Ö. (2018). “Kamusal E-Dönüşümde Güvenlik ve Uyum”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M. Özhan Kalaç, Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Şahnagil S. (2017). “Kamu Politikaları Oluşum Sürecinde Bilgi ve iletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları”, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü E-Dergi, Aralık, Mersin, 1/1, 2017.
- Şat, N. (2008). Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul
- Şen, Neslihan Y. ve Acar, Ü. (2017). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Alternatif Yöntem ve Modeller: Türkiye’den Uygulama Örnekleri, Maliye Araştırmaları Dergisi, 3 (2), 147- 172.
- Şimşek, Y. (2012). Kamu İşletmeciliği Reformu: İngiltere, Kanada ve ABD’de Kamu İşletmeciliğine Geçiş. Türk İdare Dergisi, Sayı: 474, 195-217.
- Tarhan, A. (2011). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları. Konya: Palet Yayınları.

- Taş İ., Uçacak K., Çiçek Y. (2017). “Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 22, Kayfor 15 Özel Sayısı: 2303-2319.
- Tetik, Türesin H. (2018). “Dijital Dönüşüm Uygulamalarının Kuşaklar Açısından Değerlendirilmesi”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M. Özhan Kalaç, Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Tosyalı, H. (2018). “Dijitalleşmenin Yükseköğretime Etkileri”, Ed. Gonca Telli Yamamoto, M.Ö. Kalaç, Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi, İstanbul.
- Törenli N. (2014). “E-Devletin Ekonomi Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 60/1, 191-224.
- Uçkan, Özgür: E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, İstanbul, Literatür Yayınları, 2003.
- Ulusoy, A. & Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon Büyükşehir Belediyesi, Türk İdare Dergisi, (477), 269-284.
- Uyar, A. (2018). Marka Şehir Kavramı ve Türkiye ile Dünyadaki Marka Şehir Çalışmaları Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 1(3), 467-479.
- Varol, M., Örgüt Sosyolojisine Giriş, Ankara, İletişim Fakültesi Yayınları, 1993.
- Yamamoto, T. G. ve Kalaç, M. Ö. (2018). Kamu Dijital Dönüşüm. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Yarış, A., & Cömert, M. (2015). Mardin İlindeki Restoranların Yerel Ürün Kullanımındaki Avantaj ve Dezavantajları ile İlgili Algı Düzeyleri. Journal of International Social Research, 8(37).
- Yerlikaya H. (2015). Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Katılımcılık ve Bilgi ve İletişim Teknolojileri, (Basılmamış Uzmanlık Tezi), T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Şubat, Ankara.
- Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004). “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de e-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, 3(1): 49-60.

- Yılmaz, A. (2013). “Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: Trabzon İli e-Belediye Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz, O.K. (2019). Küresel Kentler Ve Türkiye Kentlerinin Küresel Kentler Arasındaki Konumları. Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi, Sayı: 47, 465-483
- Yolcu, H. (2019). “e-Belediyecilik Hizmetlerinin Teknoloji Kabul Modeli İle Değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi Örneği”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Yolcu, H., & Özdemir, A. (2020). E-Belediyecilik hizmetlerinin teknoloji kabul modeli ile değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi örneği. Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(2), 215-238.
- Yürük, E. (2017). E-Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yürük, E. ve Öztaş, N. (2017). “E-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülkeler”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 2133-2157.

İnternet Kaynakları:

- Denizli Metropolitan Municipality. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://eng.denizli.bel.tr>
- U.S. Department Of Agriculture, “E-Government”. Erişim : 9 Ekim 2023, <https://www.usda.gov/ocio/centers/irmc/e-government>
- City of Amsterdam. (2023). Retrieved September 13, 2023, from <https://www.amsterdam.nl/en/>
- Şehir Endeksi (2024, Haziran). 2023 Akıllı Şehir Skorları. 30.04.2024 tarihinde <https://sehirendeksi.gov.tr/enekspublic/#> adresinden alınmıştır.
- Britannica. (n.d.). Aydın. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.britannica.com/place/Aydin>
- Visit Turkey. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://visitturkey.in>
- LALS 2024 Conference. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://lals.sciencesconf.org>

Britannica. (n.d.). Muğla. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.britannica.com/place/Mugla>

Visit Turkey. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://visitturkey.in>

All About Turkey. (n.d.). Muğla. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.allaboutturkey.com/mugla.html>

Muğla Sıtkı Koçman University. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://www.mu.edu.tr>

Britannica. (n.d.). Denizli. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.britannica.com/place/Denizli>

Britannica. (n.d.). Muğla. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.britannica.com/place/Mugla>

Visit Turkey. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://visitturkey.in>

Denmark.dk. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://denmark.dk>

VisitDenmark. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://www.visitdenmark.com>

VisitCopenhagen. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://www.visitcopenhagen.com>

Life in Denmark. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://lifeindenmark.borger.dk>

Stockholm City Hall. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://stadshuset.stockholm>

City of Stockholm. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://start.stockholm>

T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi (2024). Erişim: 10 Aralık 2024, <https://www.ankara.bel.tr>

Visit Turkey. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://visitturkey.in>

Muğla Sıtkı Koçman University. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://www.mu.edu.tr>

LALS 2024 Conference. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from <https://lals.sciencesconf.org>

All About Turkey. (n.d.). Muğla. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.allaboutturkey.com/mugla.html>

- Bensghir, T. K. (2000). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi" Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 9, 76-90. [https://docplayer.biz.tr/2646393- Web- deki-belediyelerimiz- ankarabuyuksehir-belediyesi.html](https://docplayer.biz.tr/2646393-Web-deki-belediyelerimiz-ankarabuyuksehir-belediyesi.html) adresinden 04.05.2022 tarihinde erişildi.
- Bensghir, T. K. ve Akay, A. (2006). "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", Çağdaş Yerel Yönetimler, 15(1): 31-46. 19.03.2022 tarihinde https://www.researchgate.net/profile/TurkselBensghir/publication/328917340_Kamu-PolitikaAraciCBS/links/5beb314e4585150b2bb4ddaf/Kamu-PolitikaAraci-CBS.pdf adresinden erişildi.
- Çoruh, M. (2009). "Kent Bilişim Sistemi ve e-Belediye", Akademik Bilisim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa. 19.03.2022 tarihinde https://ab.org.tr/ab09/kitap/coruh_AB09.pdf adresinden erişildi
- e-Devlet Kapısı (2024). <https://www.turkiye.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 14.01.2024)
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, S:22, 235-256. Erişim adresi 1145897 (dergipark.org.tr)
- Erdem, E. (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, S:33, 734-746. Erişim adresi erdem_emrah (sosyalarastirmalar.com)
- Henden R. ve Henden B. (2005). "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik". Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4 Sayı 14. 19.03.2022 tarihinde <https://app.trdizin.gov.tr/makale/TlRnM01UTXo/yerel-yonetimlerin-hizmet-sunumlarindaki-degisim-ve-e-belediyecilik> adresinden erişildi
- Irancartoon. (n.d.). The 4th International Cartoon Contest/Turkey,2024. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.irancartoon.com>
- Study in Türkiye. (n.d.). Aydın Adnan Menderes University. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.studyinturkiye.gov.tr>

Singapore's National Digital Identity hub/press-releases/singpass-factsheet-02032022/
Erişim: 25.6.2024]

Polat, R. K. (2006). e-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, İstanbul:
TASAM Yayınları. [https://tasam.org/tr-
TR/Icerik/4148/ebelediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_rapor](https://tasam.org/tr-TR/Icerik/4148/ebelediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim_vatandas_etkilesimi_raporu)
u (Erişim Tarihi: 19.03.2022)

Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism. (n.d.). Retrieved June 30, 2024, from
<https://www.ktb.gov.tr>

Turkish Travel Blog. (n.d.). Laodicea in Denizli Turkey & the Seven Churches of
Revelation. Retrieved June 30, 2024, from <https://turkishtravelblog.com>

Yerel Yönetimlerde Dijital Yönetişim Fırsatları (2023). [https://ingev.org/raporlar/Yerel-
Yonetimlerde-Dijital-Yonetisim-Firsatlari.pdf](https://ingev.org/raporlar/Yerel-Yonetimlerde-Dijital-Yonetisim-Firsatlari.pdf) (Erişim Tarihi:22.12.2023).

Ek 2. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Sayın Katılımcı ben Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi tezli lisansüstü öğrencisi Enes AKTAŞ. Danışman öğretim üyesi Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ öncülüğünde ve denetimiyle “Yerel Yönetimlerde Dijital Belediyecilik Uygulamaları: Aydın, Muğla, Denizli Büyükşehir Belediyeleri Örneği” isimli tez çalışmasını yürütmekteyim. Bu tez aracılığıyla siz belediye personeline yönelteceğim sorular ile ulaşacağımız verilerin analiziyle diğer araştırmacı arkadaşlara ışık tutacağını ümit etmekteyim. Bu çalışma için Aydın, Muğla ve Denizli Büyükşehir Belediyesi personelleri ile görüşmeler yapmaktayım. Yaptığım tüm görüşmelerde verilen bilgiler yalnızca bu çalışmada kullanılacaktır ve kişisel bilgiler tamamen gizli tutulacaktır. Görüşmenin tahmini bir saat süreceği kanaatindeyim, sorunlar için tavsiye edebileceğiniz önerileri sorulardan hemen sonra vurgularsanız sevinirim. Sizin de izniniz doğrultusunda görüşmeyi bilimsel etik kurallarına uygun bir biçimde kayıt altına alıp analiz etmek istiyorum. Çalışmama katılım sağlamayı kabul ettiğiniz için şimdiden teşekkür ederim. Görüşmeye başlamadan önce sizin bana sormak istediğiniz, anlayamadığınız ya da aklınıza takılan bir nokta var ise görüşmeye başlamadan önce yanıtlamak isterim. Kendinizi hazır hissettiğinizde görüşmeyi başlatabiliriz.

A DEMOGRAFİK SORULAR

Cinsiyet	() Kadın		Erkek ()		
Yaş	18-24 ()	25-34 ()	35-44 ()	45-54 ()	55-65 ()
Eğitim Düzeyi	Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()				
Görevi					
Görev süresi	1-4 Yıl () 5-9 Yıl () 10-14 Yıl () 15-19 Yıl () 20-24 Yıl () 25-30 Yıl ()				

B) GÖRÜŞME SORULARI
1. Belediyenizin e-devlet uygulamaları, daha çok hangi alanda hizmet vermektedir? Açıklar mısınız? (Örn; ulaşım, sağlık, güvenlik, imar, kentleşme, vb.)
2. Belediyenizin e-uygulamalarında, hizmet sunumları vatandaş taleplerini karşılama noktasında yeterli düzeyde midir? Belediyenizin en çok dijital hizmet sunumu sağladığı alan hangisidir? Açıklar mısınız?
3. Belediyenizin dijital belediyecilik alanında hizmete sunduğu uygulamalar ile vatandaşın karar alma süreçlerine dahil edilmesi sağlandı mı? Bu nokta da belediyeniz hangi alanda katılım ve etkileşimi dijital ortama taşıdı? Açıklar mısınız?
4. Dijital hizmetler belediye bünyesinde bulunan her birim için aynı oranda mı gelişim göstermelidir? Yoksa, bazı birimlerin görev ve sorumlulukları gereği hizmeti yüz yüze sağlaması gerektiğini mi düşünüyorsunuz?
5. Dijital dönüşüm sürecinde, departmanınızda yaşadığınız sorunlar oluyor mu? Departmanınız özelinde e-Belediye uygulamaları öncelikli mi olmalıdır? Açıklar mısınız?
6. Dijital dönüşüme geçiş noktasında yararlandığınız e-uygulamaları, kendi personeliniz mi yürütmekte yoksa bunun için dışarıdan özel hizmet alımı gerçekleştiriliyor mu?
7. e-hizmetler konusunda ayrı bir yönetmeliğiniz ya da stratejik belgeleriniz var mı? Bunlar varsa uygulanıyor mu?
8. Vatandaşın sosyal medya üzerinden gelen talepleri belediye başkanlığı makamına aktarılmakta mıdır? Buradan gelen talep ve önerilerin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?
9. Ek olarak belediyelerde hizmet sunumu noktasında dijital belediyecilik uygulamalarıyla ilgili sizin eklemek istediğiniz bir durum ve öneriniz var mı?

Ek 3. Yerel Çevrimiçi Hizmet Dizini (LOSI), Türkiye Uyarlaması

Kriterler	Göstergeler
Kurumsal Çerçeve	Açık veri politikası
	Belediye e-yönetim stratejisi
	Yerel Yönetim bilgilerine erişim hakları
	Gizlilik politikası
	Portal kimlik doğrulama
	Yerel Yönetim Birim Yöneticilerinin isimleri ve iletişim bilgileri
	Organizasyon yapısı
İçerik Sağlama	İstihdam bilgisi
	Eğitim Bilgisi
	Çevre bilgisi
Hizmet Sunumu	Çevrimiçi iş yeri lisansı
	Çevrimiçi boş pozisyonlar
	Belediyeler ile ilgili e-ödemeler
	E-ihale hizmeti
Katılım ve Etkileşim	E-oylama
	Gerçek zamanlı iletişim
	Danışma süreçleri hakkında geri bildirim
	Katılımcı bütçeleme
	Belediye yanıt verme e-postaları
	E-posta yanıt kalitesi
	Katılımcı arazi kullanım planı
	Yaklaşan e-katılım aktivitelerinin duyurulması
	Açık veri sağlama
	Çevrimiçi müzakere süreçleri
	Belediye meclisinin kamuya açık toplantıları hakkında bilgi
	Bütçe ile ilgili bilgi
	Geri bildirim/şikayet gönderimi
	Sosyal ağ özellikleri

Teknoloji	Erişilebilirlik standartlarına uyum
	Arama portalı
	Kişisel veri güncelleme
	Çevrimiçi hizmet kullanımı hakkında bilgi
	İşaretleme doğrulama standartlarına uyum
	Çevrimiçi kullanıcı desteği
	Yardım masası çağrı numarası
	Görüntüleme standartlarına uyum
	Güncelleme
	Portalın kolay bulunabilirliği
	Mobil cihaz erişilebilirliği
	Tarayıcı uyumluluğu
	Yönlendirme kalitesi