



T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK (E-
BELEDİYECİLİK) UYGULAMALARI: BÜYÜKŞEHİR, İL VE İLÇE
BELEDİYELERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Halil İbrahim ÖZBEK**

**Niğde
Ocak, 2025**

T.C.
NİĞDE ÖMER HALİDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK (E-BELEDİYECİLİK)
UYGULAMALARI: BÜYÜKŞEHİR, İL VE İLÇE BELEDİYELERİ ÜZERİNE
BİR İNCELEME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Halil İbrahim ÖZBEK

Danışman
Doç. Dr. Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL

Niğde
Ocak, 2025

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Dönem Projesi/Yüksek Lisans Tezi/Doktora tezi olarak sunduğum “**Türkiye’de Elektronik Belediyecilik (E-Belediyecilik) Uygulamaları: Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyeleri Üzerine Bir İnceleme**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.../.../...

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI

Halil İbrahim ÖZBEK

ÖN SÖZ

Bu tez, akademik yolculuğumun önemli bir durağını temsil etmektedir. Bu süreçte yanımda olan ve desteğini esirgemeyen herkese teşekkür etmek isterim.

Öncelikle, tez çalışmam boyunca bilgi, deneyim ve rehberliğiyle bana yol gösteren değerli hocam Doç. Dr. Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL'e sonsuz teşekkür ederim. Kıymetli jüri üyelerine ise değerli vakitlerini ayırarak katkıda buldukları için şükranlarımı sunarım.

Son olarak, her daim yanımda olan ve beni destekleyen sevgili aileme, bu zorlu süreçte bana verdikleri sonsuz sevgi ve sabır için teşekkür ederim. Onların varlığı bu çalışmayı mümkün kılmıştır.

ÖZET
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK (E-BELEDİYECİLİK)
UYGULAMALARI: BÜYÜKŞEHİR, İL VE İLÇE BELEDİYELERİ ÜZERİNE
BİR İNCELEME**

ÖZBEK, Halil İbrahim
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL
Ocak 2025, 133 sayfa

Bu çalışmada, Türkiye'de bulunan bazı büyükşehir, il ve ilçe belediyesinin e-belediyeçilik uygulamaları belge analizi yöntemiyle incelenmiştir. Dijitalleşmenin kamu hizmetlerine entegrasyonu ve e-devlet kavramının yaygınlaşmasıyla birlikte, belediyelerin elektronik hizmet sağlama kapasitesi önemli bir inceleme konusu haline gelmiştir. Bu tez çalışmasının temel amacı Türkiye'de yerel yönetimlerin e-belediyeçilik uygulamalarını büyükşehir, il ve ilçe düzeyi belediyeleri üzerinden ortaya koymak ve elektronik belediyeçiliğin mevcut durumu hakkında bir analiz sunarak temel problemleri tespit etmek ve iyileştirilmesi gereken yönler üzerine öneriler geliştirmektir.

Çalışma kapsamında her coğrafi bölgeden seçilen büyükşehir (İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Diyarbakır, Samsun, Van) il (Adıyaman, Edirne, Ardahan, Kütahya, Kırşehir, Sinop, Isparta) ve ilçe (Beşiktaş -İstanbul, Konak -İzmir, Çankaya -Ankara, Bağlar -Diyarbakır, İlkadım -Samsun, Muratpaşa -Antalya, İpekyol Belediyesi -Van) belediyelerin web siteleri ve e-belediye portalları üzerinden sunulan hizmetler analiz edilmiştir. İnceleme kriterleri arasında hizmetlerin dijital erişilebilirliği, şeffaflık ve etkileşim düzeyi gibi unsurlar yer almıştır. Belediyelerin sundukları dijital hizmetlerin karşılaştırılmasıyla, e-belediyeçilik uygulamalarının hangi alanlarda başarılı olduğu ve hangi alanlarda geliştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Sonuçlar, büyükşehir belediyelerinin dijital hizmet sunumunda daha kapsamlı ve çeşitli hizmetler sunduğunu, il ve ilçe belediyelerinin ise sınırlı bir hizmet yelpazesine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Belediyelerin dijitalleşme düzeylerinin ve ulaşımaya verdikleri önceliğin farklılık gösterdiği bu çalışmada ortaya çıkmıştır. Ayrıca, online ödeme sistemleri ve açık veri gibi hizmetlerde büyükşehir belediyelerinin diğer

belediyelere kıyasla daha ileri düzeyde olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular, Türkiye'deki yerel yönetimlerin dijitalleşme süreçlerinin daha eşit bir dağılım göstermesi ve e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilmesi için çeşitli öneriler sunmaktadır. Bu çalışma, yerel yönetimlerin dijital hizmet sunum kapasitelerini artırmak için bir yol haritası sunmayı ve Türkiye'deki e-belediyecilik uygulamalarının gelişimine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Anahtar kelimeler: E-belediye, yapay zekâ, açık veri, belediyeler.



**ABSTRACT
MASTER THESIS**

**ELECTRONIC MUNICIPALITY (E-MUNICIPALITY) APPLICATIONS IN
TÜRKİYE: A STUDY ON METROPOLITAN, PROVINCIAL AND DISTRICT
MUNICIPALITIES**

**ÖZBEK, Halil İbrahim
Public Management
Supervisor: Ezgi SEÇKİNER BİNGÖL
January 2025, 133 pages**

In this study, e-municipality applications of some metropolitan, provincial and district municipalities in Türkiye were examined by document analysis method. With the integration of digitalization into public services and the widespread use of the concept of e-government, the capacity of municipalities to provide electronic services has become an important subject of study. The main purpose of this thesis is to reveal the e-municipality applications of local governments in Türkiye through metropolitan, provincial and district municipalities and to present an analysis of the current status of electronic municipality, to identify the main problems and to develop suggestions on the aspects that need to be improved.

Within the scope of the study, the services provided through the websites and e-municipality portals of selected metropolitan (Istanbul, Ankara, Izmir, Antalya, Diyarbakir, Samsun, Van), provincial (Adiyaman, Edirne, Ardahan, Kutahya, Kirsehir, Sinop, Isparta) and district (Besiktas -Istanbul, Konak -Izmir, Cankaya -Ankara, Baglar -Diyarbakir, Ilkadim -Samsun, Muratpasa -Antalya, Ipekyol Municipality -Van) municipalities from each geographical region were analyzed. The criteria for the review included elements such as digital accessibility of services, transparency and interaction level. By comparing the digital services provided by the municipalities, it was determined in which areas e-municipality applications were successful and in which areas they needed to be developed.

The results revealed that metropolitan municipalities provided more comprehensive and diverse services in digital service delivery, while provincial and district municipalities had a limited range of services. In addition, it was observed that

metropolitan municipalities were more advanced than other municipalities in services such as online payment systems and open data. The findings obtained offer various suggestions for a more equal distribution of the digitalization processes of local governments in Türkiye and for the development of e-municipality services. This study aims to provide a roadmap to increase the digital service delivery capacities of local governments and to contribute to the development of e-municipality applications in Türkiye.

Keywords: E-municipality, artificial intelligence, open data, municipalities.



İÇİNDEKİLER

ÖZET	v
ABSTRACT	vii
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
GRAFİKLER LİSTESİ	xv
1. G R	1
1.1 Araştırmanın Amacı	2
1.2 Araştırmanın Önemi	3
1.3 Araştırmanın Modeli	3
1.4 Evren ve Örneklem.....	4
1.5 Verilerin Toplanması.....	4
1.6 Verilerin Analizi	6
1.7 Verilerin Geçerlik ve Güvenirliği.....	7
1.8 Araştırmanın Etik Yönü	7
1.9 Araştırmanın Literatüre Sağlayacağı Katkıları	8
1.10 Araştırmanın Sınırlılıkları	9
BİRİNCİ BÖLÜM	10
ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK VE İLGİLİ KAVRAMLAR	10
2.1 Elektronik Devlet (E-Devlet)	10
2.2 Elektronik Demokrasi (E-Demokrasi).....	11
2.3 Elektronik Yönetişim (E-Yönetişim)	12
2.4 Elektronik Katılım (E-Katılım)	14
2.4.1 Yerel Yönetimlerde Elektronik Katılım	16
İKİNCİ BÖLÜM	18
ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK	18
2.5 “E-” Kavramı nedir?.....	18
2.6 Elektronik Belediyeciliğin Tanımı	19
2.7 E-Belediyeciliğin Önemi	21
2.8 Elektronik Belediyeciliğin Sağladığı Avantajlar ve Dezavantajlar	22

2.9 Elektronik Belediyeciliğin Gelişimi	25
2.6 Elektronik Belediyecilik ve İlgili Olduğu Alanlar	27
2.10 Elektronik Belediyecilik ile Yürütülen Yerel Hizmetler	29
2.11 Güncel Elektronik Belediyecilik Gelişmeleri	31
2.12 Dünyada E-Belediyecilik Uygulamaları	32
2.12.1 Amerika Birleşik Devletleri	32
2.12.2 Avrupa'da	33
2.12.3 Diğer Ülkelerde	35
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	37
TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI	37
2.13 Türkiye'de Belediyeler	37
2.14 Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarının Gelişimi	42
2.15 Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları ...	44
2.16 Büyükşehir Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları	44
2.16.1 İstanbul Büyükşehir Belediyesi	46
2.16.2 Ankara Büyükşehir Belediyesi	48
2.16.3 İzmir Büyükşehir Belediyesi	51
2.16.4 Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	53
2.16.5 Samsun Büyükşehir Belediyesi	54
2.16.6 Antalya Büyükşehir Belediyesi	56
2.16.7 Van Büyükşehir Belediyesi	57
2.17 İl Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları	59
2.17.1 Adıyaman Belediyesi	60
2.17.2 Edirne Belediyesi	62
2.17.3 Ardahan Belediyesi	64
2.17.4 Kütahya Belediyesi	66
2.17.5 Kırşehir Belediyesi	68
2.17.6 Sinop Belediyesi	71
2.17.7 Isparta Belediyesi	72
2.18 İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları	75
2.18.1 Beşiktaş Belediyesi -İstanbul	77

2.18.2 Konak Belediyesi -İzmir.....	79
2.18.3 Çankaya Belediyesi -Ankara	81
2.18.4 Bağlar Belediyesi -Diyarbakır	83
2.18.5 İlkadım Belediyesi -Samsun.....	85
2.18.6 Muratpaşa Belediyesi -Antalya.....	87
2.18.7 İpekyol Belediyesi -Van	89
2.19 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Açık Veri ve Chatbot Sistemleri.....	90
2.20 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Yapay Zekâ Uygulamalarının Kullanımları	96
2.21 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılması	101
2.22 Belediyelerin Websitelerinin Aylık Trafik Çekme Durumlarının Değerlendirilmesi	102
2.23 Bölgelere Göre Belediyelerin websitelerin Aylık trafik Alma Durumu	103
2.24 Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması.....	103
2.24.1 Büyükşehir Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması	103
2.24.2 İl Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması	107
2.24.3 İlçe Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması	110
2.24.4 Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyeleri Arasındaki E-Belediye Hizmet Farklılıkları	113
TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	115
2.25 Belediyelerin Yapılarına Göre E-Belediyecilik Hizmetleri	115
2.26 E-Belediyecilik Hizmetlerinin Kapsamı ve Etkinliği.....	116
2.27 Açık Veri ve Yapay Zekâ Kullanımı.....	117
2.28 Vatandaş Katılımı ve Dijital Uçurum.....	117
2.29 Ulusal ve Uluslararası Kıyaslamalar	117
2.30 Öneriler.....	118
SONUÇ	122
KAYNAKLAR.....	125

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Türkiye Mülki İdare Bölümleri Envanteri	39
Tablo 2. Çalışma kapsamında incelenen belediyelere ait temel bilgiler	41
Tablo 3. Belediyelere ait websitelerinin ziyaret durumları	45
Tablo 4. İl belediyelerine ait web sitelerinin ziyaretçi yoğunluk durumu.	59
Tablo 5. İlçe belediyelerine ait web sayfalarının ziyaretçi yoğunluk durumu	76
Tablo 6. Belediyelerin açık veri ve chatbot kullanım durumları.....	91
Tablo 7. Büyükşehir Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması.....	104
Tablo 8. İl Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması.....	108
Tablo 9. İlçe Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması	110
Tablo 10. Belediyelerin Elektronik Belediyecilik Alanında Sundukları Hizmetler Arasındaki Farklılıklar	113

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait websitesi görüntüsü	46
Şekil 2. İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait mobil uygulamalar sayfası.....	48
Şekil 3. Ankara Büyükşehir Belediyesine ait uygulamalar sayfası	49
Şekil 4. Ankara Büyükşehir Belediyesine ait e-belediye web sayfası.....	50
Şekil 5. İzmir Büyükşehir Belediyesine ait web sayfası.....	51
Şekil 6. İzmir Büyükşehir Belediyesine ait e-belediye web sayfası.....	52
Şekil 7. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesine ait web sayfası.....	53
Şekil 8. Samsun Büyükşehir Belediyesine ait web sayfası.....	55
Şekil 9. Antalya Büyükşehir Belediyesine ait web sayfası.....	56
Şekil 10. Van Büyükşehir Belediyesine ait web sayfası	58
Şekil 11. Adıyaman Belediyesine ait web sayfası	60
Şekil 12. Adıyaman Belediyesine ait web sayfası (devamı).....	61
Şekil 13. Adıyaman Belediyesine ait e-belediye sayfası	61
Şekil 14. Edirne Belediyesine ait web sayfası	63
Şekil 15. Edirne Belediyesine ait web sayfası (devamı).....	63
Şekil 16. Ardahan Belediyesine ait web sayfası	65
Şekil 17. Kütahya Belediyesine ait web sayfası	67
Şekil 18. Kütahya Belediyesine ait e-belediye sayfası	67
Şekil 19. Kırşehir Belediyesine ait web sayfası.....	69
Şekil 20. Sinop Belediyesine ait web sayfası	71
Şekil 21. Isparta Belediyesine ait web sayfası.....	73
Şekil 22. Isparta Belediyesine ait e-belediye sayfası.....	74
Şekil 23. Beşiktaş Belediyesine ait web sayfası	77
Şekil 24. Beşiktaş Belediyesine ait e-belediye sayfası	79
Şekil 25. Konak Belediyesine ait web sayfası	80
Şekil 26. Çankaya Belediyesine ait web sayfası.....	82
Şekil 27. Bağlar Belediyesine ait web sayfası	84
Şekil 28. İlkadım Belediyesine ait web sayfası	86
Şekil 29. Muratpaşa Belediyesine ait web sayfası.....	88

Şekil 30. İpekyol Belediyesine ait e-belediye sayfası	89
Şekil 31. İstanbul Büyükşehir Belediyesine ait açık veri portalı web sayfası	93
Şekil 32. Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne ait açık veri portalı web sayfası.....	94
Şekil 33. İzmir Büyükşehir Belediyesine ait açık veri portalı web sayfası	95
Şekil 34. Kütahya Belediyesine ait açık veri portalı web sayfası.....	96



GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. Büyükşehir belediyelerin web sitesi trafik durumları	102
---	-----



1. GİRİŞ

Sürekli gelişen teknoloji ve yönetim ortamında e-devlet, hükümetlerin vatandaşlar ve işletmelerle etkileşiminde devrim yaratan dönüştürücü bir güç olarak ortaya çıkmıştır. Devlet hizmetlerini ve operasyonlarını geliştirmek için dijital teknolojilerin benimsenmesiyle karakterize edilen e-devlet dönüşüm süreci, dünya çapında kamu yönetiminin geleceğini şekillendiren modern yönetişimin ayrılmaz bir parçası haline geldi.

E-devlet dönüşüm yolculuğu sadece mevcut süreçlerin dijitalleştirilmesinden ibaret değil; vatandaşların ve işletmelerin gelişen ihtiyaçlarını karşılamak için yenilikçiliği ve çevikliği benimseyerek hükümetlerin işleyişini temelden yeniden düşünmekle ilgilidir. Teknolojik gelişmeleri, organizasyonel yeniden yapılanmayı ve kültürel değişimleri kapsayan kapsamlı bir yaklaşımı kapsar.

Elektronik Belediye'nin kısaltması olan E-Belediye, belediye veya yerel yönetim işlerinin idaresinde ve idaresinde dijital teknolojilerin ve elektronik platformların kullanılmasını ifade eder. Kamu hizmetlerinin sunumunu geliştirmek, idari süreçleri kolaylaştırmak ve yerel yönetimler ile bölge sakinleri arasında daha iyi iletişimi kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) entegrasyonunu içerir. E-Belediyecilik, belediye operasyonlarının verimliliğini, şeffaflığını ve erişilebilirliğini artırmak için tasarlanmış çok çeşitli Çevrim içi uygulamaları, hizmetleri ve araçları kapsar.

E-Belediyecilik belediyeye ait bilgilerin kamuya kolayca ulaşmasını sağlayarak şeffaflığın ve hesap verebilirliğin desteklenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Yerel yönetimler, gerçek zamanlı iletişim kanalları, vatandaş katılım platformları ve veriye dayalı karar alma yoluyla topluluk ihtiyaçlarına yanıt verme becerilerini geliştirebilir. E-Belediye tarafından kolaylaştırılan küresel bağlantı, belediyelerin işbirliği yapmasına, en iyi uygulamaları paylaşmasına ve daha geniş bir bilgi ekosistemine katkıda bulunmasına olanak tanıyarak dijital yönetişimin yerel topluluklarda olumlu değişim için dinamik bir güç olarak kalmasını sağlar. Bu bağlamda bu çalışma seçilmiş olan büyükşehir belediyesi, il belediyesi ve ilçe belediyesi inceleyen ilk çalışma olması açısından öneme sahiptir. Bu çalışmada incelenen belediyelerin vermiş oldukları e-belediyecilik hizmetleri

üzerinden incelemelerle var olan hizmetlerin halkın kullanımı açısından kolaylıkları incelenecektir. Bu tez üç ana bölümden oluşmaktadır;

Birinci bölümde çalışmanın kavramsal çerçevesi oluşturulacaktır. E-belediye çalışmalarına geline nokta teknolojinin gelişimi ve e-devlet uygulamalarının kullanılması özet olarak sunulacaktır. Bu bölümün devamında konu içerisinde kullanılan kavramlar açıklanacaktır. E-belediye hizmetlerinin Amerika’da, Avrupa’da ve diğer gelişmiş ülkelerde kullanımı detaylı bir şekilde sunulduktan sonra ülkemizde e-belediye uygulamalarına geçiş anlatılacaktır.

İkinci Bölümde çalışmada incelenecek olan e-belediye uygulamalarının seçimi, veri toplama detayları ile birlikte açıklanmıştır. Bu bölümün son kısmında ise araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi ve bulguların sunumu bulunmaktadır.

Tezin üçüncü bölümünde ise araştırma kapsamında elde edilen verilerin tartışılması sunulmuştur. Çalışma kapsamında incelenen e-belediye uygulamaları incelendikten sonra elde edilen bulgular bu bölümde tablolar ile birlikte detaylandırılmıştır.

1.1 Araştırmanın Amacı

Değişen ve gelişen teknoloji her alanda varlığını hissettirmektedir. Bu gelişen teknolojiyle birlikte özel ve devlet hizmetlerinde de değişiklik oluşmuştur. Bu tez konusunun çalışma alanına giren devlet ve yerel yönetimlerin hizmetlerini etkileyen değişim ve gelişim sürecidir. Halka en yakın olan yerel birimlerin günümüz teknolojisine ayak uydurması ve yerelliğin içeriğini yeniden tanımlayarak kente yeni işlevler kazandırması oldukça önemlidir. E-devlet ile beraber “e” yapılanma yerel yönetimlerde görülmektedir. Bu tez çalışmasının temel amacı Türkiye’de yerel yönetimlerin e-belediyecilik uygulamalarını büyükşehir, il ve ilçe düzeyi belediyeleri üzerinden ortaya koymak ve elektronik belediyeciliğin mevcut durumu hakkında bir analiz sunarak temel problemleri tespit etmek ve iyileştirilmesi gereken yönler üzerine öneriler geliştirmektir. Araştırmanın alt amaçlarından biri seçilmiş olan belediyelerin e-belediyecilik hizmetlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesidir. Bu şekilde e-belediyecilik hizmetlerinin türleri, kategorileri, verimliliği hakkında bir analiz sunmaktır. Çalışmanın bir diğer alt amacı farkı konumlarda olan belediyelerin sağladığı e-belediyecilik hizmetlerinin farklılığının ortaya konmasıdır. Hizmetlerindeki etkinlik ve verimliliği artırmak, halkın yönetim süreçlerine daha geniş katılımını sağlamak için bilgi ve iletişim

teknolojilerinin ne ölçüde faydalı olduğunu bir bakıma e-belediyeçilik hizmetlerinin ne ölçüde verimli olduğunu ortaya koymaktır.

1.2 Araştırmanın Önemi

E-Belediyeçilik, elektronik platformlar ve teknolojinin stratejik entegrasyonu yoluyla yerel yönetimin modernleştirilmesi için hayati öneme sahiptir. E-Belediye, idari süreçleri otomatikleştirerek, hizmet sunumunu kolaylaştırarak ve vatandaşların katılımını teşvik ederek, yerel yönetimde verimliliği ve şeffaflığı artırır. Belediye operasyonlarının dijitalleştirilmesi yalnızca maliyet tasarrufu sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda kaynak tahsisinin iyileştirilmesine de katkıda bulunarak fonların altyapı ve sağlık gibi kritik alanlara yönlendirilmesini sağlamaktadır (Henden, 2011). Ayrıca, e-belediye dijital uçurumu kapatarak devlet hizmetlerinin daha geniş bir nüfus için erişilebilir olmasını sağlar, kapsayıcılığı teşvik eder ve gelişen teknolojilerin benimsenmesi yoluyla yeniliği teşvik eder. Bu araştırmanın önemi Türkiye’de farklı bölgelerden ve farklı düzeylerden belediyelerin e-belediye hizmetlerine ilişkin güncel bir analiz sunmasıdır. Büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinden farklı örneklerin seçilip karşılaştırılması bu çalışmayı önemli kılan başka bir unsurdur. Ayrıca, farklı bölgelerden belediyelerin seçilerek incelenmesi çalışmanın yaygınlığına önemli bir yer tutmaktadır.

1.3 Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, Türkiye’deki farklı coğrafi bölgelerden seçilen büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin dijitalleşme süreçlerini inceleyen betimsel ve karşılaştırmalı bir analizdir. Araştırma, belediyelerin dijital hizmet sunma kapasitesini değerlendirmeyi, e-belediyeçilik uygulamalarının kapsamını analiz etmeyi ve bu hizmetlerin vatandaşlara sağladığı faydaları ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Bu çalışma betimsel analiz ve döküman analizi yöntemleri kullanılarak yürütülmüştür. Döküman analizi, yazılı, açık, nesnel ve niceliksel içeriği tasvir eden, özellikle sosyal bilimlerde yaygın olan köklü bir araştırma tekniğidir. Bu çerçevede, çeşitli platformların incelenmesinin, araştırma modelinin seçimine yardımcı olması, incelenen olgunun doğal haliyle araştırılmasını kolaylaştırması ve olguyu etkilemeden mevcut durumun değerlendirilmesine olanak sağlaması öngörülmektedir. Ayrıca, belediyeler arasında yapılan karşılaştırmalarla birlikte hangi belediye türlerinin

dijitalleşme sürecinde daha ileri seviyede olduğu incelenmiştir. Çalışmada, belediyelerin web siteleri üzerinde gerçekleştirilen analizlerle toplanan veriler Microsoft Excel yazılımı aracılığıyla kategorize edilmiş ve değerlendirilmiştir.

1.4 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Türkiye'de bulunan tüm büyükşehir, il ve ilçe belediye web sitelerini kapsamaktadır. Tüm bu belediyelerin envanteri Tablo 1'de sunulmuştur. Bu örneklem içerisinde yedi büyükşehir, yedi il ve yedi ilçe olmak üzere toplam 21 belediye uygun ve elverişlilik örneklem yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Bu çalışmada amaçlı örneklem seçimi yapılmıştır. Ancak uygun örnekleme yapılırken belediyelerin farklı coğrafi bölgelere ait olmasına dikkat edildi.

1.5 Verilerin Toplanması

Araştırma metodolojisi hem literatür analizini hem de web siteleri ve e-belediye hizmetlerinin incelenmesini içeren kapsamlı bir yaklaşımı içermektedir. Veri toplamının birincil yöntemi, çalışmanın temel bileşeni olarak hizmet veren literatür analizidir. Bu literatür çalışmasında Bilgi Toplumu, e-devlet, e-belediye gibi önemli temalarla ilgili kitap, dergi, makale, tez, yasa, mevzuat ve çeşitli Çevrim içi yayınları kapsayan geniş bir kaynak yelpazesine başvurulmuştur.

Bu literatür taraması, sağlam bir teorik çerçeve ve incelenen kavram ve uygulamalara ilişkin incelikli bir anlayış sunmak üzere tasarlanmıştır. Araştırmanın derinliği ve genişliği geleneksel akademik metinlerin ötesine geçerek, alandaki bilgilerin kapsamlı bir sentezine katkıda bulunan çeşitli Çevrim içi kaynakları kapsamaktadır.

Ayrıca araştırma metodolojisi, hizmetlerine ilişkin ayrıntılı bilgilerin titizlikle çıkarılacağı belediye web sitelerinin incelenmesini de kapsamaktadır. Bu, her belediye tarafından sağlanan hizmetlerin seçilmiş muadillerinin hizmetleriyle yan yana getirildiği karşılaştırmalı bir analizi içerir. Bu karşılaştırmalı yaklaşımı benimseyen araştırma, e-belediye hizmetleri alanındaki kalıpları, farklılıkları ve en iyi uygulamaları ayırt etmeyi ve böylece çalışmanın ampirik temelini zenginleştirmeyi amaçlamaktadır.

Temelde, literatür analizi ve web sitesi incelemesinin entegrasyonu, teorik içgörülerini pratik gözlemlerle harmanlayarak çok yönlü bir araştırma sağlar. Bu bütünsel metodoloji, e-belediye hizmetlerinin genel görünümünün kapsamlı bir şekilde

anlaşılmasını sağlamaya ve belediyeler arasındaki hem teorik temellere hem de pratik tezahürlere ışık tutmaya hazırdır.

Ayrıca araştırmacılar tarafından yapılan literatür taraması Akgümüş ve arkadaşlarının eserlerinin titizlikle incelenmesini de içeriyordu (Akgümüş vd., 2021). Arıkboğa (2017), Mecek (2017) ve Çakır (2017) e-belediye uygulamalarını belirlemeye yönelik göstergelerin geliştirilmesine kapsamlı bir şekilde bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

Verilerin toplanması, belediyelerin resmi web sitelerinin derinlemesine incelenmesiyle gerçekleştirilmiştir. Her bir belediyenin dijital hizmet sunma kapasitesi, çeşitli kategoriler altında sistematik olarak değerlendirilmiştir. Bu analizler, belediyelerin dijitalleşme düzeyini anlamak ve karşılaştırmalar yapmak amacıyla dört temel başlık altında yürütülmüştür:

E-Belediyecilik Uygulamaları: Bu kategori altında belediyelerin sunduğu Çevrim içi hizmetler incelenmiştir. E-belediyecilik, vatandaşların belediye hizmetlerine internet üzerinden erişimini sağlayan dijital platformları kapsamaktadır. Bu bağlamda, belediyelerin sunduğu Çevrim içi başvuru ve ödeme hizmetleri detaylı olarak değerlendirilmiştir. Vatandaşların su faturası ödeme, ruhsat başvurusu ve emlak vergisi ödeme gibi işlemleri dijital ortamda gerçekleştirebilme imkânı önemli bir kriter olarak ele alınmıştır. Ayrıca, belediyelerin Türkiye'nin ulusal e-devlet sistemine entegrasyonu ve bu platform üzerinden sundukları hizmetler de inceleme kapsamına dahil edilmiştir. Son olarak, belediyelerin mobil cihazlar için sunduğu uygulamalar olup olmadığı, bu uygulamaların işlevselliği ve vatandaşlara sağladığı kolaylıklar da dikkate alınmıştır.

Dijital İçeriklerin Mevcudiyeti ve Kalitesi: Bu başlık altında, belediyelerin vatandaşlara sunduğu bilgilendirici içerikler analiz edilmiştir. Belediyelerin web sitelerinde yer alan haberler, duyurular, projeler ve diğer bilgilendirici içerikler kapsamlı bir şekilde değerlendirilmiştir. İçerik çeşitliliği, belediye hizmetleri ve projeleri hakkında verilen bilgilerin ne kadar detaylı ve çeşitli olduğuna bakılmıştır. Ayrıca, web sitelerinde yer alan içeriklerin güncelliği, yani ne kadar sık yenilendiği ve ne kadar güncel bilgiler sunduğu incelenmiştir. Bunun yanı sıra, bu içeriklerin vatandaşlar tarafından ne kadar erişilebilir olduğu ve içeriklerin sunum şeklinin kullanıcı dostu olup olmadığı da değerlendirilmiştir.

Açık Veri Politikası ve Uygulamaları: Belediyelerin açık veri politikasına sahip olup olmadıkları bu başlık altında incelenmiştir. Açık veri, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri çerçevesinde kamu kurumları tarafından halkla paylaşılan veri setlerini ifade etmektedir. Belediyelerin web sitelerinde sundukları açık veri setleri kapsam açısından değerlendirilmiştir; bu kapsamda belediyelerin trafik verileri gibi hangi tür veri setlerini sundukları incelenmiştir. Ayrıca, verilerin hangi formatlarda sunulduğu (indirilebilir dosya, API gibi) da önemli bir kriter olarak değerlendirilmiştir. Belediyelerin sunduğu verilerin açıklığı, doğruluğu ve ne kadar güncel olduğu da şeffaflık açısından incelenmiştir.

Yapay Zekâ Uygulamaları: Yapay zekâ teknolojilerinin belediyeler tarafından nasıl kullanıldığı bu başlık altında analiz edilmiştir. Yapay zekâ, belediyelerin akıllı şehir projelerinde, veri analiz sistemlerinde ve chatbot hizmetlerinde kullanılmaktadır. Belediyelerin akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapıp yapmadıkları ve bu teknolojilerin ne ölçüde kullanıldığı değerlendirilmiştir. Ayrıca, belediyelerin karar verme süreçlerinde yapay zekâ ve büyük veri teknolojilerinden faydalanıp faydalanmadıkları da önemli bir inceleme alanı olmuştur. Son olarak, belediyelerin vatandaşlarla etkileşime geçmede kullandığı chatbot ve otomatik yanıt sistemlerinin olup olmadığı ve bu sistemlerin işlevselliği analiz edilmiştir.

Veri toplama sürecinde her belediyenin web sitesi sistematik olarak değerlendirilmiş ve yukarıda belirtilen başlıklar altında detaylı bir inceleme yapılmıştır. Toplanan veriler Excel yazılımına aktarılmış ve belediyeler arasındaki karşılaştırmaların yapılmasına olanak tanınmıştır.

1.6 Verilerin Analizi

Toplanan veriler, Excel yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler, her belediyenin sunduğu dijital hizmetler ve içeriklere göre kategorize edilmiştir. Her belediye için dört ana başlıkta toplanan veriler sayısal verilere dönüştürülmüş ve karşılaştırmalı analizlere tabi tutulmuştur. Özellikle büyükşehir, il ve ilçe belediyeleri arasındaki dijital hizmet kapasitesi, e-belediyecilik uygulamaları, açık veri politikaları ve yapay zekâ kullanımı açısından karşılaştırmalar yapılmıştır.

- **Betimleyici analiz:** Belediyelerin dijitalleşme düzeyleri ve dijital hizmet kapasiteleri, tablolar ile görselleştirilmiştir. Her belediyenin dört ana başlıkta performansı puanlanmış ve karşılaştırılmıştır.
- **Karşılaştırmalı analiz:** Büyükşehir belediyeleri ile il ve ilçe belediyeleri arasındaki farklar ortaya konmuş, coğrafi bölgelere göre dijital hizmetlerdeki farklılıklar analiz edilmiştir. Bu analizler, Türkiye genelinde belediyelerin dijitalleşme süreçlerinin bölgesel farklılıklar gösterip göstermediğini ortaya koymuştur.

1.7 Verilerin Geçerlik ve Güvenirliği

Araştırmanın geçerlik ve güvenirliliğini sağlamak amacıyla titiz bir veri toplama süreci izlenmiştir. Belediyelerin web siteleri, araştırmanın başlangıcında ve farklı zaman dilimlerinde tekrar ziyaret edilerek, elde edilen verilerin tutarlılığı doğrulanmıştır. Bu yaklaşım, belediyelerin web sitelerindeki içeriklerin geçici değişiklikler göstermesi durumunda verilerin doğruluğunu sağlamak adına önemlidir.

• **Geçerlik:** Verilerin geçerliliğini artırmak için her belediyenin web sitesinden elde edilen bilgiler, belediyelerin hizmetlerine ilişkin genel bilgilerle kıyaslanmış ve çelişkili durumlar analiz edilmiştir. Ayrıca, belediyelerin sunduğu hizmetlerin kullanıcı dostu ve erişilebilir olup olmadığı gibi unsurlar da dikkate alınarak, verilerin niteliği değerlendirilmiştir.

• **Güvenirlik:** Verilerin güvenilirliğini sağlamak amacıyla, web siteleri aynı kriterler üzerinden tekrar tekrar incelenmiş ve farklı araştırmacıların bağımsız olarak aynı sonuçlara ulaşabilmesi için detaylı bir inceleme protokolü oluşturulmuştur. Böylece, aynı analizlerin tekrarlanabilirliği sağlanmıştır.

1.8 Araştırmanın Etik Yönü

Yürütülen araştırmada Türkiye'nin farklı bölgesinde bulunan 21 belediyenin web sayfalarının incelenmesine dayanan bir doküman incelemesi tekniği kullanılmıştır. Araştırma sürecinde etik ilkelere büyük bir önem verilmiştir. İncelenen tüm veriler kamuya açık ve erişilebilir olan belediye web sitelerinden elde edilmiştir. Araştırmada kişisel veri toplanmamış ve herhangi bir gizlilik ihlaline yol açabilecek bir veri işleme süreci yürütülmemiştir. Belediyelerden alınan tüm veriler, yalnızca web siteleri üzerinden sağlanan halka açık içeriklerdir. Veri toplama ve analiz sürecinde belediyelerle doğrudan

bir etkileşim sağlanmamış ve araştırmanın sonucunu etkileyecek hiçbir dış müdahalede bulunulmamıştır. Bu doküman incelenmesinde web siteleri Kişisel Verileri Koruma Kanununa göre bilgi içerdiğinden kişilere ait özel bilgilere ulaşma imkânı bulunmamaktadır. Bu çalışma kapsamında da kişisel bilgilerin paylaşımı söz konusu değildir. Ayrıca, doküman analizinde doğrudan insanlar veya hayvanlar üzerinde bir deney veya bir etki yapma durumu bulunmadığından çalışma kapsamında etik kurul iznine gereksinim duyulmamıştır. Araştırma, nesneliği sağlamak amacıyla tarafsız bir biçimde yürütülmüş olup, elde edilen bulgular tarafsız bir şekilde değerlendirilmiştir. Ayrıca, belediyelerin dijital hizmetlerine dair herhangi bir çıkar çatışması veya yanlılık yaratabilecek durumlar araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.

1.9 Araştırmanın Literatüre Sağlayacağı Katkılar

E-Belediye alanında akademik araştırmalar yapmak birçok nedenden dolayı önemlidir. İlk olarak, en iyi uygulamaların ve en uygun iş akışlarının belirlenmesini sağlayarak yerel yönetimlerdeki idari süreçlerin verimliliğine ve düzenlenmesine katkıda bulunur. Bu araştırma, dijital platformların kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini ve kalitesini artırmasını sağlayarak e-belediye girişimlerinin hizmet sunumu üzerindeki etkisini değerlendirmektedir. Ayrıca, vatandaş katılımı için tasarlanan platformların etkinliğini araştırarak bu alandaki araştırmalar yerel yönetimde şeffaflığı, hesap verebilirliği ve kapsayıcılığı artırabilir (Henden, 2011).

İkinci olarak, E-Belediye araştırması dijital katılım ve erişilebilirliğin kritik yönlerini ele almaktadır (Ünlü, 2016). Araştırmacılar, bu girişimlerin dijital uçurumu nasıl kapattığını değerlendirerek erişimdeki eşitsizlikleri tespit edebilir ve dijital yönetişimin nüfusun tüm kesimlerine fayda sağlamasını sağlayacak stratejiler önerebilir. Üçüncüsü, azaltılmış evrak işleri, gelişmiş kaynak tahsisi ve altyapı ve sağlık hizmetleri gibi kritik alanlara potansiyel fon tahsisi yoluyla maliyet tasarrufları dahil olmak üzere, yerel yönetimde dijitalleşmenin ekonomik sonuçlarını incelemektedir.

Ayrıca, E-Belediye alanındaki araştırmalar, dijital platformlarla ilgili güvenlik ve mahremiyet kaygılarının ele alınması açısından da önemlidir. E-Belediye araştırması özünde dijital çağda daha verimli, şeffaf ve vatandaş odaklı yerel yönetim inşa etmenin temel taşıdır.

1.10 Araştırmanın Sınırlılıkları

Türkiye’de web teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte yaklaşık olarak tüm büyükşehir, il ve ilçe belediyelerin web siteleri bulunmaktadır. Bu web siteleri üzerinden belediyeler farklı e-belediye hizmetleri sunmaktadır. Tüm belediyelerin e-belediye hizmetlerini incelemek bu tezin kapsamını aşacağından dolayı her bir coğrafi bölgeden birer il belediyesi, yedi büyükşehir belediyesi ve yedi ilçe belediyesi incelenmiştir. İncelenen büyükşehir belediyeleri; İstanbul, İzmir, Ankara, Diyarbakır, Samsun, Antalya ve Van’dır. İncelenen il belediyeleri Adıyaman, Edirne, Ardahan, Kütahya, Kırşehir, Isparta ve Sinop’tur. İncelenen ilçe belediyeleri ise şunlardır; İstanbul- Beşiktaş, İzmir-Konak, Ankara- Çankaya, Diyarbakır- Bağlar, Samsun- İlkadım, Antalya- Muratpaşa ve Van- İpekyolu.

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELEDİYESİCİLİK VE İLGİLİ KAVRAMLAR

İnternet ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte özel hayatta sosyal medya kullanımı gibi platformlar ve kurumsal alanlarda da elektronik platformlar kullanılmaya başlanmıştır. Araştırmanın bu kısmında elektronik belediyeçilik olgusunun temelini oluşturan elektronik (e-) kavramı ve devamında gelen olguların anlam ve uygulamaları detaylı bir şekilde yansıtılmıştır.

2.1 Elektronik Devlet (E-Devlet)

Elektronik devlet (veya kısaca E-Devlet) kavramı son yıllarda sıklıkla kullanılmaktadır. Bu kavramlar detayda farklı anlamlarda kullanılsa da genel olarak; Kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımı konusunda yapılan çalışmalarda, teknolojinin bir alt kümesi olan elektronik bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısı haline gelmiş bulunan internete yapılan vurgudan dolayı ortaya çıkan bu yeni olgu olarak adlandırılmıştır (Yıldız ve Leblebici, 2018). Bir başka ifade ile devlet hizmetlerini geliştirmek, vatandaşların katılımını sağlamak ve idari süreçleri kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden (BİT) yararlanan kapsamlı bir yaklaşımdır (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012). Temel amaç, kamu hizmetlerinin daha fazla verimliliği, şeffaflığı ve erişilebilirliği için dijital teknolojilerden yararlanmak ve hükümet etkileşimlerini vatandaşlar ve işletmeler için daha uygun hale getirmektir (Elitok, 2023:26).

E-Devletin temel yönlerinden biri vatandaşların geniş bir yelpazedeki kamu hizmetlerine erişebilecekleri Çevrim içi portalların oluşturulmasıdır. Bu hizmetler, dijital platformlardan erişilebilen vergi ödemeleri, lisans yenilemeleri, izin başvuruları gibi çeşitli idari görevleri kapsamaktadır. Ayrıca, E-Devlet girişimleri, resmî web siteleri, sosyal medya hesapları ve e-posta hizmetleri de dahil olmak üzere dijital iletişim kanallarını bir araya getirerek devlet kurumları ve vatandaşlar arasında gerçek zamanlı etkileşime olanak tanır (Çarıkçı, 2010).

E-Devlet aynı zamanda dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını da ön plana çıkararak e-katılımı teşvik eder. Bu katılım, geri bildirim mekanizmaları, Çevrim içi forumlar ve vatandaşların hükümet politikalarının ve girişimlerinin geliştirilmesine katkıda bulunma fırsatları şeklinde olabilir. Veri yönetimi

sistemlerinin kullanılması, karar verme sürecini bilgilendirmek ve genel hizmet sunumunu iyileştirmek için bilgilerin toplanmasına, saklanmasına ve analizine yardımcı olan bir diğer önemli bileşendir. E-Devlet girişimlerinde güvenlik ve gizlilik önlemleri son derece önemlidir ve hassas vatandaş bilgilerinin korunmasını sağlar (Demirel, 2006).

Birlikte çalışabilirlik, farklı devlet kurumları arasında kesintisiz iş birliğini ve veri paylaşımını kolaylaştırmayı amaçlayan önemli bir husustur. Bu entegre yaklaşım, daha etkili hizmet sunumuna ve idari süreçlere katkıda bulunur. E-Devlet girişimleri aynı zamanda hükümet faaliyetleri, bütçeleri ve politikaları hakkındaki bilgileri kamuoyunun kolayca erişebileceği hale getirerek şeffaflığa öncelik verir, böylece hesap verebilirliği artırır ve güveni teşvik eder (Elitok, 2023:27).

Mobil cihazların ortaya çıkışı, vatandaşların akıllı telefonlar ve tabletler üzerinden devlet hizmetlerine erişmesine olanak tanıyan mobil uygulamaların geliştirilmesiyle E-Devlet'i daha da şekillendirdi. Bu mobil erişilebilirlik, genel E-Devlet deneyimine esneklik ve kolaylık katmaktadır. E-Devlet hizmetlerine örnek olarak Çevrim içi vergi beyanı, elektronik oylama sistemleri, dijital sağlık kayıtları ve çeşitli devlet izinleri için kolaylaştırılmış Çevrim içi başvuru süreçleri verilebilir. E-Devletin uygulanması küresel olarak farklılık gösterse de genel hedefi yönetişimi dönüştürmek, kamu yönetimini daha verimli hale getirmek ve dijital çağa daha ilgi çekici kılmaktır.

2.2 Elektronik Demokrasi (E-Demokrasi)

Elektronik demorasi veya kısa şekli ile e-demokrasi, yeni dijital teknolojilerinin kullanılmasıyla yönetenle yönetilen arasındaki demokratik ilişkinin geliştirilmesi olarak açıklanmıştır (Delibaş ve Akgül, 2010; 122, aktaran Seçkiner Bingöl, 2021). Yönetişimde devrim niteliğinde bir paradigma olan e-demokrasi hem hükümet organlarında hem de kentsel ortamlarda demokratik süreçleri yeniden şekillendirmek için dijital teknolojilerin gücünden yararlanır (Uçkan, 2003:39). Bu kapsamlı yaklaşım özünde vatandaş katılımını artırmak, şeffaflığı teşvik etmek ve hükümetler ile seçmenleri arasındaki bağlantıyı güçlendirmek için stratejik olarak tasarlanmış çeşitli Çevrim içi araç ve platformları kapsamaktadır. Bunun temel direklerinden biri, vatandaşlara oylarını elektronik olarak kullanma fırsatı sunan, potansiyel olarak seçim dinamiklerinde devrim yaratan ve sivil katılımı artıran Çevrim içi oylama sistemlerinin tanıtılmasıdır. Eş zamanlı olarak, dijital istişareler ve anketler, kritik konularda çeşitli kamuoyu görüşlerinin ortaya

çıkarılmasında paha biçilmez araçlar olarak hizmet etmekte ve böylece karar vericilere, seçmenlerinin ihtiyaçları ve tercihleri hakkında daha kapsamlı bir anlayış sunmaktadır (Onat, 2011: 27).

E-demokrasinin bir başka temel taşı açık veri girişimleridir ve bu kamuya ait bilgilerin geniş çapta erişilebilir olmasını sağlayarak şeffaflığı kolaylaştırır (Görgülü ve Tekin, 2017: 1902). Bu sadece hesap verebilirliği teşvik etmekle kalmaz, aynı zamanda vatandaşları demokratik süreçlere aktif olarak katılmak için gerekli bilgilerle güçlendirir. Sosyal medya platformlarının yönetim uygulamalarına entegrasyonu, yetkililer ve halk arasındaki köprüyü daha da güçlendirerek doğrudan iletişime olanak tanır, bilgi yayar ve daha hızlı fikir alışverişini teşvik eder. Eş zamanlı olarak e-devlet hizmetleri, vatandaşların bilgiye erişmesine, belge göndermesine ve dijital platformlar aracılığıyla devlet kurumlarıyla etkileşimde bulunmasına olanak tanıyarak bürokratik engelleri azaltan daha verimli bir idari yapıya doğru bir geçişi temsil eder (Uçkan, 2003:41).

Sivil katılıma yönelik mobil uygulamalar, e-demokrasi ortamında çok önemli bir rol oynar; vatandaşların sorunları bildirmelerine, tartışmalara katılmalarına ve hükümet hizmetlerine parmaklarının ucunda erişmelerine olanak tanır (Onat, 2011: 27). Kitle kaynak kullanımı mekanizmalarının ve işbirlikçi yönetim modellerinin uygulamaya konması, vatandaşları karar alma süreçlerine aktif olarak dahil ederek kapsayıcılık taahhüdünün altını çizer. Ancak e-demokrasinin dönüştürücü potansiyeli, hassas bilgileri korumak ve Çevrim içi oylama sistemlerinin bütünlüğünü sağlamak için güçlü bir siber güvenlik altyapısı gerektirir. Ayrıca, dijital platformların güvenliği ve etik kullanımına ilişkin kamu güvenini oluşturmak ve sürdürmek için sıkı veri koruma politikaları ve iyi tanımlanmış bir yasal çerçeve zorunludur (İnam, 2020: 24).

2.3 Elektronik Yönetişim (E-Yönetişim)

Yönetişim, kamu yönetiminde bir dizi yapısal değişikliği ifade eden ve kamu sektörünün kalitesini artırmak için özel sektör ve sivil toplumun potansiyelinden yararlanmayı amaçlayan bir dizi araçtan biridir (Sayımer vd., 2019:423). Bu yönetim yaklaşımı, kamu hizmetlerinde daha etkili ve olumlu bir değişimi hedefleyerek demokratik ve meşru bir siyasal iktidar sürecini sağlamak amacıyla, vatandaşların aktif katılımını içeren bir yöntem benimsemektedir. Kamu yönetiminde yönetişim, tüm paydaşların iş birliği ve katılımıyla yönetim ve karar alma süreçlerinin

gerçekleştirildiğini, yöneticilerin uzlaşmacı, şeffaf, hesap verebilir, etkili ve sorumlu bir yönetim anlayışına sahip olduklarını ifade eder. Bu nedenle, yönetim sadece seçilmiş kişiler tarafından değil, aynı zamanda sivil toplum kuruluşları, odalar, meslek grupları, özel sektör kuruluşları, üniversiteler gibi çeşitli grupların da dahil edilmesiyle gerçekleşir. Yönetişim kavramı içinde, yöneticilerden beklenen, aldıkları kararları şeffaf bir şekilde açıklamaları, tüm ilgili paydaşları sürece dahil etmeleri ve bilgiye dayalı, uzlaşmacı bir yönetim anlayışını benimsemeleridir (Elitok, 2023:29).

Yeni medya ortamları ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla, kamu yönetiminin daha şeffaf, katılımcı ve etkileşimli bir hale gelmesi mümkün hale gelmiştir (Sayımer vd., 2019:423). E-yönetişim sürecinde, yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi, kamu kurumları ve paydaşlar arasındaki etkileşim düzeyini artırmış ve ilişkilerin gelişmesine yol açmıştır (Tejasvee vd., 2010:299). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devletin hizmet sunma organları tarafından kullanılmasıyla ortaya çıkan "e-devlet" uygulamalarının yanı sıra, iş dünyası, vatandaşlar ve devlet arasında daha aktif bir ilişki kurmayı amaçlayan "e-demokrasi" uygulamalarını desteklemek için yeni iletişim teknolojileriyle demokratik karar alma süreçlerini güçlendiren "e-katılımcılık" gibi değişkenleri içeren e-yönetişim sürecine odaklanmak mümkündür (Elitok, 2023:29). E-yönetişim veya elektronik yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin entegrasyonu yoluyla hükümetlerin vatandaşlara hizmetleri yönetme ve sunma biçiminde dönüştürücü bir değişimi temsil eder (Nacak, 2012: 22). E-yönetişim özünde idari verimliliği, şeffaflığı ve erişilebilirliği artırmayı amaçlamaktadır. Devlet hizmetlerinin ve süreçlerinin dijitalleştirilmesi sayesinde vatandaşlar çok sayıda kamu hizmetine Çevrim içi olarak erişebilir, bürokratik karmaşıklıklar azaltılabilir ve etkileşimler kolaylaştırılabilir (Tejasvee vd., 2010:299). E-yönetişim girişimleri genellikle vatandaşların kamu hizmetlerine katılmasını, belge göndermesini ve bilgiye kolaylıkla erişmesini sağlayan kullanıcı dostu hükümet web sitelerinin ve mobil uygulamaların geliştirilmesini içerir. Bu dijital dönüşüm yalnızca devlet operasyonlarının genel verimliliğini artırmakla kalmaz, aynı zamanda kamu hizmetlerinin kalitesini ve erişilebilirliğini de artırır (İnam, 2020:26; Sayımer vd., 2019:423).

Üstelik e-yönetişim, politika oluşturma, karar alma ve vatandaş katılımı gibi yönetişimin daha geniş yönlerini kapsayacak şekilde hizmet sunumunun ötesine uzanır.

Veri analitiği ve dijital platformların kullanılması, hükümetlerin büyük miktarda bilgiyi gerçek zamanlı olarak analiz ederek daha bilinçli kararlar almasına olanak tanır (Sobacı, 2012: 9). Ek olarak e-yönetişim, Çevrim içi istişareler, anketler ve geri bildirim mekanizmaları yoluyla daha fazla vatandaş katılımını teşvik ederek daha kapsayıcı ve demokratik bir karar alma sürecine olanak tanır. Hükümet ile bileşenleri arasında kesintisiz ve duyarlı bir arayüz oluşturmak için teknolojiden yararlanan e-yönetişim, yalnızca verimli değil aynı zamanda vatandaş merkezli ve katılımcı bir yönetim çerçevesi oluşturmaya çalışmaktadır (Sobacı, 2012: 9).

2.4 Elektronik Katılım (E-Katılım)

Son yıllarda teknolojinin gelişimiyle birlikte farklı internet tabanlı uygulamalar kullanılmaya başlandı. Bu faaliyet alanlarından birisi de vatandaşların yönetime katılma faaliyetidir. İnternet aracılığıyla hem vatandaştan devlete hem de devletten vatandaşa olan iletişimde BİT araçlarından faydalanılmaktadır (Seçkiner Bingöl, 2022: 59). Dolayısıyla e-katılımın başında bulunan “e” harfi katılımın sağlandığı ortamı ifade etmektedir. E-katılım, vatandaşlar arasında veya vatandaşlar ile yöneticiler (atanmış veya seçilmiş) arasında devlet politikaları hakkında katılımın sağlanabilmesi için internetin kullanılmasıdır (Gündoğdu, 2021: 341). Bir diğer deyişle, e-katılım, vatandaşların hükümetin karar alma süreçlerine katılımını kolaylaştırmak için dijital araçların kullanımını tanımlamak için kullanılan bir terimdir. Birleşmiş Milletler tarafından yakın zamanda yayınlanan bir çalışma belgesine göre, e-katılım platformları gelişmiş ülkelerde son yirmi yılda, gelişmekte olan ülkelerde ise son on yılda hızla benimsenmeye başlamıştır (Naranjo-Zolotov vd., 2019). Ancak bu platformların çoğalmasında mutlaka daha geniş veya daha derin vatandaş katılımı anlamına gelmemektedir (Elitok, 2023:17). Vatandaşların katılım motivasyonlarının anlaşılmasında ve kamu kurumlarının gündem belirleme ve karar alma yetkisini gerçekten paylaşma konusundaki isteksizliği gibi faktörlerin, gözlemlenen sınırlı ilerlemede önemli bir rol oynadığı görülmektedir (Hovik ve Giannoumis, 2022; İnam, 2020: 24).

E-katılım hem katılımın hem de e-devletin bir alt kümesidir ve yönetişim ve kamu yönetiminin diğer bazı boyutlarıyla bağlantılıdır. Bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) demokratikleştirici potansiyeli geniş çapta kabul görmektedir ve e-katılım, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmak için bu potansiyelden yararlanmanın bir yolu

olarak görülmektedir. Ancak e-katılım girişimlerinin etkinliği hala tartışma konusudur ve bunların başarısına veya başarısızlığına katkıda bulunan faktörlerin daha iyi anlaşılması için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır. E-katılım kamu yönetimi alanında önemli bir araştırma ve uygulama alanıdır. E-katılım platformları geniş çapta benimsenmiş olsa da vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmak için bu platformlardan etkili bir şekilde nasıl yararlanılacağı konusunda hala öğrenilecek çok şey var (Çiftçi ve Çiftçi, 2023: 716).

Türkiye'de e-katılım girişimleri çeşitli şekillerde hayata geçirilmiştir. Örneğin, “e-Devlet” gibi bir e-katılım platformu da dahil olmak üzere birçok e-devlet bulunmaktadır. Platform, vatandaşların vergi ödemeleri, sosyal güvenlik ve sağlık hizmetleri dahil olmak üzere bir dizi kamu hizmetine Çevrim içi olarak erişmesine olanak tanır. Ayrıca Türk hükümeti, vatandaşların e-devlet hizmetlerine mobil cihazları üzerinden erişmelerini sağlayan “Mobil e-Devlet” adlı mobil uygulamayı da devreye aldı. (Göçoğlu ve Karkin, 2023).

Ancak bu girişimlere rağmen Türkiye'de vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmak için hâlâ yapılması gereken çok iş var (İnam, 2020: 24). Yakın zamanda yapılan bir araştırmaya göre Türkiye'de vatandaş katılım düzeyi hâlâ nispeten düşük ve bu duruma katkıda bulunan faktörlerin daha iyi anlaşılması için daha fazla araştırmaya ihtiyaç var. Bunun olası bir nedeni vatandaşların kendilerine sunulan e-katılım platformlarından haberdar olmamaları veya karar alırken hükümete kendi katkılarını dikkate alma konusunda güvenmemeleridir (Karkin, 2014).

Türkiye'de e-katılım girişimlerinin sınırlı başarısına katkıda bulunabilecek bir diğer faktör de e-katılım için açık bir yasal çerçevenin bulunmamasıdır Görgülü, B., ve Tekin, G. (2017:1903). E-devlet ve e-katılımı düzenleyen bazı yasa ve yönetmelikler mevcut olsa da e-katılımın nasıl uygulanması ve düzenlenmesi gerektiğine ilişkin rehberlik sağlayan kapsamlı bir yasal çerçeve mevcut değildir. Bu netlik eksikliği, e-katılımın geliştirilmesini engelleyebilir. Türkiye'de etkili e-katılım girişimleri (Elitok, 2023:17). Türkiye'de e-katılım girişimleri hayata geçirilse de vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmak için hâlâ yapılması gereken çok iş var. Türkiye'deki e-katılım girişimlerinin başarısına veya başarısızlığına katkıda bulunan faktörlerin daha iyi anlaşılması için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır.

2.4.1 Yerel Yönetimlerde Elektronik Katılım

Hızlı teknolojik ilerlemenin damgasını vurduğu bir çağda, şeffaflığı, verimliliği ve vatandaş katılımını teşvik etmek için elektronik araçların ve platformların çeşitli yönetim alanlarına entegrasyonu zorunlu hale geldi. Böyle dönüştürücü bir paradigma değişimine, Elektronik Katılım (e-katılım) sistemlerinin ortaya çıkmasıyla yerel yönetim alanında tanık olunmaktadır. Bu yenilikçi mekanizmalar, vatandaşları yerel yönetimlerin karar alma süreçlerine dahil etmek, geleneksel engelleri aşmak ve sivil katılımın dinamiklerini yeniden tanımlamak için dijital teknolojilerden yararlanır (Görgülü ve Tekin, 2017: 1903). E-katılım, etkileşimli web siteleri ve sosyal medya kanallarından özel mobil uygulamalara kadar vatandaşları politika oluşturmaya katkıda bulunma, endişelerini dile getirme ve kamusal söylemlere katılma konusunda güçlendiren bir dizi Çevrim içi araç ve platformu kapsar. Yerel yönetimlerde elektronik katılımın çok yönlü ortamını araştırdıkça, bu dijital evrimin, toplulukların yönetim organlarıyla etkileşim biçimini yeniden şekillendirme ve daha kapsayıcı, erişilebilir ve duyarlı bir yönetim biçiminin önünü açma potansiyeli taşıdığı açıkça ortaya çıkmaktadır (Çiftçi ve Çiftçi, 2023; Üste, 2005: 54).

E-katılımın ortaya çıkışı, yalnızca karar alma sürecini demokratikleştirmekle kalmaz, aynı zamanda coğrafi ve zamansal kısıtlamalardan kaynaklanan zorlukları da çözerek vatandaşların istedikleri zaman sivil işlere katılmalarına olanak tanır. Bu paradigma değişimi, seçilmiş yetkililer ile hizmet ettikleri topluluklar arasındaki boşluğu doldurarak daha bilgili ve güçlü vatandaşları teşvik eder. Bununla birlikte, herhangi bir teknolojik ilerlemede olduğu gibi, e-katılım da dijital eşitlik, mahremiyet ve belirli demografik grupların dışlanma potansiyeli ile ilgili endişeler dahil olmak üzere kendi zorluklarını beraberinde getirir. Yerel yönetime elektronik katılım dünyasına yönelik bu araştırma, dijital çağda yerel yönetimin geleceğini şekillendirmedeki faydalarını, zorluklarını ve derin etkisini inceleyerek bu dijital sınırın karmaşıklıklarında gezinmeyi amaçlar. Sonuç olarak, e-katılımın dinamiklerini anlamak, onun dönüştürücü potansiyelinden yararlanmak ve teknolojik gelişmelerin yerel topluluklarımızın merkezindeki demokratik süreçleri engellemek yerine iyileştirmesini sağlamak açısından çok önemlidir (Görgülü ve Tekin, 2017: 1903).

Yerel y6netimler, g6nl6k yaşamımızda daha doğrudan bir etkiye sahiptir. Bu nedenle, yerel y6netimlere halkın katılımı merkezi y6netimlere g6re daha kolaydır. Yerel y6netimlere halkın katılımını sağlamak i7in 6ncelikle, vatandaşların yerel 7evreleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Bu bilgi, vatandaşların sorunlarını ve ihtiya7larını anlamasına yardımcı olur. Bilgili vatandaşlar, yerel y6netimlerin kararlarını daha iyi değerlendirebilir ve bu kararlara katkıda bulunabilirler. Bilgili vatandaşlar, yerel konulara karşı daha duyarlı hale gelirler. Bu duyarlılık, yerel y6netimlere katılımı teşvik eder. Bilgili ve duyarlı vatandaşlar, yerel y6netimlerin faaliyetlerini takip eder ve bu faaliyetlere aktif olarak katılabilirler (6ste, 2005: 54).



İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELEDİYECİLİK

Çalışmanın bir önceki bölümünde elektronik ve ilgili kavramları detaylı olarak incelendi. Bu bölümde ise daha detaylı olarak elektronik belediyeçilik kavramı incelenmiştir.

2.5 “E-” Kavramı nedir?

"E-" veya "elektronik", "elektronik" kelimesinden türetilen bir önektir. Genellikle bir sistemin, cihazın, hizmetin veya sürecin elektronik veya dijital yapısını belirtmek için kullanılır. Elektronik bileşenlere ve dijital yeteneklere olan bağımlılığı vurgulamak için teknoloji ve bilgi sistemleri bağlamında "e-" önekinin kullanımı yaygınlaşmıştır. "e-" ön eki, modern yaşamın çeşitli yönlerinde elektronik ve Çevrim içi çözümlere doğru geçişi temsil eden dijital çağla eş anlamlı hale geldi. Verimliliği, erişilebilirliği ve bağlantıyı geliştirmek için teknoloji ve elektronik süreçlerin entegrasyonunu ifade eder. Günümüzde kullanılan bazı elektronik yapı örnekleri aşağıda listelenmiştir.

E-posta: Elektronik postanın kısaltması olan e-posta, bireylerin İnternet üzerinden mesaj gönderip almasını sağlayan dijital bir mesajlaşma sistemidir. Hem kişisel hem de profesyonel ortamlarda temel bir iletişim aracı haline geldi.

E-ticaret: İnternet üzerinden mal ve hizmet alım satımını içeren elektronik ticareti ifade eder. Çevrim içi alışveriş platformları tarafından popüler hale getirilen e-ticaret, fiziksel vitrin ihtiyacını ortadan kaldırarak işlemlerin elektronik ortamda gerçekleşmesini sağlar.

E-Devlet: Devlet hizmetlerini sunmak, vatandaşlarla etkileşim kurmak ve idari süreçleri kolaylaştırmak için dijital teknolojilerin kullanımını ifade eden elektronik devlet anlamına gelir. E-Devlet, kamu yönetiminde verimliliği ve şeffaflığı artırmayı amaçlamaktadır. Bu kavram ileriki sayfalarda daha detaylı açıklanacaktır.

E-öğrenme: Eğitim içeriği sunmak ve uzaktan öğrenmeyi kolaylaştırmak için dijital teknolojilerin ve İnternet'in kullanımını içeren elektronik öğrenmeyi ifade eder. E-öğrenme platformları, öğrencilerin Çevrim içi eğitim kaynaklarına erişmeleri için esneklik sağlar. Özellikle pandemi zamanında okullarda yoğun olarak kullanılan eğitim sistemleri bu e-öğrenme sistemleri aracılığıyla gerçekleşmiştir.

E-kitap: Elektronik kitabın kısaltması olan e-kitap, basılı bir kitabın e-okuyucu, tablet ve bilgisayar gibi elektronik cihazlarda okunabilen dijital versiyonudur. E-kitaplar taşınabilirliği ve erişilebilirliği nedeniyle giderek daha popüler hale geldi.

E-bilet: Geleneksel kağıt biletin dijital veya elektronik şekli olan elektronik bilet anlamına gelir. E-biletler ulaşımda ve etkinliklerde yaygın olarak kullanılır ve akıllı telefonlar gibi cihazlarda elektronik olarak saklanır.

E-imza: Yaygın olarak e-imza olarak adlandırılan elektronik imza, e-Devlet girişimlerinde önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Başta belge hazırlama, onaylama ve elektronik satın alma gibi görevlerde olmak üzere çeşitli işlemlerde uygulama alanı bulacaktır. Esas itibarıyla elektronik imza, elektronik noter sisteminin şekillenmesinde rol oynayacaktır. E-imzaların çalışma süreci birkaç önemli adımdan oluşur. İlk olarak, genellikle PDF veya Word gibi formatlarda bir dijital belge oluşturulur. İmzalayan kişi daha sonra elektronik imza yazılımını kullanarak dijital imzasını bir kalem, fare veya dokunmatik ekran kullanarak manuel olarak çizerek veya benzersiz bir dijital temsil üreten bir şifreleme algoritması aracılığıyla dijital imzasını oluşturur. Belge, bütünlüğünün sağlanması amacıyla dijital bir parmak izi oluşturmak için karma işlemine tabi tutulur. Dijital imza, belirli bir dosyayla ilişkisini doğrulamak için genellikle şifreleme yoluyla belgeye güvenli bir şekilde bağlanır. İmzanın tarihi ve saati ile imzalayanın kimliğini içeren ek meta veriler dahil edilebilir. Tüm süreç, şifreleme önlemlerinin uygulandığı güvenli bir ortamda gerçekleştirilir. Dijital olarak imzalanmış belge güvenli bir şekilde iletilebilir veya saklanabilir ve alıcı, imzanın gerçekliğini belge ve meta verilerle karşılaştırarak doğrulamak için aynı elektronik imza yazılımını kullanabilir. Elektronik imzalar birçok yargı bölgesinde yasal olarak tanınmakta olup, belge imzalama konusunda kolaylaştırılmış, güvenli ve çevre dostu bir yaklaşım sunmaktadır (Saraçbaşı, 2010).

2.6 Elektronik Belediyeciliğin Tanımı

"E-belediyecilik" veya "e-belediye" (elektronik belediyecilik) terimi, bir belediyenin veya yerel yönetimin, bilgi teknolojileri ve internet üzerinden hizmet sunma ve yönetim süreçlerini dijitalleştirme sürecini ifade eder. Bu yaklaşım, yerel yönetimlerin vatandaşlara daha etkili ve hızlı hizmetler sunabilmelerini amaçlar. E-belediyecilik kavramı, yerel yönetimlerin geleneksel hizmet sunma ve yönetim süreçlerini dijital

teknolojilerle güçlendirmesini ifade eder. Bu dijital dönüşüm, belediyelerin daha etkili, şeffaf ve katılımcı bir şekilde hizmet vermesini amaçlar (Şat, 2008).

E-belediye, belediye hizmetlerinin verimliliğini, şeffaflığını ve erişilebilirliğini artırmayı ve sonuçta bölge sakinlerinin genel yaşam kalitesini iyileştirmeyi amaçlar. E-belediye girişimleri, idari süreçleri kolaylaştırmak, halkın katılımını kolaylaştırmak ve sürdürülebilir kentsel kalkınmayı teşvik etmek için dijital araçlardan, iletişim teknolojilerinden ve Çevrim içi platformlardan yararlanır (Sayımer, Dondurucu ve Küçüksaraç, 2019). Dijital dönüşümle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş odaklı ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesinde yerel yönetimlere büyük katkı sağlamış; hizmetlerin daha verimli, adil, etkin, şeffaf, katılımcı ve hesap verebilir bir şekilde sunulmasını kolaylaştırmıştır (Karaca ve Öztürk, 2019).

E-belediyeciliğin önemli bir yönü idari süreçlerin dijitalleştirilmesidir. Bu, elektronik belge yönetim sistemlerinin uygulanmasını, Çevrim içi izin başvurularını ve dijital kayıt tutmayı içerir. Belediyeler geleneksel kâğıt tabanlı iş akışlarından dijital sistemlere geçiş yaparak bürokratik gecikmeleri önemli ölçüde azaltabilir, veri doğruluğunu artırabilir ve genel idari verimliliği artırabilir. Bu sadece belediye çalışanlarına fayda sağlamakla kalmaz, aynı zamanda sakinlerin daha hızlı ve daha duyarlı hizmet almasını da sağlar (Pektaş, 2011: 70).

Şehir ve bölge planlaması e-belediyenin bir diğer kritik boyutunu oluşturmaktadır. Dijital teknolojiler, belediyelerin gelişmiş şehir modelleri oluşturmaya, sanal simülasyonlar yürütmesine ve etkili kentsel planlama için verileri analiz etmesine olanak tanır. Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) bu açıdan çok önemli bir rol oynamakta ve belediyelerin imar haritalamalarına, altyapı projelerini planlamalarına ve arazi kullanımını optimize etmelerine olanak sağlamaktadır. E-belediye, kentsel gelişime yönelik daha proaktif ve veriye dayalı bir yaklaşımı teşvik ederek daha sürdürülebilir şehirlerin oluşmasını sağlar (Çelik ve Mardinli, 2020).

E-belediye girişimleri, teknik altyapı hizmetleri, yeşil alan inşaatı ve yönetimi, kentsel yönetim, vergi idaresi, kriz yönetimi, toplu taşıma, trafik yönetimi, ticaret ve sanayi desteği, turizmin teşviki, eğitim hizmetleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çeşitli kamu hizmetlerini kapsamaktadır. Bu hizmetler çevrimiçi platformlar

aracılığıyla erişilebilir hale gelmektedir ve böylece vatandaşların belediye yetkilileriyle etkileşimi ve temel hizmetlere erişmesi kolaylaştırmaktadır (Çelik ve Mardinli, 2020).

Ayrıca, e-belediye halkın katılımını ve iletişimini vurgulamaktadır. Yerel yönetimler ve bölge sakinleri arasındaki iletişimi geliştirmek için çevrimiçi portallar, mobil uygulamalar ve sosyal medya platformları kullanılmaktadır. Vatandaşlar dijital kanallar aracılığıyla karar alma süreçlerine katılabilir, sorunları raporlayabilir ve belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilere ulaşabilir. Bu artan şeffaflık ve vatandaş katılımı, daha kapsayıcı ve duyarlı bir yönetim modeline katkıda bulunur (Çelik ve Mardinli, 2020).

Özetle, e-belediye, dijital teknolojilerin stratejik entegrasyonu yoluyla yerel yönetimin modernleştirilmesine yönelik bütünsel bir yaklaşımı temsil etmektedir. Belediyeler bu araçlardan yararlanarak idari süreçleri kolaylaştırabilir, kentsel planlamayı geliştirebilir ve kamu hizmetlerini daha verimli bir şekilde sunabilir, sonuçta daha akıllı, daha bağlantılı ve vatandaş odaklı bir topluluk geliştirebilir.

2.7 E-Belediyeciliğin Önemi

E-belediyecilik, bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) entegrasyonu yoluyla yerel yönetimin modernleştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Dijital sistemlerin uygulanması, belediye hizmetlerinin verimliliğini ve şeffaflığını artırarak vatandaşların hükümet kaynaklarına kolay erişimini sağlar. E-belediye, süreçleri otomatikleştirerek ve evrak işlerini azaltarak maliyet tasarrufuna katkıda bulunur, mali sorumluluğu teşvik eder ve belediye içinde kaynak tahsisinin daha akıcı hale getirilmesine olanak tanır. Ek olarak, dijital yönetişime geçiş, daha iyi veri yönetimine olanak tanıyarak belediyelerin bilinçli karar verme için verileri toplamasına, analiz etmesine ve kullanmasına olanak sağlar. Bu sadece genel hizmet sunumunu iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda kağıt bazlı işlemlere bağımlılığı azaltarak çevresel açıdan sürdürülebilir uygulamaları da destekler (Özçelik, 2022).

Ayrıca, e-belediye, karar alma süreçlerine katılımı kolaylaştırarak ve geri bildirim için yollar sağlayarak vatandaşların katılımını teşvik etmektedir. Çevrim içi hizmetlere internet bağlantısı olan her yerden erişilebilmesi, daha geniş bir erişim sağlayarak daha kapsayıcı ve bilgili vatandaşların oluşmasını teşvik eder. Belediyeler e-yönetişimi benimsedikçe, yalnızca operasyonel verimliliği artırmakla kalmaz, aynı zamanda

şeffaflığı, vatandaşların güçlendirilmesini ve topluluklarının gelişen ihtiyaçlarını karşılamak için teknolojinin kullanımını da teşvik ederler (Pektaş, 2011).

E-Belediyecilik, dijital çağda gelişen yönetim ve kamu yönetimi manzarasını yansıtan çeşitli nedenlerden dolayı önemlidir. E-Belediye araştırmalarını anlamak ve ilerletmek daha etkili, şeffaf ve vatandaş merkezli yerel yönetime katkıda bulunabilir. E-Belediye araştırmasının önemli olmasının bazı temel nedenleri şunlardır (Arslan, 2022; Özçelik, 2022).

2.8 Elektronik Belediyeciliğin Sağladığı Avantajlar ve Dezavantajlar

E-belediye, dijital teknolojilerin entegrasyonu yoluyla geleneksel yerel yönetim manzarasını dönüştürerek sayısız avantajlar sunar. İlk olarak, elektronik sistemlerin benimsenmesi belediye hizmetlerinin verimliliğini önemli ölçüde artırmaktadır. Bir zamanlar zaman alan ve yoğun kâğıt kullanan süreçler kolaylaştırılarak daha hızlı yanıt süreleri sağlamakta ve idari yükleri azaltılmaktadır. Bölge sakinleri, izin almaktan vergi ödemeye, daha verimli ve vatandaş odaklı bir yerel yönetime katkıda bulunmaya kadar çeşitli hizmetlere çevrimiçi olarak kolaylıkla erişebilir.

İkinci olarak, e-belediye şeffaflığın ve hesap verebilirliğin artmasına katkıda bulunmaktadır. Dijital platformlar, hükümet operasyonlarına şeffaf bir pencere açarak politikalar, kararlar ve faaliyetler hakkındaki bilgileri halkın kolayca erişebilmesini sağlar. Bu şeffaflık, vatandaşlar ve belediye arasındaki güveni güçlendirir, çünkü bölge sakinleri yerel yönetimlerin nasıl işlediğine dair daha net bir anlayışa sahip olmaktadır. Çevrim içi platformlar aracılığıyla açık iletişim kanalları aynı zamanda vatandaşların geri bildirimde bulunmasına, karar alma süreçlerine katılmasına ve devam eden girişimler hakkında bilgi sahibi olmasına olanak tanıyarak demokratik yönetim ilkelerini daha da güçlendirir (Dut, 2021).

Son olarak, e-belediyeye bağlantılı dijital dönüşüm çoğu zaman hem belediye hem de belediye sakinleri için maliyet tasarrufuyla sonuçlanır. Belediyeler, fiziksel evrak işlerine bağımlılığı azaltarak ve rutin görevleri otomatikleştirerek operasyonel verimlilik elde edebilir ve kaynakları daha etkili bir şekilde tahsis edebilir. Ek olarak, çevrimiçi hizmetlerin erişilebilirliği, bölge sakinlerinin devlet dairelerini fiziksel olarak ziyaret etme ihtiyacını azaltarak zamandan ve ulaşım maliyetlerinden tasarruf sağlar. Genel olarak, e-belediyeciliğin avantajları arasında gelişmiş hizmet sunumu, gelişmiş sivil

katılım ve yerel yönetimin modernizasyonuna katkıda bulunan uygun maliyetli yönetim uygulamaları yer almaktadır (Çelik ve Mardinli, 2020).

E-belediyecilik çok sayıda avantaj sunarken, zorlukları ve potansiyel dezavantajları da yok değil. Dikkate değer bir endişe, nüfusun belirli kesimlerinin, özellikle de teknolojiye veya dijital okuryazarlık becerilerine sınırlı erişimi olanların, çevrimiçi belediye hizmetlerinden tam olarak yararlanamamalarına neden olan dijital uçurumdur. Bu, temel hükümet kaynaklarına ve bilgilerine erişimde eşitsizlikler yaratarak mevcut sosyal eşitsizlikleri daha da kötüleştirebilir (Pektaş, 2011).

Diğer bir dezavantaj ise siber tehditlere ve veri ihlallerine karşı duyarlılığın artmasıdır. Elektronik sistemlere geçiş yeni güvenlik açıklarını beraberinde getirir ve belediyelerin hassas vatandaş verilerini korumak için sağlam siber güvenlik önlemlerine yatırım yapması gerekir. Gizlilik ihlali potansiyeli ve kişisel bilgilere yetkisiz erişim, önemli bir risk teşkil etmekte olup, gelişen siber tehditlerin önünde kalmak için sürekli çaba gösterilmesini gerektirmektedir (Önen, Karatepe ve Ozan, 2018).

Ek olarak, e-belediye sistemlerinin uygulanmasıyla ilgili ön maliyetler, kaynakları kısıtlı olan yerel yönetimler için bir zorluk olabilir. Teknoloji altyapısına, yazılım geliştirmeye ve personel eğitimine yapılan ilk yatırım mali yük oluşturabilir. Belediyeler, teknolojik gelişmelere ayak uydurmak için sürekli bakım ve güncelleme ihtiyacını göz önünde bulundurarak, bu maliyetleri uzun vadeli faydalar ve potansiyel tasarruflarla dikkatli bir şekilde dengelemelidir (Şahin, 2007).

Özetle, e-belediye önemli avantajlar sağlarken, eşit erişim, güvenli operasyonlar ve sürdürülebilir uygulama sağlamak için dijital uçurum, siber güvenlik riskleri ve ön maliyetler gibi zorluklar dikkatle ele alınmalıdır. Belediyelerin bu dijital dönüşümün hem teknolojik hem de toplumsal yönlerini ele alan kapsamlı stratejiler benimsemesi gerekmektedir (Şahin, 2007).

E-belediyecilik, hem belediyelerin iç işleyişini iyileştirerek kaynakları daha etkili kullanmalarına hem de vatandaşların belediye hizmetlerine daha kolay ve hızlı erişmelerine olanak tanır. Bu dijital dönüşüm, şehirlerin ve yerel yönetimlerin daha sürdürülebilir, akıllı ve halka açık bir şekilde yönetilmesine katkıda bulunabilir (Çakır, 2015; Yıldız ve Gümüş, 2023). Belediyeciliğin elektronik araçları kullanmasıyla aşağıda sıralanan diğer avantajlarda öne çıkar;

E-belediyecilik, geleneksel yöntemlere kıyasla iş süreçlerini hızlandırarak belediyelerin daha etkin çalışmasını sağlar. Online hizmetler, vatandaşların başvurularını ve işlemlerini daha hızlı bir şekilde tamamlamalarına olanak tanır. Ayrıca, dijital araçlar ve otomasyon, belediyelerin iç işleyişini optimize ederek verimliliği artırır (Yıldırım ve Öner, 2004).

E-belediyecilik, vatandaşlara 7 gün 24 saat online hizmetlere erişim imkânı sağlar. Bu, vatandaşların iş saatlerinden bağımsız olarak belediye hizmetlerine kolayca ulaşmalarını ve bu hizmetlerden faydalanmalarını mümkün kılar. Mobil uygulamalar aracılığıyla da bu erişim daha da kolaylaşır.

Dijitalleşme, belediyelerin işletme maliyetlerini düşürmesine yardımcı olur. Kâğıt kullanımının azalması, posta gönderim maliyetlerinin düşmesi ve fiziksel altyapı ihtiyacının azalması, belediyelerin maliyet tasarrufu yapmalarına katkıda bulunur (Yıldız ve Gümüş, 2023).

E-belediyecilik, belediyelerin faaliyetleri, harcamalar ve projeler hakkında daha şeffaf bir şekilde bilgi paylaşmasını sağlar. Vatandaşlar, online platformlar aracılığıyla belediyenin aldığı kararları daha yakından takip edebilir ve bu sayede belediyenin hesap verebilirliğini artırabilir (Yıldırım ve Öner, 2004).

E-participasyon araçları, vatandaşların aktif bir şekilde karar süreçlerine katılmalarını teşvik eder. Online anketler, çevrim içi görüşmeler ve geri bildirim formları, vatandaşların görüşlerini belediyeye iletmelerini sağlar, bu da toplulukların belediye süreçlerine daha fazla katılımını artırır.

E-belediyecilik, büyük veri analitiği ve diğer analitik araçları kullanarak belediyelerin daha iyi stratejik planlama yapmalarına olanak tanır. Veri tabanlı kararlar almak, belediyelerin toplum ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarını ve hizmetlerini buna göre şekillendirmelerini sağlar (Çakır, 2015).

E-belediyecilikte kullanılan güvenlik önlemleri, online işlemlerin güvenliğini sağlamaya yöneliktir. Elektronik imzalar, çevrim içi belgelerin hukuki olarak tanınmasına ve güvenilirliğine katkıda bulunur.

E-belediyecilik, kâğıt tasarrufu ve dijitalleşme sayesinde çevresel faydalar sağlar. Kâğıt tüketiminin azalması, orman kaynaklarının korunmasına ve sürdürülebilir bir belediye yönetimine katkıda bulunur.

Mobil uygulamalar, vatandaşların belediye hizmetlerine akıllı telefonları veya tabletleri üzerinden kolayca erişmelerini sağlar. Bu, anlık bilgi akışı ve hızlı geri dönüşlerle vatandaşların daha iyi bir hizmet deneyimi yaşamalarına olanak tanır (Yıldırım ve Öner, 2004).

Bu avantajlar, e-belediyeciliğin sunduğu geniş bir yelpazeyi kapsar ve hem belediyelerin yönetimini geliştirme hem de vatandaşlara daha iyi hizmet sunma kapasitesini artırma potansiyelini yansıtır.

2.9 Elektronik Belediyeciliğin Gelişimi

Teknolojinin tarihi, yüzyıllara yayılan sürekli yenilik ve ilerlemenin öyküsüdür. Antik uygarlıklardaki ilkel aletler ve mekanik cihazlarla başladı, Orta Çağ boyunca matbaa ve mekanik saatler gibi icatlarla gelişti. Sanayi Devrimi, üretim süreçlerinin makineleşmesiyle önemli bir değişime işaret etti. 20. yüzyıl elektriğin, telekomünikasyonun yükselişine ve bilgisayarların ortaya çıkışına tanık oldu. Ancak dönüştürücü atılım, bilgisayar bilimi ve ağ oluşturma alanındaki araştırmaların doruk noktası olan internetin gelişmesiyle geldi (Saraçbaşı, 2010). İnternetin kökenleri, 1960'ların sonlarında ABD Savunma Bakanlığı tarafından başlatılan ve merkezi olmayan bir iletişim ağı oluşturmayı amaçlayan ARPANET projesine kadar uzanmaktadır. Sonraki yıllarda, World Wide Web'in icat edilmesi gibi teknolojik kilometre taşları ve işbirlikçi çabalar, günümüzün internetini tanımlayan küresel ara bağlantıyı kolaylaştırdı; iletişim, ticaret ve bilgi dağıtımında benzeri görülmemiş bir ölçekte devrim yarattı (Uyar, 2004).

E-Belediye uygulamalarının geçmişi, yaygın olarak E-Devlet olarak bilinen elektronik yönetişimin daha geniş evrimi ile iç içe geçmiştir. E-Devletin kökleri 20. yüzyılın sonlarına, internetin ortaya çıkışına ve bilginin giderek dijitalleşmesine kadar uzanmaktadır. Başlangıçta odak noktası bilgi dağıtımı için çevrimiçi portallar oluşturmaktı ve teknoloji ilerledikçe kapsam işlemsel hizmetleri de içerecek şekilde genişletildi (Güven, 2022).

Belediyeler bağlamında E-Belediye uygulamalarının gelişimi 2000'li yılların başında ivme kazanmıştır. Yerel yönetimler, dijital platformların idari süreçleri iyileştirme, vatandaş hizmetlerini iyileştirme ve daha fazla sivil katılımı teşvik etme potansiyelini fark etti. Bu uygulamaların entegrasyonu, hükümetlerin teknolojik

gelişmelere uyum sağlaması ve halkın beklentilerinin değişmesiyle genellikle kademeli olarak gerçekleşti.

Yıllar geçtikçe, E-Belediye uygulamalarının ilerlemesine önemli kilometre taşları ve ilerlemeler damgasını vurdu. Başlangıçta fatura ödemeleri ve bilgiye erişim gibi temel çevrimiçi hizmetler tanıtıldı. Teknoloji olgunlaştıkça çevrimiçi izin sistemleri, dijital iletişim kanalları ve akıllı şehir girişimleri gibi işlevler sunan daha karmaşık uygulamalar ortaya çıktı (Güven, 2022).

Mobil teknolojinin ortaya çıkışı, E-Belediye uygulamalarının gelişimini daha da hızlandırarak vatandaşların hareket halindeyken hizmetlere ve bilgilere erişmesine olanak sağladı. Bulut bilişim ve veri analitiği de önemli bir rol oynadı ve belediyelerin bilinçli kararlar vermek için büyük miktarda veriyi yönetmesine ve analiz etmesine olanak sağladı. Sosyal medya platformları vatandaşları gerçek zamanlı tartışmalara ve geri bildirim mekanizmalarına dahil etmek için vazgeçilmez hale geldi (Yıldız, 2009).

E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının entegrasyonu geleneksel yönetim modellerini yeniden şekillendirmiştir. Dikkate değer bir etki, kolaylaştırılmış süreçler aracılığıyla bürokratik engellerin azaltılmasıdır. Vatandaşlar artık benzeri görülmemiş bir kolaylıkla izin başvurusunda bulunabilir, vergi ödeyebilir ve hayati bilgilere erişebilir. Bu sadece vatandaş memnuniyetini arttırmakla kalmaz, aynı zamanda devlet operasyonlarının genel verimliliğini de artırır (Özçelik, 2022). Dahası, dijital platformların uygulanması devlet kurumları için maliyet tasarrufuna yol açtı. Otomatik süreçler ve azaltılmış evrak işleri, kaynakların daha verimli kullanıldığı bir yönetime katkıda bulunur. Bu da hükümetlerin fonlarını altyapı, sağlık ve eğitim gibi kritik alanlara yeniden tahsis etmelerine olanak tanır (Delibaş ve Akgül, 2010).

E-Devlet ve E-Belediye uygulamaları vatandaş ile devlet arasındaki ilişkiyi yeniden tanımladı. Çevrim içi platformlar doğrudan iletişimi kolaylaştırarak vatandaşların endişelerini dile getirmesine, kamuya açık forumlara katılmasına ve karar alma süreçlerine katkıda bulunmasına olanak tanır. Bu artan şeffaflık ve katılım, topluluk ve iş birliği duygusunu geliştirerek yerel yönetimin demokratik dokusunu güçlendirir (Alodalı, Çoşkun ve Yolcu, 2016).

2.6 Elektronik Belediyecilik ve İlgili Olduğu Alanlar

Elektronik Belediye uygulamaları, yerel yönetim hizmetlerinin verimliliğini, erişilebilirliğini ve şeffaflığını artırmak için teknolojiden yararlanarak çok çeşitli alanları kapsamaktadır. Önemli uygulamalardan biri, sakinlerin evlerinin rahatlığında çeşitli işlemlere ve uygulamalara erişmesine ve bunları tamamlamasına olanak tanıyan çevrimiçi hizmet portallarıdır (Sayımer vd., 2019). Buna izinlerin alınması, vergilerin ödenmesi ve resmî belgelere erişim gibi hizmetler dahildir.

Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) bir başka hayati uygulamayı temsil etmektedir. Belediyeler mekansal verileri haritalamak ve analiz etmek için CBS teknolojisini kullanarak kentsel planlamaya, altyapı geliştirmeye ve afet yönetimine yardımcı olur. CBS uygulamaları arazi kullanımı, ulaşım ağları ve çevresel faktörler hakkında değerli bilgiler sağlayarak sürdürülebilir kentsel gelişim için bilinçli karar almayı kolaylaştırır (Güven ve Doğan, 2022).

E-katılım platformları vatandaşları karar alma sürecine dahil etmek için tasarlanmıştır. Çevrim içi forumlar, anketler ve etkileşimli web siteleri aracılığıyla bölge sakinleri yerel politikalar ve projeler hakkındaki görüşlerini dile getirerek topluluk katılımı ve demokratik yönetim duygusunu geliştirebilirler. Ayrıca sosyal medya ve iletişim uygulamaları, bilgilerin, güncellemelerin ve acil durum uyarılarının zamanında yayılmasında, belediye ile vatandaşlar arasındaki iletişim kanallarının güçlendirilmesinde rol oynar.

Özer ve Uzun (2023) tarafından yapılan çalışmada belediyelerin su ve kanalizasyon işlerinde e-belediye uygulamalarının kullanımı incelenmiştir. Yapılan araştırmanın amacı Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi (ASKİ)'nin kullandığı ve proje kapsamında çalışmalar yürüttüğü faaliyet örnekleri ile su ve kanalizasyon idarelerinin yararlandığı veya yararlanabileceği elektronik belediyecilik uygulamaları hakkında bilgiler vermek ve genel bir değerlendirme yaparak önerilerde bulunmak olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında, ASKİ'nin sunduğu e-belediyecilik uygulamaları incelendiğinde vatandaşa daha hızlı, kaliteli ve güvenli hizmet sunumunda büyük ilerleme sağlandığı ancak hizmetlerin bir nebze dağınık olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özer ve Uzun, 2023)

Mali yönetim alanında, mali süreçleri kolaylaştırmak, harcamaları takip etmek ve mali sorumluluğu sağlamak için elektronik bütçeleme ve muhasebe sistemleri kullanılmaktadır. Bu uygulamalar verimli kaynak tahsisine katkıda bulunarak mali tutarsızlık olasılığını azaltır ve genel mali şeffaflığı artırır (Onarcan, 2013).

Ayrıca, e-belediye uygulamaları, acil müdahale ve suçun önlenmesi amacıyla teknolojinin kullanılması yoluyla kamu güvenliğine de uzanmaktadır. Dijital gözetim sistemleri, acil durum bildirim platformları ve Çevrim içi raporlama araçları, belediyelerin kamu güvenliği girişimlerini geliştirmesine ve olaylara daha etkili yanıt vermesine olanak tanır.

Özetle, Elektronik Belediye'nin uygulamaları, Çevrim içi hizmet sunumu ve kentsel planlama için CBS'den vatandaş katılım platformlarına, finansal yönetim sistemlerine ve kamu güvenliği teknolojilerine kadar çeşitlilik göstermektedir. Bu uygulamalar toplu olarak yerel yönetimin modernizasyonuna katkıda bulunarak hizmetleri daha erişilebilir, şeffaf ve toplulukların gelişen ihtiyaçlarına yanıt verir hale getirir.

E-belediyecilik, belediyelerin vatandaşlara ve işletmelere çeşitli hizmetleri internet üzerinden sunmalarını içerir. Vergi ödemeleri, ruhsat başvuruları, nüfus kaydı güncellemeleri gibi birçok hizmet online platformlar aracılığıyla sağlanabilir.

Belediyeler, dijital ortamda bilgi ve veri yönetimi konusunda gelişmiş sistemler kullanarak daha etkili bir iç işleyişe sahip olabilirler. Bu, daha hızlı kararlar almayı, kaynakları daha etkili kullanmayı ve veriye dayalı stratejik planlamayı içerir.

E-belediyecilik, vatandaşların karar süreçlerine daha aktif bir şekilde katılabilmelerini sağlamak amacıyla dijital katılım araçlarını kullanır. Online anketler, görüş bildirme platformları ve çevrim içi toplantılar gibi araçlar aracılığıyla vatandaşlar görüşlerini belediyeye iletebilirler.

Elektronik imza kullanımı, resmî belgelerin dijital ortamda güvenli bir şekilde imzalanmasını sağlar. Ayrıca, dijital güvenlik önlemleri sayesinde online hizmetlerde veri güvenliği sağlanır.

Belediyeler, vatandaşların hizmetlere daha kolay erişebilmeleri için mobil uygulamalar geliştirebilirler. Bu uygulamalar aracılığıyla vatandaşlar belediye hizmetleriyle ilgili bilgileri alabilir, başvurular yapabilir ve geri bildirimde bulunabilirler.

Belediyeler, farklı birimler arasında veri paylaşımını artıran ve süreçleri daha etkili kılan bütünleşik bilgi sistemleri kullanabilirler (Yıldız ve Gümüş, 2023).

2.10 Elektronik Belediyecilik ile Yürütülen Yerel Hizmetler

Elektronik Belediye platformları, bölge sakinleri için verimliliği ve erişilebilirliği artıran çok çeşitli yerel hizmetler sunmaktadır. Vatandaşlar, Çevrim içi portallar aracılığıyla, inşaat ruhsatı ve etkinlik onayları gibi izinler için kolaylıkla başvuruda bulunabilir ve bu da çoğu zaman zahmetli olan onay süreçlerini kolaylaştırır. Vergi ödemelerinin dijitalleştirilmesi, sakinlerin emlak vergilerini ve belediye ücretlerini Çevrim içi olarak ödemesine olanak tanıyarak, şahsen işlem yapma ihtiyacını ortadan kaldırır (Akgümüş, vd., 2021). E-devlet portalları, çeşitli hizmetlere, bilgilere ve resmî belgelere kolay erişim sağlayan, şeffaflığı teşvik eden ve yerel yönetimlerle etkileşimi kolaylaştıran merkezi merkezler olarak hizmet vermektedir. Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS), haritalama ve mekânsal analiz araçları sunarak kent sakinlerine kentsel planlama ve kalkınma için hayati önem taşıyan coğrafi bilgiler sağlar. Ek olarak, dijital raporlama sistemleri, sakinlerin belediyenin endişelerini derhal bildirmelerine olanak tanıyarak çukurlar veya sokak lambaları kesintileri gibi sorunların daha hızlı çözülmesini teşvik eder. Bu dijital girişimler yalnızca idari süreçleri basitleştirmekle kalmaz, aynı zamanda daha duyarlı ve vatandaş merkezli bir yerel yönetim çerçevesine de katkıda bulunur (Kıraç ve Bayrakçı, 2020).

Elektronik Belediye, çeşitli yerel hizmetlerin dijitalleştirilmesini kolaylaştırarak bölge sakinlerinin temel hükümet işlevlerine Çevrim içi erişimini sağlar. E-belediye platformları aracılığıyla yaygın olarak sunulan bazı yerel hizmetler literatürde (Alodalı, vd. 2012; Arslan, 2022; Çakır, 2017; Kıraç ve Bayrakçı, 2020; Önen vd., 2018) şu şekilde listelenmiştir:

- Çevrim içi İzin Başvuruları: Konut sakinleri inşaat izinleri, işletme ruhsatları ve etkinlik izinleri gibi çeşitli izinlere elektronik platformlar aracılığıyla başvurarak onay sürecini kolaylaştırabilir.
- Dijital Vergi Ödemeleri: Elektronik sistemler, sakinlerin emlak vergilerini, elektrik faturalarını ve diğer belediye ücretlerini Çevrim içi olarak ödemelerine olanak tanıyarak, geleneksel şahsen ödemelere uygun bir alternatif sunar.

- E-Devlet Kapıları: Kapsamlı e-devlet portalları, sakinlerin çeşitli hizmetlere, bilgilere ve resmî belgelere erişebildiği, şeffaflığı ve verimliliği teşvik eden merkezi merkezler olarak hizmet vermektedir.
- CBS Haritalama Hizmetleri: Coğrafi Bilgi Sistemleri (GIS), haritalama ve mekansal analiz araçları sağlayarak sakinlerin kentsel planlama ve kalkınma için haritalara, arazi kayıtlarına ve diğer coğrafi bilgilere erişmesini sağlar.
- Vatandaş Raporlama Sistemleri: Çevrim içi platformlar, sakinlerin çukurlar, sokak lambaları kesintileri veya diğer belediye sorunları gibi sorunları bildirmelerine olanak tanıyarak sorunun çözümü için daha hızlı yanıt sürelerini kolaylaştırır.
- Dijital İşletme Kaydı: Girişimciler ve işletme sahipleri, belediye bünyesinde işletme kurma ve yönetme sürecini basitleştirerek, işletmelerini çevrim içi olarak kaydedebilirler.
- E-Sağlık Hizmetleri: Bazı belediyeler elektronik sağlık hizmetlerini entegre ederek sakinlerin sağlık bilgilerine erişmesine, randevu almasına ve hatta sağlıkla ilgili hizmetler için Çevrim içi ödeme yapmasına olanak tanır.
- Çevrim içi Oylama ve Sivil Katılım: Belediyeler, yerel seçimler ve referandumlar için elektronik oylama sistemleri uygulayarak sivil katılımı ve demokratik süreçlere katılımı teşvik edebilir.
- Toplu Taşıma Hizmetleri: Elektronik sistemler, toplu taşıma programları, güzergahları ve gerçek zamanlı güncellemeler hakkında bilgi sağlayarak yerel toplu taşıma hizmetlerinin erişilebilirliğini ve verimliliğini artırır.
- Dijital Kütüphane Hizmetleri: Belediyeler, sakinlerin çok çeşitli eğitim kaynaklarına, e-kitaplara ve diğer dijital materyallere çevrim içi olarak erişmesine olanak tanıyan dijital kütüphaneler sunabilir.
- E-Park Hizmetleri: Konut sakinleri, park izinleri için ödeme yapmak, uygun park yerlerini bulmak ve park düzenlemeleriyle ilgili uyarılar almak için elektronik platformları kullanabilir.
- Acil Durum Uyarıları ve Bildirimler: E-belediye sistemleri, sakinlere acil durum uyarıları ve bildirimler göndermek, onları kritik olaylar ve güvenlik önlemleri hakkında bilgilendirmek için araçlar içerebilir.

2.11 Güncel Elektronik Belediyecilik Gelişmeleri

Teknolojinin hızlıca gelişmesi ile birlikte sosyal hayatta teknoloji kullanımı da artmaktadır. Bu bağlamda elektronik belediyecilik alanında da farklı kullanımlar oluşmaktadır. Bu gelişmeler, vatandaş hizmetlerini geliştirmek, idari verimliliği artırmak ve yerel yönetimde şeffaflığı teşvik etmek için teknolojiden yararlanmayı amaçlamaktadır. Elektronik belediye girişimlerindeki bazı önemli eğilimler ve gelişmeler şunlardır:

Akıllı Şehir Girişimleri: Birçok belediye, kaynak yönetimini optimize etmek, altyapıyı geliştirmek ve bölge sakinlerinin genel yaşam kalitesini artırmak için akıllı şehir teknolojilerine yatırım yapmaktadır. Trafik düzenlenmesi, atık yönetimi, enerji tüketiminin izlenmesi için IoT (Internet of Things) sensörlerinin kullanılması en çok kullanılan yöntemlerdir (Partigöç, 2023).

Dijital Hizmet Sunumu: Belediyeler, vatandaşlara fatura ödeme, izin başvuruları ve hizmet talepleri gibi çeşitli olanaklara çevrim içi erişim sağlamak için hizmetlerini giderek dijitalleştirmektedir. Dijital platformlara doğru olan bu geçiş, süreçleri kolaylaştırmakta ve belediye sakinleri için rahatlığı artırmaktadır.

Açık Veri Girişimleri: Belediyeler, kamu verilerinin kamuya daha erişilebilir olmasını sağlamak için açık veri girişimlerini benimserler. Vatandaşlar, işletmeler ve geliştiriciler, veri kümelerini veri portalları gibi platformlarda yayımlayarak yenilikçiliği, şeffaflığı ve sivil katılımı teşvik etmek için bu bilgilerden yararlanabilirler (Partigöç, 2023).

Vatandaş Katılım Platformları: Elektronik belediye geliştirmeleri, vatandaş katılımını kolaylaştıran Çevrim içi platformların ve mobil uygulamaların oluşturulmasını içerir. Bu platformlar vatandaşların karar alma süreçlerine katılmalarına, sorunları bildirmelerine ve yerel yönetimlere geri bildirimde bulunmalarına olanak tanır.

Bulut Tabanlı Yapılar: Belediyeler, belge yönetimi, satın alma ve insan kaynakları da dahil olmak üzere idari süreçleri dijitalleştirmek için e-devlet çözümlerini benimseyebilirler. Bulut tabanlı sistemler ve dijital iş akışları, operasyonları kolaylaştırır ve devlet kurumlarının verimliliğini artırır.

Sürdürülebilirlik ve Dayanıklılık: Elektronik belediyecilik gelişmeleri, sürdürülebilirlik ve dayanıklılık girişimlerine giderek daha fazla öncelik verir. Buna

yenilenebilir enerji kaynaklarının entegre edilmesi, yeşil altyapı projelerinin uygulanması ve afetlere hazırlık ve müdahale yeteneklerinin geliştirilmesi de dahildir. Gelişen teknoloji ile kullanılan malzemelerin uygulanan yöntemlerin sürdürülebilir ve çevre dostu olunması sağlanabilmektedir.

2.12 Dünyada E-Belediyecilik Uygulamaları

2.12.1 Amerika Birleşik Devletleri

Son yıllarda Amerika Birleşik Devletleri (ABD), çeşitli düzeylerdeki hükümetlerin verimliliği, şeffaflığı ve vatandaş katılımını artırmak için teknolojiyi benimsemesiyle dijital dönüşüme doğru önemli bir değişime tanık oldu (Arslan, 2022). E-Devlet ve E-Belediye uygulamaları bu evrimde çok önemli bir rol oynamış ve devlet hizmetlerinin sunulma ve sivil süreçlerin yürütülme biçiminde devrim yaratmıştır. Bu makale, ABD'deki E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının genel görünümünü ele almakta ve bunların yönetim, hizmet sunumu ve vatandaş katılımı üzerindeki etkilerini araştırmaktadır (Yıldız, 2009).

E-Devletin ABD'deki yolculuğu 20. yüzyılın sonlarına, internetin ortaya çıkışına kadar uzanmaktadır (Arslan, 2022). Başlangıçta odak noktası bilgi dağıtımı için Çevrim içi portallar oluşturmaktı. Zamanla kapsam, Çevrim içi işlemleri de kapsayacak şekilde genişletildi ve vatandaşların fiziksel varlık olmadan devlet kurumlarıyla etkileşime girmesine olanak tanıdı. Bu evrim, daha fazla erişilebilirlik ve rahatlık için teknolojiden yararlanma konusundaki kararlılığı yansıtır (Nel-Sanders ve Malomane, 2022).

E-Devlet, temel bilgi sitelerinden işlem hizmetlerine yönelik gelişmiş platformlara kadar geniş bir uygulama yelpazesini kapsamaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010). Temel bileşenler arasında Hükümetten Vatandaşa (G2C), Hükümetten İşletmeye (G2B), Hükümetten Hükümete (G2G) ve Devlet İç Operasyonları (GIO) yer alır. Bu bileşenler, hükümet ile çeşitli paydaşlar arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak için birlikte çalışır (Nel-Sanders ve Malomane, 2022).

E-Belediye uygulamaları, E-Devletin özellikle yerel yönetişime uygun hale getirilmiş bir alt kümesini temsil etmektedir. ABD'deki belediyeler, topluluklarının benzersiz ihtiyaçlarını karşılamak için dijital araçları benimsedi. Yaygın uygulamalar arasında Çevrim içi izin sistemleri, elektronik ödeme platformları ve topluluk katılım portalları bulunur (Delibaş ve Akgül, 2010). Bu araçlar, yerel yönetimlere hizmetleri

daha verimli sunma ve vatandaşları karar alma süreçlerine dahil etme konusunda güç verir (Nel-Sanders ve Malomane, 2022).

2.12.2 Avrupa'da

Avrupa'da devlet hizmetlerinin dijitalleşmesinin izleri, ülkelerin idari süreçleri iyileştirme aracı olarak interneti benimsemeye başladıkları 1990'ların sonlarına kadar uzanabilir (Gül ve Atak Çobanoğlu, 2017). Yıllar geçtikçe odak noktası, temel bilgilerin yayılmasından daha karmaşık E-Devlet uygulamalarına kaydı; bu da verimlilik, şeffaflık ve vatandaş merkezli yönetişime olan bağlılığı yansıttı (Bojang ve Bwando, 2018).

Estonya'nın E-Oturumu: Estonya, yenilikçi E-Devlet girişimleriyle, özellikle de E-Oturum programıyla ünlüdür. Bu çağır açıcı girişim, dünyanın dört bir yanındaki bireylerin Estonya'nın dijital sakinleri olmalarına, Çevrim içi işletme kurmalarına ve yönetmelerine, devlet hizmetlerine erişmelerine ve hatta Estonya seçimlerinde e-oylama yapmalarına olanak tanır (Arslan, 2022).

Norveç'in Altinn Platformu: Norveç'in Altinn platformu kapsamlı bir E-Devlet yaklaşımının örneğini teşkil etmektedir. Altinn, işletmelerin ve vatandaşların çeşitli devlet kurumlarıyla etkileşimde bulunabileceği tek adres olarak hizmet vermektedir. Altinn aracılığıyla kullanıcılar vergi beyannameleri gönderebilir, izin başvurusunda bulunabilir ve çeşitli kamu hizmetlerine erişebilir, böylece idari süreçler kolaylaştırır ve bürokratik formaliteler azaltır (Bojang ve Bwando, 2018).

Barselona'nın Akıllı Şehir Girişimleri: Barselona, akıllı bir şehir yaratmak için E-Belediye uygulamalarından yararlanma konusunda öncü olarak ortaya çıktı. Barselona, teknolojiyi kullanarak akıllı park çözümleri, atık yönetim sistemleri ve halka açık Wi-Fi ağları uygulamaya koydu. Bu girişimler yalnızca şehir hizmetlerini geliştirmekle kalmaz, aynı zamanda şehir sakinlerinin sürdürülebilirliğine ve yaşam kalitesine de katkıda bulunur (Bojang ve Bwando, 2018).

Amsterdam'ın Dijital Şehir Platformu: Amsterdam'ın Dijital Şehir platformu vatandaş katılımı ve iş birliğine odaklanır. Platform vatandaşlara karar alma süreçlerine katılabilecekleri, sorunları rapor edebilecekleri ve topluluk girişimlerine katkıda bulunabilecekleri dijital bir alan sağlar. Vatandaş katılımına yapılan bu vurgu, Avrupa'nın katılımcı yönetimi teşvik etme eğilimiyle uyumludur (Yaman, Aşgin ve Kaya, 2013).

Molenwaard Belediyesi: Molenwaard Belediyesi, Hollanda'nın Güney Hollanda eyaletinde 2013 yılında, Graafstroom, Liesveld ve Nieuw-Lekkerland kentlerinin birleşmesiyle kurulan ve fiziksel bir belediye binasına sahip olmadan tamamen dijital hizmet sunan bir yerel yönetimdir. İlk başta bir belediye binası inşa etme planları olmasına rağmen, yüksek maliyet nedeniyle bu fikirden vazgeçilmiş ve dijital belediyecilik modeli benimsenmiştir. Belediye, hizmetlerinin %90'ını basit ve kullanıcı dostu bir web portalı üzerinden yürütmektedir. Pasaport, kimlik ve sürücü belgesi gibi görsel doğrulama gerektiren işlemler, görevlilerin vatandaşları buldukları yerlerde ziyaret etmesiyle gerçekleştirilirken, toplantılar genellikle farklı mekanlarda, örneğin okullar, kafeler veya spor salonlarında düzenlenmektedir (Erdoğan, 2019).

Molenwaard Belediyesi, vatandaşların belediye hizmetlerine erişimini kolaylaştırmayı ve daha şeffaf bir yönetim anlayışı sunmayı hedeflemektedir. Çeşitli idari işlemler çevrimiçi olarak yürütülmekte ve vatandaşlar belediye kararlarına dijital olarak tepki verebilmektedir. Ayrıca, alınan kararlar ve uygulamalar hakkında vatandaşlara anlık bilgilendirme yapılmaktadır. Esnek çalışma ortamı sunan belediye, çalışanların evden, ofisten veya başka mekanlardan görevlerini yerine getirebilmesine olanak tanımaktadır. Pasaport ve diğer belgeler, güvenli teslimat hizmetiyle vatandaşların adreslerine ulaştırılmaktadır.

Belediye, dijital hizmetlerini Microsoft'un bulut teknolojisi (Office 365 ve Azure) üzerinden sağlamakta, Skype gibi araçlarla vatandaşlarla iletişim kurmaktadır. Maliyet açısından daha uygun ve Avrupa veri koruma yönergelerine daha iyi uyum sağladığı için Microsoft tercih edilmiştir. Dijital belediyecilik projesi 3 milyon Euro'ya mal olmuş, ancak fiziki bir belediye binasına kıyasla işletme maliyetleri %5-10 oranında düşmüştür. Bu dönüşümle birlikte belediye hizmetlerinin kalitesinde artış sağlanmış, vatandaş memnuniyeti on üzerinden sekizden dokuzaya yükselmiştir. Molenwaard, dijital belediyecilikte bir öncü olarak, diğer yerel yönetimlere ilham veren modern ve verimli bir model sunmaktadır (Erdoğan, 2019).

E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının entegrasyonunun Avrupa'da yönetim üzerinde derin bir etkisi olmuştur. İdari süreçler daha akıcı hale geldi, evrak işleri azaldı ve devlet hizmetlerinin verimliliği arttı. Kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi aynı

zamanda maliyet tasarrufuna ve kaynak tahsisinin iyileştirilmesine de katkıda bulundu (Bojang ve Bwando, 2018; Yaman, Aşgin ve Kaya, 2013).

2.12.3 Diğer Ülkelerde

Asya ve Afrika'da dijital devrim, E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının yaygın biçimde benimsenmesi yoluyla yönetimi dönüştürür. Bu girişimler yalnızca idari süreçleri yeniden şekillendirmekle kalmaz, aynı zamanda vatandaşları ve yerel belediyeleri de güçlendirir. Asya ve Afrika'da devlet hizmetlerinin dijitalleşmesi, genellikle benzersiz zorluklar ve fırsatlarla işaretlenen dinamik bir süreç oldu. Her iki bölgede de E-Devlete doğru yolculuk, temel bilgilerin yayılmasına odaklanılarak başladı ve yönetişimde erişilebilirliği, şeffaflığı ve verimliliği artırmayı amaçlayan daha karmaşık uygulamalara dönüştü (Öner ve Çam, 2021).

Hindistan'ın Aadhaar Sistemi: Hindistan'ın Aadhaar sistemi dünyanın en büyük ve en iddialı dijital kimlik projelerinden biri olarak durur. Aadhaar, vatandaşlara biyometrik verilere bağlı 12 haneli benzersiz bir kimlik numarası sağlayarak çeşitli devlet hizmetlerine kolay erişimi kolaylaştırır. Hindistan'da finansal katılım, sosyal refah programlarında ve bürokratik engellerin azaltılmasında çok önemli bir rol oynadı (Chatterji, 2018).

Güney Kore'nin Çevrim içi İdari Hizmetleri: Güney Kore, idari süreçleri kolaylaştırmak için E-Devletten yararlanma konusunda öncü olmuştur. Ülkenin Çevrim içi idari hizmetler portalı vatandaşlara vergi beyanından izin başvurularına kadar çok çeşitli devlet hizmetleri için tek bir erişim noktası sağlar. Bu yaklaşım evrak işlerini önemli ölçüde azalttı ve kamu hizmetlerinin verimliliğini artırdı (Arslan, 2022).

Singapur'un Akıllı Ulus Girişimi: Teknolojik ilerlemeye olan bağlılığıyla bilinen Singapur, Akıllı Ulus Girişimi'ni benimsedi. Bu programda akıllı ulaşım sistemleri, akıllı konut, dijital sağlık gibi çeşitli E-Belediye uygulamaları yer alır. Bu uygulamalar hem sakinlerin yaşam kalitesini artırmakta hem de belediye hizmetlerinin genel verimliliğine katkıda bulunmaktadır. (Chatterji, 2018).

Çin'in Şehir Beyni Projesi: Çin'in Şehir Beyni projesi, kentsel yönetimi optimize etmek için büyük veri ve yapay zekâyı kullanmaya odaklanan kapsamlı bir E-Belediye girişimidir. Proje, trafik yönetimini, kamu güvenliğini ve çevresel izlemeyi geliştirmek için çeşitli kaynaklardan gelen verileri birleştirir. City Brain, karmaşık kentsel zorlukların

üstesinden gelmek için E-Belediye uygulamalarının potansiyelini örneklendirir (Chatterji, 2018).

E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının Asya ve Afrika'daki etkisi çok yönlüdür. Yönetişim cephesinde, bu uygulamalar idari süreçleri kolaylaştırdı, bürokratik darboğazları azalttı ve devlet hizmetlerinin genel verimliliğini artırdı (Delibaş ve Akgül, 2010). Dijital platformlar aynı zamanda daha fazla şeffaflık sağlayarak vatandaşların bilgiye erişmesine ve hükümet faaliyetlerini izlemesine olanak tanıdı (Arslan, 2022; Chatterji, 2018).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

Mobil teknolojinin yaygınlaşmasıyla birlikte Türkiye genelinde internet kullanımı da arttı. Özellikle büyük şehirlerde dijitalleşme girişimleri hızla ilerlemekte ve elektronik hizmetler vatandaşlar için daha erişilebilir hale getirilmektedir. E-devlet uygulamaları sayesinde kamu hizmetlerine erişim kolaylaşırken, internetten alışveriş ve dijital ödeme sistemleri de yaygınlaşmaktadır. Çalışmanın bu kısmında öncelikle ülkemizde yerel yönetimlerin ve belediyelerin idari yapısı ve daha sonra elektronik belediyeciliğin kullanımının gelişimi incelenmiştir.

2.13 Türkiye'de Belediyeler

Belediyeler, "yerel halkın kolektif ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan, yönetim organı seçmenler tarafından seçilen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri" olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacılar belediyelerin idari ve mali özerkliği ile sosyal politikadaki rolleri üzerinde durarak bu hususların önemini kabul etmektedirler (Çelik, 2014).

Belediye, kendi yerel yönetimine ve görevlilerine sahip olan yerel bir idari bölüm veya siyasi alt bölümdür. Belediyeler genellikle belirli coğrafi bölgeleri, genellikle şehirleri veya kasabaları yönetmek ve idare etmek için oluşturulur ve onlara eyalet veya ulusal hükümet gibi daha yüksek yönetim düzeyleri tarafından belirli yetki ve sorumluluklar verilir. Belediyelerin spesifik yapısı ve işlevleri, ülkeler ve bölgeler arasında büyük farklılıklar gösterebilir (Berkün, 2017).

Bir belediyenin yönetimi genellikle belediye başkanı veya meclis üyeleri de dahil olmak üzere seçilmiş yetkililer tarafından yürütülür. Bu yetkililer, belediye içindeki sakinlerin ihtiyaçlarını ve çıkarlarını ele almak için yerel politikalar, hizmetler ve bütçeyle ilgili konularda kararlar almaktan sorumludur. Belediyelerin ortak işlevleri arasında yerel altyapının yönetilmesi, kamu hizmetlerinin sağlanması (su temini, atık yönetimi ve kamu güvenliği gibi) ve yerel planlama ve imar düzenlemelerinin denetlenmesi yer almaktadır (Güven, 2022).

Belediyeler yerel yönetişimde çok önemli bir rol oynar ve genellikle bölge sakinlerinin günlük yaşamlarına en yakın yönetim düzeyidir. "Belediye" terimi geniştir ve farklı ülke ve bölgelerde kullanılan terminolojiye bağlı olarak şehirler, kasabalar,

köyler, ilçeler ve diğerleri dahil olmak üzere çeşitli yerel yönetim kuruluşlarını kapsayabilir (Kıraç ve Bayrakçı, 2020).

Sosyal belediyecilik, belediye hizmetlerinin, klasik belediye hizmetleri olarak sınıflandırılan ve genellikle temel hizmetleri içeren geleneksel hizmetlerin ötesine genişletilmesini gerektirir. Bu genişleme, belediyelerin eğitim, sağlık, kültür ve refah gibi alanlarda hizmet sunan ve şehirlerin sosyal dokusunu etkileyen kurumlara dönüşmesini içerir. Artan talep çeşitliliği, belediyelerin hizmet sunumunun odağını değiştirmiş ve zamanla belediye kaynakları ve yetkilerinde önemli bir artışa yol açmıştır. Sosyal belediyeciliğin evrimi doğal olarak belediyelerin gelişimine eşlik etmiş ve kapsamına yeni unsurlar katılmıştır (Şahinoğlu, 2014: 68).

Yerel yönetimlerin rol ve görevlerine ilişkin tartışmalarda sıklıkla dile getirilen fikirlerden biri de sosyal belediyecilik kavramı etrafında çerçevesindedir. Sosyal belediyecilik evrensel olarak kabul edilen bir tanıma sahip olmasa da genel olarak sosyal açıdan faydalı mal ve hizmetlerin sağlanması yoluyla yaşam kalitesini yükseltmeyi amaçlayan bir belediye yönetimi biçimi olarak tanımlanabilir. Temelde sosyal devletin yerleştirilmiş bir ifadesi olarak hizmet ederek, sosyal adaleti teşvik edecek şekilde yerel bütçeye katkıda bulunmayı amaçlamaktadır (Berkün, 2017).

Türkiye’de idari olarak üç farklı belediye türü bulunmaktadır: büyükşehir belediyeleri, il belediyeleri ve ilçe belediyeleri. Bu belediyeler, görev ve yetkileri açısından önemli farklılıklar sergilemektedir.

Büyükşehir belediyeleri, nüfusu 750.000 ve üzerinde olan il merkezlerinde kurulan belediyelerdir ve il genelinde hizmet sunma sorumluluğuna sahiptirler. Bu bağlamda, ulaşım, çevre, temizlik, sağlık, eğitim, kültür, sosyal hizmetler gibi alanlarda faaliyet göstererek ilin altyapısını güçlendirmeyi amaçlarlar. Büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkileri, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu tarafından belirlenmiştir (Özdemir ve Meşhur, 2011). Türkiye’de toplamda 30 büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. Bu belediyeler, genellikle ülkenin en büyük metropollerini kapsar ve nüfus yoğunluğu yüksek olan bölgelerde bulunur. Her coğrafi bölgeden rastgele bir büyükşehir belediyesi seçilmiştir. Büyükşehir belediyeleri, büyük ölçekli bütçeler ve daha gelişmiş dijital altyapılara sahip oldukları için, e-belediyecilik uygulamaları açısından diğer belediye türleriyle kıyaslanmıştır.

İl belediyeleri ise, nüfusu 750.000'in altında olan il merkezlerinde faaliyet gösteren belediyelerdir. İl belediyeleri, yine ilin altyapısını geliştirmek, ulaşım, çevre, temizlik, sağlık, eğitim, kültür, sosyal hizmetler gibi alanlarda faaliyet gösterirler. Ancak, büyükşehir belediyeleri ile aynı kapsamda hizmet sunma yükümlülüğüne sahip değildirler. İl belediyelerinin görev ve yetkileri, 5393 sayılı Belediye Kanunu ile düzenlenmiştir. Türkiye’de 51 il belediyesi bulunmaktadır. İl belediyeleri, il merkezlerini yönetir ve büyükşehir belediyelerine kıyasla daha küçük bir nüfusa hizmet ederler. Araştırmada, her coğrafi bölgeden bir il belediyesi seçilmiş ve bu belediyelerin dijitalleşme kapasiteleri analiz edilmiştir.

İlçe belediyeleri, daha küçük idari birimleri temsil eder ve genellikle daha az kaynak ve bütçeye sahiptirler. İlçe belediyeleri ise, illerin diğer ilçelerinde faaliyet gösteren belediyelerdir. İlçe belediyeleri, ilçenin altyapısını geliştirmek, ulaşım, çevre, temizlik, sağlık, eğitim, kültür, sosyal hizmetler gibi konularda faaliyet gösterirler. İlçe belediyelerinin görev ve yetkileri, 5393 sayılı Belediye Kanunu tarafından belirlenmiştir. Her coğrafi bölgeden rastgele bir ilçe belediyesi örnekleme dahil edilmiştir. İlçe belediyelerinin e-belediyeçilik uygulamaları ve dijital hizmet kapasiteleri büyükşehir ve il belediyeleriyle karşılaştırılmıştır.

Tablo 1.

Türkiye Mülki İdare Bölümleri Envanteri

İl Sayısı:	81	Büyükşehir Belediyesi Sayısı:	30
İlçe Sayısı:	922	İl Belediyesi Sayısı:	51
Mahalle Sayısı:	32204	Büyükşehir İlçe Belediyesi Sayısı:	519
Köy Sayısı:	18290	İlçe Belediyesi Sayısı:	403
Bağlı Sayısı:	23829	Belde Belediyesi Sayısı:	390
		Toplam Belediye Sayısı	1393

Kaynak: <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>

Büyükşehir belediyeleri ile il ve ilçe belediyeleri arasındaki temel farklar şunlardır (Öner ve Osmanogulları, 2017):

1. Büyükşehir belediyeleri, il genelinde hizmet sunarken, il ve ilçe belediyeleri sadece kendi sınırları içerisinde faaliyet gösterirler.

2. Büyükşehir belediyelerinin görev ve yetkileri, il ve ilçe belediyelerine kıyasla daha geniştir.

3. Büyükşehir belediyeleri, daha büyük bir bütçeye sahipken, il ve ilçe belediyeleri daha sınırlı bütçelerle hareket ederler.

Türkiye'de 2023 yılı itibarıyla 30 büyükşehir belediyesi, 51 il belediyesi ve 922 ilçe belediyesi bulunmaktadır.

Örneklem seçimi, Türkiye genelindeki idari ve coğrafi farklılıkları temsil edecek şekilde titizlikle planlanmıştır. Bu süreçte, büyükşehir belediyeleri, ilin tamamını kapsayan geniş yetki alanları ve genellikle yoğun nüfus yapısıyla Türkiye'nin en büyük ve en gelişmiş yerleşim birimlerini temsil etmektedir. Büyükşehir belediyelerinin bu özellikleri, dijitalleşme süreçlerinde daha geniş ölçekli ve karmaşık uygulamaların değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Buna karşılık, il belediyeleri ilin merkezi olan ve büyükşehirlere kıyasla daha sınırlı kaynaklara ve nüfusa sahip idari birimlerdir. İlçe belediyeleri ise daha küçük yerleşim yerlerini temsil eder, genellikle kırsal alanları ve yerel düzeydeki hizmetleri içerir. Bu çeşitlilik, belediyelerin dijitalleşme süreçlerini hem nüfus büyüklüğü hem de coğrafi özellikler açısından detaylı bir şekilde analiz etmeye imkan tanımıştır. Örneğin, bir büyükşehir belediyesinin sunduğu karmaşık dijital altyapılar, yerel düzeyde daha sınırlı bir ölçekle çalışan bir ilçe belediyesinin uygulamalarından farklılık gösterebilmektedir. Coğrafi faktörler de bu farklılıklara ek bir boyut katmaktadır; kıyı bölgelerindeki belediyeler turizm odaklı dijital çözümler geliştirirken, kırsal alanlarda yer alan belediyeler tarım ve hayvancılıkla ilgili dijital uygulamalara öncelik verebilmektedir.

Bu kapsamlı örneklem, Türkiye'deki belediyelerin dijitalleşme süreçlerinde karşılaştıkları fırsatları ve zorlukları bütüncül bir yaklaşımla değerlendirmeyi mümkün kılmıştır. Aynı zamanda, farklı ölçek ve bölgelere özgü ihtiyaçların nasıl karşılandığına dair daha geniş bir perspektif sunarak yerel yönetimlerin dijital dönüşümüne dair genel eğilimlerin belirlenmesine katkı sağlamıştır. Aşağıdaki tabloda öncelikli olarak tez kapsamında incelenen belediyeler ile ilgili yapısı, bölgesi, nüfus ve yüzölçümleri verilmiştir.

Tablo 2.*Çalışma Kapsamında İncelenen Belediyelere Ait Temel Bilgiler*

Belediye Adı	Yapısı	Bölgesi	Nüfus	Yüzölçümü (km2)
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Marmara Bölgesi	16.025.432	5.343
Ankara Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	İç Anadolu Bölgesi	5.876.352	2.566
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Ege Bölgesi	4.523.475	11.888
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1.833.754	1.512
Samsun Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Karadeniz Bölgesi	1.378.223	942
Antalya Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Akdeniz Bölgesi	2.754.182	14.255
Van Büyükşehir Belediyesi	Büyükşehir Belediyesi	Doğu Anadolu Bölgesi	1.234,557	3.877
Adıyaman Belediyesi	İl Belediyesi	Güneydoğu Bölgesi	647,094	1.590
Edirne Belediyesi	İl Belediyesi	Marmara Bölgesi	362,519	826
Ardahan Belediyesi	İl Belediyesi	Doğu Anadolu Bölgesi	103.451	327
Kütahya Belediyesi	İl Belediyesi	Ege Bölgesi	575.279	1.337
Kırşehir Belediyesi	İl Belediyesi	İç Anadolu Bölgesi	225.525	1.652
Sinop Belediyesi	İl Belediyesi	Karadeniz Bölgesi	220.474	331
Isparta Belediyesi	İl Belediyesi	Akdeniz Bölgesi	436.963	624
Beşiktaş Belediyesi - İstanbul	İlçe Belediyesi	Marmara Bölgesi	185.732	15
Konak Belediyesi - İzmir	İlçe Belediyesi	Ege Bölgesi	425.915	34
Çankaya Belediyesi - Ankara	İlçe Belediyesi	İç Anadolu Bölgesi	927.680	41
Bağla Belediyesi - Diyarbakır	İlçe Belediyesi	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	446.721	45
İlkadım Belediyesi - Samsun	İlçe Belediyesi	Karadeniz Bölgesi	534.174	389

Muratpaşa Belediyesi - Antalya	İlçe Belediyesi	Akdeniz Bölgesi	486.347	30
İpekyol Belediyesi - Van	İlçe Belediyesi	Doğu Anadolu Bölgesi	325.301	2.489

Kaynak: (TÜİK, 2024)

2.14 Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarının Gelişimi

Türkiye’de E-belediyecilik uygulamalarının başlangıcı, 2000’li yılların başına dayanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yanı sıra kamu hizmetlerinin daha etkin ve şeffaf bir şekilde sunulma ihtiyacı, yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecine hız kazandırmıştır. Türkiye’de e-belediyecilik uygulamalarının öncülerinden biri olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2002 yılında web tabanlı hizmetleri başlatarak vatandaşların online olarak belirli hizmetlere erişimini sağlamıştır (Dut, 2021). Bu dönemde, belediyelerin resmî web siteleri aracılığıyla vergi ödemeleri, ruhsat başvuruları ve nüfus kayıt işlemleri gibi temel hizmetlere dijital olarak başvuru imkanları sunulmuştur.

Gelişen teknoloji ve artan talepler doğrultusunda Türkiye’de e-belediyecilik uygulamaları zamanla genişlemiş ve çeşitlenmiştir. Kamu kurumları, vatandaşların hizmetlere daha hızlı ve kolay erişimini sağlamak, iş süreçlerini optimize etmek ve şeffaflığı artırmak adına çeşitli dijital projeler geliştirmişlerdir. Özellikle 2010’lu yılların başından itibaren, Türkiye genelinde birçok belediye e-belediyecilik uygulamalarını daha kapsamlı bir şekilde hayata geçirmiştir. Mobil uygulamaların yaygınlaşması, elektronik belge yönetimi, e-imza kullanımı ve e-katılım gibi alanlarda yapılan yatırımlar, Türkiye’deki belediyelerin dijital dönüşüm sürecine önemli katkılarda bulunmuştur. Bu sayede, vatandaşlar daha interaktif, hızlı ve şeffaf belediye hizmetlerinden faydalanma imkanına kavuşmuşlardır (Yıldız ve Öktem, 2007).

Yerel Yönetim Bilgi Tabanı Projesi (LOCALINFO Projesi), İçişleri Bakanlığı, Türkiye, Orta Doğu Kamu Yönetimi Enstitüsü (TODAIE) ve Yerel Yönetim Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) iş birliğiyle ortaya çıktı. Bu girişim, elektronik yetenekleri yerel yönetim hizmet sunumuna entegre etmeyi amaçlıyordu. Projenin temel amacı yerel yönetimlere ilişkin verileri elektronik ortamda derleyerek politika geliştirme ve karar alma süreçlerini kolaylaştırmaktı (Henden ve Henden, 2005). Bu kapsamda Devlet Planlama Teşkilatı’nın desteğiyle TODAIE ve YYAEM ortaklığında LocalNET adında

bir internet paylaşım ağı kuruldu. 2001 yılından bu yana Türkiye Yerel Yönetimler Portalı olarak faaliyet gösteren LocalNET Projesi, yerel yönetimlere ilişkin kapsamlı ve güncel bilgilerin tutulmasını amaçladı. Amacı, yerel yönetim çalışanlarının bilgi ve iletişim ihtiyaçlarını karşılamak, onları en son yasal ve idari gelişmelerden haberdar etmektir (Yıldız ve Öktem, 2007). Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi), Türkiye'deki yerel yönetimlere ilişkin tüm verilerin elektronik bir veri tabanında toplanmasına çalışmaktadır. Bu verilerin analitik analizlerinin karar alma mekanizmalarına dahil edilmesini amaçlamaktadır. LocalNET Projesi, ulusal düzeyde özerk yerel yönetimler arasında bilgi ve deneyim alışverişini kolaylaştıran ortak bir bilgi havuzu görevi görmektedir (Güler, 2001:3; Sayımer vd., 2019).

Ülkemizde uygulanan e-belediye projeleri çeşitli kategorilere yayılarak ülke kalkınmasına kapsamlı katkı sağlamaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010). Bu kategoriler şehir ve bölge planlama, haritalama, imar uygulamaları, kadastro, teknik altyapı hizmetleri, yeşil alan yapım ve yönetim hizmetleri, kentsel yönetim, vergiler, kriz yönetimi, toplu taşıma, trafik, ticaret ve sanayi, turizm, eğitim ve adres bilgilerini kapsamaktadır (Çakır, 2017).

Ülkemizde e-belediye konusunda çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Örneğin Sobacı ve Altınok (2011) 16 büyükşehir belediyesinin e-katılımı temel alan web sayfalarını inceleyerek bir içerik analizi çalışması gerçekleştirmiş ve sayfaların zengin içerikten yoksun olduğunu ve belediye web sitelerinin de benzer bir yapı sergilediğini bulmuştur. Mecek (2017), Türkiye genelindeki 30 büyükşehir belediyesinin web sayfalarını işlevsellik açısından incelemiş ve e-belediye uygulamaları açısından tasarım, içerik, erişim ve işlevsellik açısından yetersizlikleri ortaya çıkarmıştır. Şat (2016) da benzer şekilde 30 büyükşehir belediyesinin internet sitelerinde e-belediye uygulamalarında ödemeler ağırlıklı olmak üzere interaktif hizmetlerde eksiklikler bulmuştur. Ateş ve Banazılı (2020) tarafından Kocaeli, Malatya, Kayseri ve Gaziantep Büyükşehir Belediyelerinin belediyeçilik uygulamaları araştırılmış ve belediyeçilik uygulamaları açısından karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

Güven ve Doğan (2022) tarafından Karadeniz bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinin e-belediyeçilik hizmetleri içerik analizi metodu ile incelenmiş ve elde edilen sonuçlara göre bu belediyelerin e-belediyeçilik uygulamalarına önem artmakta, e-

belediyeçilik uygulamalarının belediyelerin büyüklükleri yanı sıra, belediye yönetiminin bu konudaki desteğine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmış.

2.15 Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediyeçilik Uygulamaları

Çalışmanın bu kısmında belediyelerin büyükşehir, il ve ilçe olmalarına bağlı olarak üç ayrı kategoride e-belediyeçilik uygulamaları sıralanmış ve açıklanmıştır.

2.16 Büyükşehir Belediyelerinin Elektronik Belediyeçilik Uygulamaları

Türkiye'de bulunan büyükşehir belediyeleri, ülkemizdeki en büyük ve en kalabalık şehirlerinde yer alan yerel yönetim birimleridir. Bu belediyeler, geniş bir nüfusu ve çeşitli sosyo-ekonomik dinamikleri yönetmekle görevlidir. Şehir altyapısının geliştirilmesi, toplu taşıma hizmetlerinin sağlanması, çevre koruma ve düzenleme, kentsel dönüşüm gibi kritik konuları ele alırlar.

Büyükşehir belediyeleri, karmaşık şehir yaşamının gereksinimlerine uygun olarak çeşitli hizmetleri sunarlar. Bu hizmetler arasında alt yapı, yol bakımı, yeşil alanların düzenlenmesi, kültürel etkinliklerin düzenlenmesi, atık yönetimi, acil yardım hizmetleri ve kentsel yenileme gibi alanlar bulunur. Aynı zamanda, belediyeler, şehrin kalkınması için ekonomik ve sosyal projeleri destekleyerek şehirdeki yaşam kalitesini artırmayı hedeflerler.

Büyükşehir belediyeleri, şehirlerin çeşitli bölgelerindeki vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde çeşitli birimler ve alt kuruluşlar aracılığıyla hizmet sunarlar. Bu kurumlar, şehir planlama, trafik yönetimi, kültürel etkinliklerin düzenlenmesi, sağlık hizmetleri, eğitim, sosyal yardım gibi farklı alanlarda faaliyet gösterirler. Bu şekilde, büyükşehir belediyeleri, şehirlerin sürdürülebilirliğini ve gelişimini destekleyerek vatandaşların yaşam standartlarını yükseltmeye çalışırlar.

1984 yılında 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile 195 sayılı KHK değiştirilerek kabul edilmiştir. Bu kanun, 2004 yılında 5216 sayılı kanunla yürürlükten kaldırılmıştır. 2012 yılında ise 6360 sayılı kanunla 5216 sayılı kanunda önemli değişiklikler yapılmış ve 14 yeni büyükşehir belediyesi kurulmuştur. Bu değişikliklerle birlikte, büyük olmayan şehirler de büyükşehir belediyesi yapılmış ve sadece yerleşim merkezleri değil il sınırları da büyükşehir belediyelerinin yetkisi altına girmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin kurulmasına ve yetkilerinin genişletilmesine anayasal dayanak ise 127. maddenin 3. fıkrasıdır. Bu fıkra, "kanun, 'büyük' 'yerleşim merkezleri' için özel yönetim biçimleri getirebilir" ifadesini içermektedir. Büyükşehir belediyeleri, nüfusları 750.000'i aşan illerde faaliyet gösteren ve il sınırları içinde geniş yetkilere sahip olan yerel yönetim birimleridir. Bu yetkiler arasında altyapı ve ulaşım hizmetlerinin sunulması, eğitim ve sağlık hizmetlerinin koordinasyonu, çevre koruma ve kentsel kalkınma faaliyetleri gibi birçok alan yer almaktadır. Bu kanunla, büyükşehir statüsü kazanan illerdeki il belediyeleri büyükşehir belediyesi haline getirilmiştir. İlk kurulan büyükşehir belediyesi olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ardından diğer büyükşehirler de bu statüye kavuşmuştur. O zamandan beri, büyükşehir belediyelerinin sayısı zamanla artmış ve 30 olmuştur.

Belediyelerin kullandıkları web sitelerinin günlük ziyaretçi sayısının belirlenmesi için internet ortamında farklı araçlar bulunmaktadır. Bu çalışma kapsamında detaylı ve güvenli bilgi sunan <https://ahrefs.com/traffic-checker/> uygulaması kullanılmıştır.

Tablo 3.

Belediyelere Ait Websitelerinin Ziyaret Durumları

Belediye Adı	Websitesi	Aylık Site trafik	Aranan Kelimeler
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	https://www.ibb.istanbul/	68.4 Bin	İBB haber, ibb afet koordinasyon merkezi, ölüm belgesi nereden alınır
Ankara Büyükşehir Belediyesi	https://www.ankara.bel.tr/	219 bin	Konser, hal fiyatları, sosyal yardımlar, başkan
İzmir Büyükşehir Belediyesi	https://www.izmir.bel.tr/	208 bin	Eczane, insan kaynakları, İzmir
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	https://www.diyarbakir.bel.tr/	33 bin	Otobüs güzergahları, semt pazarları, haberler

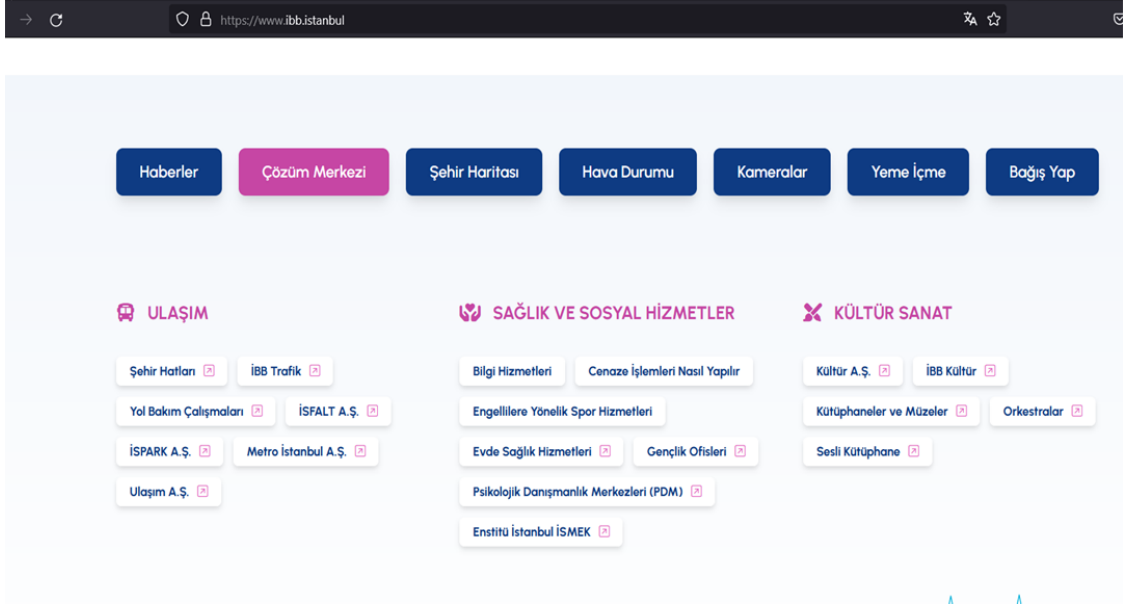
Samsun Büyükşehir Belediyesi	https://samsun.bel.tr/	60 bin	Otobüs saatleri, ilçeler, haberler,
Antalya Büyükşehir Belediyesi	https://www.antalya.bel.tr/	48 bin	Hal fiyatları, belediye haberleri,
Van Büyükşehir Belediyesi	https://van.bel.tr/	40 bin	Otobüs saatleri, taziyeler, ilçeler,

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

2.16.1 İstanbul Büyükşehir Belediyesi

İstanbul, Türkiye'nin en büyük şehri ve Avrupa'nın en kalabalık metropol alanlarından biridir. Tarihi Yarımada'da yer alan şehir, Bizans ve Osmanlı İmparatorluklarının başkenti olarak yüzyıllar boyunca önemli bir kültür merkezi olmuştur. İstanbul, günümüzde de tarihi eserleri, canlı kültürü, kozmopolit atmosferi ve büyüleyici manzarasıyla öne çıkan bir şehirdir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), İstanbul'un yönetiminden sorumlu olan yerel yönetim kuruluşudur. 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı Kanun ile kurulmuştur ve 39 ilçeyi kapsayan geniş bir alanda hizmet vermektedir.

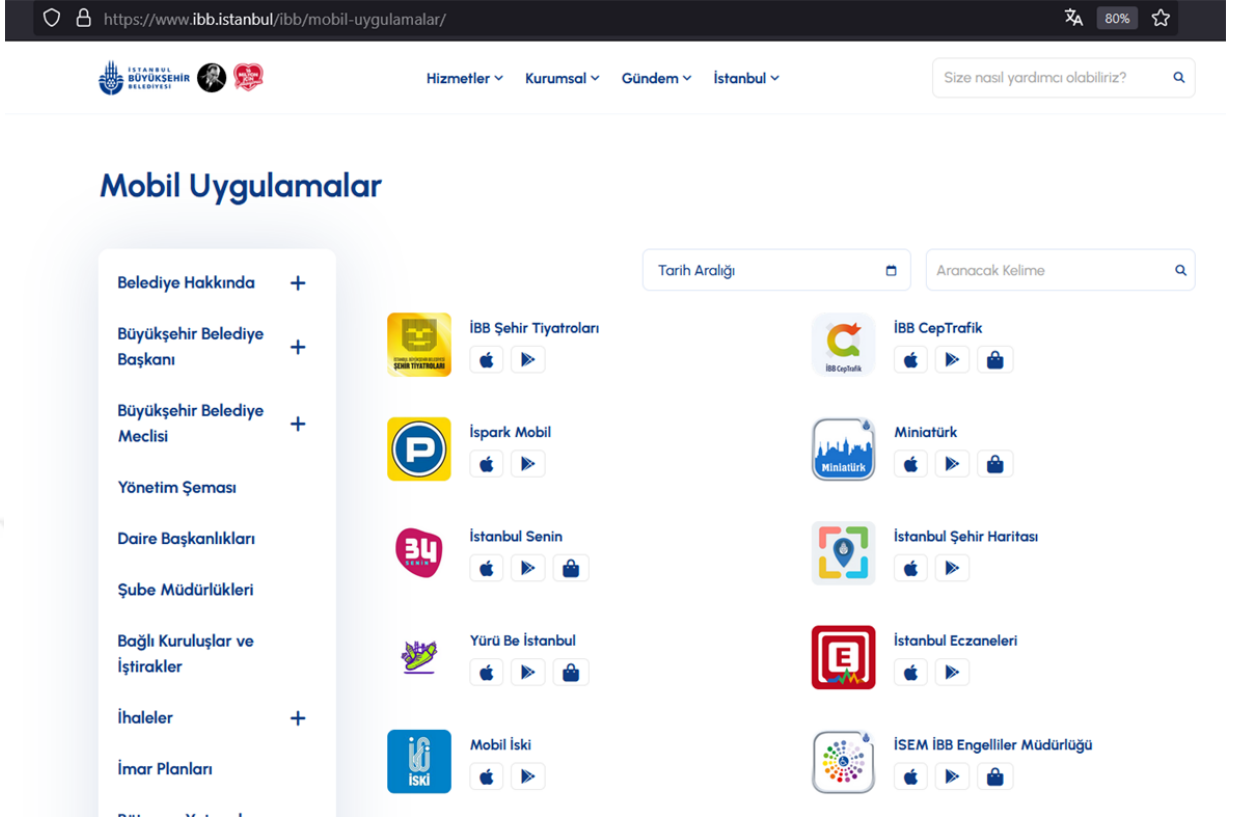


Şekil 1. İstanbul Büyükşehir Belediyesine Ait Websitesi Görüntüsü

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.ibb.istanbul/>) üzerinden birçok hizmet sunulmaktadır. İstanbul, "İbb Mobil Belediye" ("İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mobil Belediye") adlı mobil uygulama aracılığıyla çeşitli elektronik belediye uygulamaları sunmaktadır. Bu uygulama, vatandaşların birçok belediye hizmetine rahatça erişmesine olanak tanır. Uygulama aracılığıyla kullanılabilen işlevlerden bazıları şunlardır:

- Vatandaş Hizmetleri: Konut sakinleri fatura ödemeleri, vergi sorgulamaları ve çeşitli belediye hizmetleri için randevu planlama gibi işlemleri gerçekleştirebilirler.
- Toplu Taşıma: Uygulama, toplu taşıma güzergahlarını bulma, otobüs ve metrolar için gerçek zamanlı varış bilgileri ve hatta QR kodlarıyla ücret ödeme gibi özellikler sunar.
- Belediye Duyuruları: İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin önemli duyuruları, haberleri ve güncellemelerinden haberdar eder.
- Sosyal Hizmetler: Sosyal programlarla ilgili bilgilere erişim, yardımlara başvurma ve anketlere veya halka açık forumlarına katılımı sağlar.
- Kültürel Etkinlikler: İstanbulda gerçekleşen kültürel etkinliklerden haberdar olma, müzeler veya tiyatrolar için bilet satın alma ve e-kütüphaneler ve e-müzeler gibi Çevrim içi kaynakları inceleme imkânı sunar.



Şekil 2. *İstanbul Büyükşehir Belediyesine Ait Mobil Uygulamalar Sayfası*

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

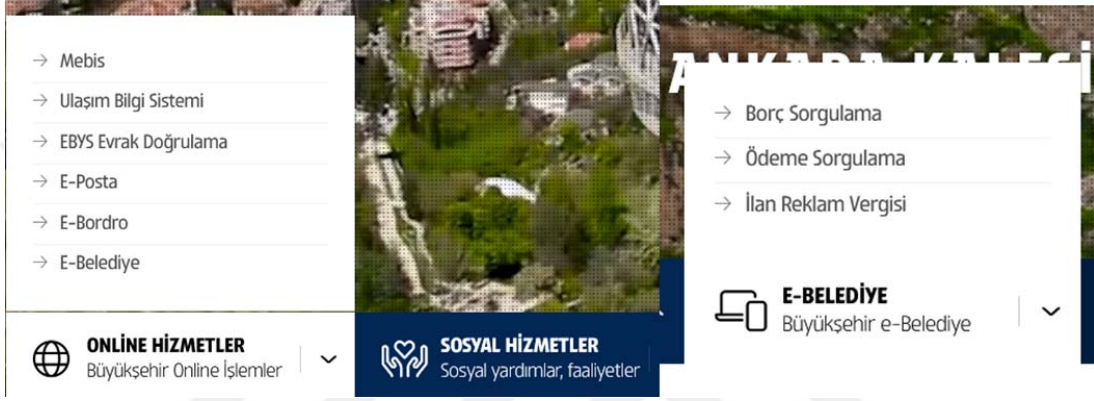
İBB tarafından sunulan bu web sayfasında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin sunduğu yenilikçi mobil uygulamaları keşfetme imkânı sunulmaktadır. Bu sitede park, trafik, eczane gibi farklı uygulamalara erişim imkânı sunulmaktadır.

2.16.2 Ankara Büyükşehir Belediyesi

Ankara, Türkiye'nin başkenti ve en kalabalık ikinci şehridir. Anadolu'nun ortasında yer alan şehir, tarihi ve modern dokusunu harmanlayan bir atmosfere sahiptir. Birçok köklü üniversiteye ev sahipliği yapan şehirde, Ankara kalesi, birçok müze, sanat galerisi, tiyatro ve konser salonları bulunmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB), Ankara'nın 25 ilçesinin yönetiminden sorumlu olan yerel yönetim kuruluşudur. 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı Kanun ile kurulmuştur. ABB'nin temel görevi, Ankara'da yaşayan vatandaşlara en iyi hizmeti sunmaktır. Bunu yapmak için eğitim, sağlık, ulaşım, altyapı, çevre koruma, sosyal yardım ve kültür gibi birçok alanda faaliyet göstermektedir.

İstanbul belediyesinde olduğu gibi Ankara da vatandaşların rahatlığı için elektronik belediye uygulamaları sunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan "Başkent Mobil" ile fatura ödemeleri, izin başvuruları ve randevu planlama gibi vatandaşlara yönelik hizmetler sunmaktadır. Toplu taşıma bilgileri, bilet alma ve Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin haber ve duyurularına erişme olanağı bulunmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.ankara.bel.tr/>) üzerinden birçok hizmet sunulmaktadır.



Şekil 3. Ankara Büyükşehir Belediyesine Ait Uygulamalar Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde sunulan bazı hizmetler aşağıda listelenmiştir;

- E-Devlet Hizmetleri: Nüfus işlemleri, e-taşıt, e-fatura, e-randevu gibi birçok işlemi E-Devlet üzerinden yapabilirsiniz.
- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işleminin başvurularını online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Haberler: Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin güncel haberlerini ve faaliyetlerini takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye ve bağlı kuruluşlarına başvuru formu gibi iletişim kanalları üzerinden ulaşabilirsiniz.
- ANKARAKART: Toplu taşımada, otoparklarda ve diğer birçok yerde kullanabileceğiniz ANKARAKART'a online olarak başvurabilir ve işlemlerinizi

gerçekleştirebilirsiniz. Toplu taşıma hatlarını ve sefer saatlerini görüntüleyebilir, ANKARAKART bakiyenizi kontrol edebilir ve seyahat kartı satın alabilirsiniz.

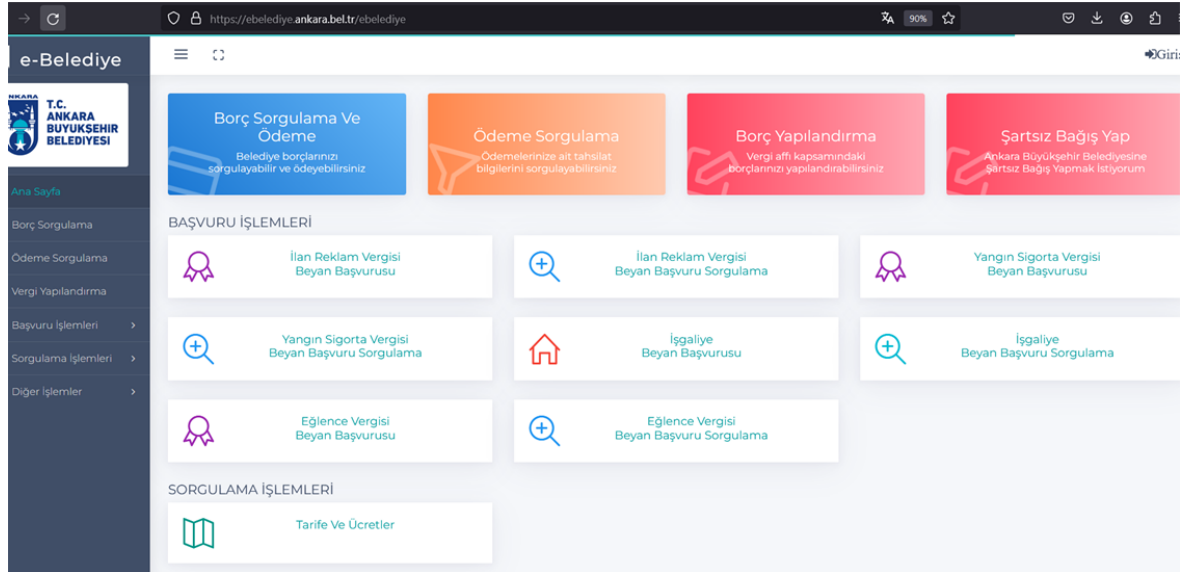
- ASKİ: Su faturalarınızı sorgulayabilir, online ödeme yapabilir ve abonelik işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz.

- Atık Yönetimi: Çöp toplama saatlerini öğrenebilir, geri dönüşüm noktalarını bulabilir ve online şikayetlerde bulunabilirsiniz.

- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı: Yardım başvurusu yapabilir, online bağışta bulunabilir ve sosyal projeler hakkında bilgi edinebilirsiniz. Spor tesisleri ve kursları hakkında bilgi edinebilir, online kayıt yaptırabilir ve spor etkinliklerine katılabilirsiniz.

- Kültür ve Sanat Hizmetleri Müdürlüğü: Müzeler, tiyatrolar, konserler ve diğer kültürel etkinlikler hakkında bilgi edinebilir ve online bilet satın alabilirsiniz.

Bunların yanında belediye websitesinde bulunan e-belediye sayfası üzerinden de bu işlemlerin yanında vergi ödemeleri ve diğer başvuru işlemleri gerçekleştirilmektedir.



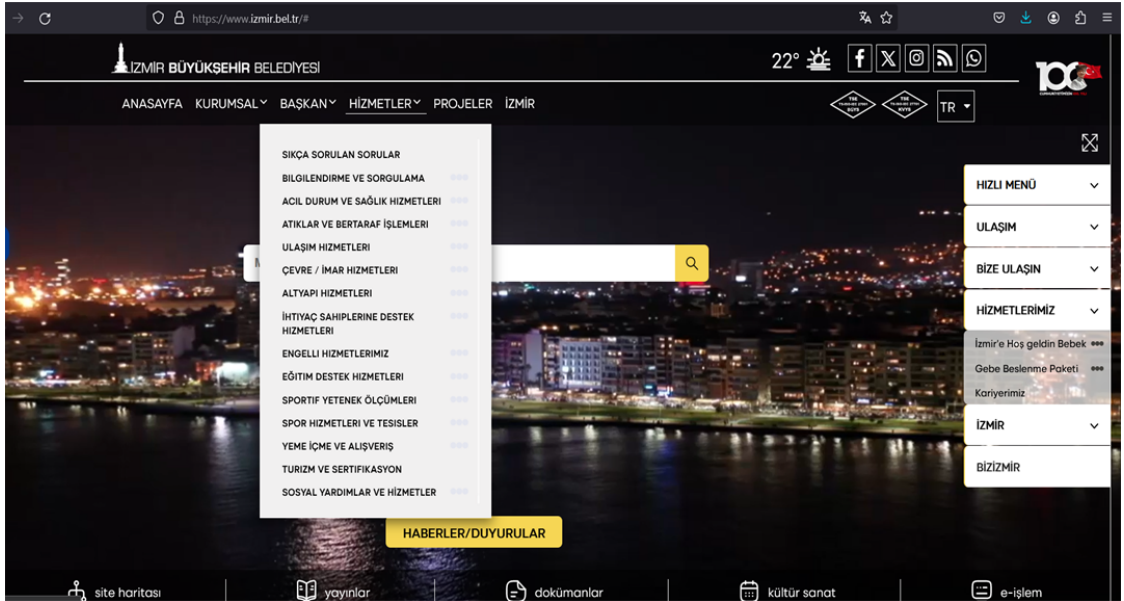
Şekil 4. Ankara Büyükşehir Belediyesine Ait E-Belediye Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

2.16.3 İzmir Büyükşehir Belediyesi

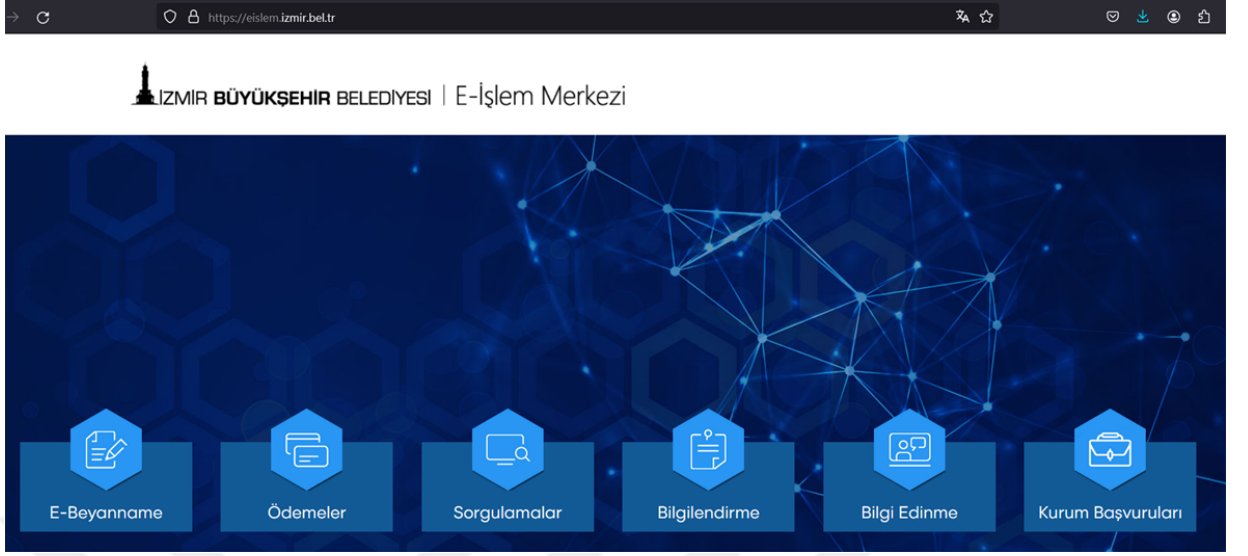
İzmir, Türkiye'nin üçüncü büyük şehri ve Ege Bölgesi'nin en önemli merkezi konumundadır. Tarihi MÖ 3. yüzyıla kadar uzanan şehir, Antik Yunan ve Roma uygarlıklarının izlerini taşımaktadır. Agorası, Agora Ören Yeri, Efes Antik Kenti ve Artemis Tapınağı gibi tarihi eserler, İzmir'in zengin geçmişine tanıklık etmektedir. İzmir sadece tarihi ile değil, doğal güzellikleri ile de öne çıkan bir şehirdir. Kordonboyu, Alsancak, Karşıyaka ve Foça gibi sahil kasabaları, Ege Denizi'nin turkuaz sularıyla buluşan muhteşem manzaralar sunmaktadır. Şehirde ayrıca tarihi Kemeraltı Çarşısı, modern Kemeraltı Kapalı Çarşısı ve Konak Meydanı gibi turistik mekanlar da bulunmaktadır.

İzmir Büyükşehir Belediyesi (İBB) ise, İzmir'in 30 ilçesinin yönetiminden sorumlu olan yerel yönetim kuruluşudur. 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı Kanun ile kurulmuştur. İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.izmir.bel.tr/>) üzerinden birçok hizmet sunulmaktadır.



Şekil 5. İzmir Büyükşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 6. *İzmir Büyükşehir Belediyesine Ait E-Belediye Web Sayfası*

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde sunulan bazı hizmetler aşağıda listelenmiştir;

- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işlemi başvurusunu online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Haberler: İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin güncel haberlerini ve faaliyetlerini takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye ve bağlı kuruluşlarına iletişim kanalları üzerinden ulaşabilirsiniz.
- İzmirkart: Toplu taşımada, otoparklarda ve diğer birçok yerde kullanabileceğiniz İzmirkart'a online olarak başvurabilir ve işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz. Toplu taşıma hatlarını ve sefer saatlerini görüntüleyebilir, İzmirkart bakiyenizi kontrol edebilir ve seyahat kartı satın alabilirsiniz.
- İzSU: Su faturalarınızı sorgulayabilir, online ödeme yapabilir ve abonelik işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz.
- Atık Yönetimi: Çöp toplama saatlerini öğrenebilir, geri dönüşüm noktalarını bulabilir ve online şikayetlerde bulunabilirsiniz.

- Sosyal Yardımlar: Yardım başvurusu yapabilir, online bağışta bulunabilir ve sosyal projeler hakkında bilgi edinebilirsiniz.
- Gençlik ve Spor Hizmetleri: Spor tesisleri ve kursları hakkında bilgi edinebilir, online kayıt yaptırabilir ve spor etkinliklerine katılabilirsiniz.
- Kültür ve Sanat Hizmetleri: Müzeler, tiyatrolar, konserler ve diğer kültürel etkinlikler hakkında bilgi edinebilir ve online bilet satın alabilirsiniz.

2.16.4 Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi

Diyarbakır, Türkiye'nin güneydoğusunda yer alan ve tarihi MÖ 8. yüzyıla kadar uzanan bir şehirdir. Mezopotamya uygarlıklarının merkezi konumunda olan Diyarbakır, Dicle Nehri'nin kıyısında kurulmuştur. Sur içi bölgesi UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde yer alan şehir, tarihi Surlar, Ulu Camii, Dört Ayaklı Minare ve Hasanpaşa Han gibi birçok esere ev sahipliği yapmaktadır.

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi (DBB), Diyarbakır'ın 17 ilçesinin yönetiminden sorumlu olan yerel yönetim kuruluşudur. 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı Kanun ile kurulmuştur. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.diyarbakir.bel.tr/>) üzerinden birçok hizmet sunmaktadır.



Şekil 7. Diyarbakır Büyükşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

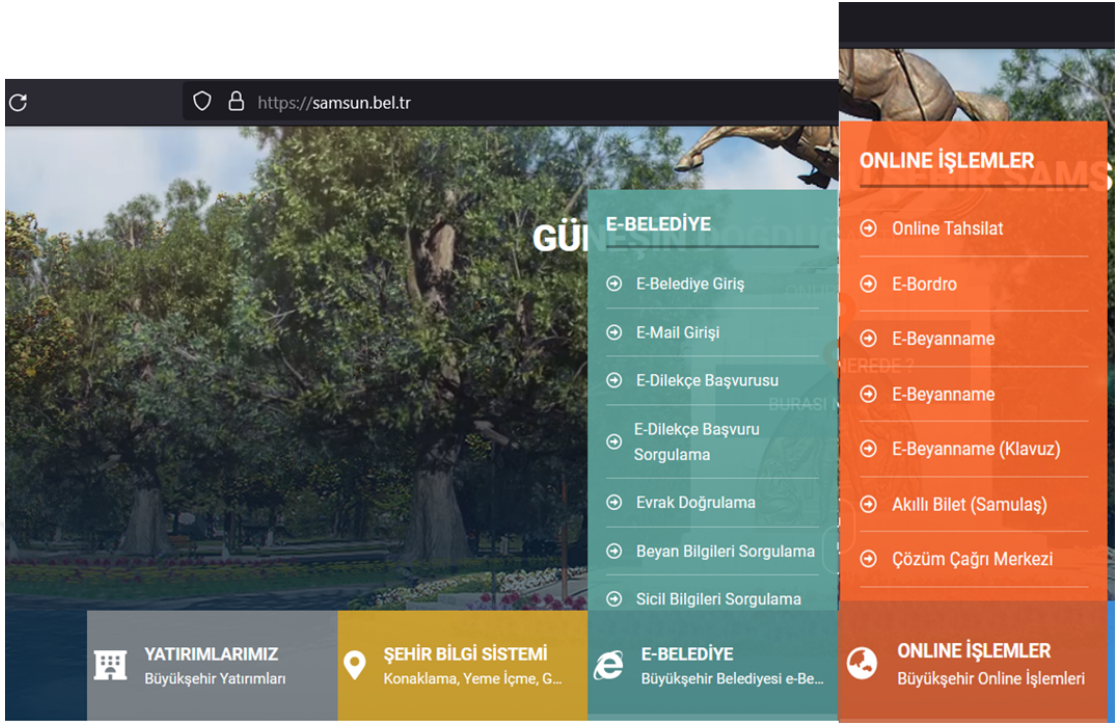
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde sunulan bazı hizmetler aşağıda listelenmiştir;

- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işleminin başvurusunu online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Haberler: Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi'nin güncel haberlerini ve faaliyetlerini takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye ve bağlı kuruluşlarına iletişim kanalları üzerinden ulaşabilirsiniz.
- Diyarbakırkart: Toplu taşımada, otoparklarda ve diğer birçok yerde kullanabileceğiniz Diyarbakırkart'a online olarak başvurabilir ve işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz. Toplu taşıma hatlarını ve sefer saatlerini görüntüleyebilir, Diyarbakırkart bakiyenizi kontrol edebilir ve seyahat kartı satın alabilirsiniz.
- DİSKİ: Su faturalarınızı sorgulayabilir, online ödeme yapabilir ve abonelik işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz.
- Atık Yönetimi: Çöp toplama saatlerini öğrenebilir, geri dönüşüm noktalarını bulabilir ve online şikayetlerde bulunabilirsiniz.
- Ayrıca diğer belediyelerde bulunan hizmetler gibi belediyeler tarafından alınan tüm vergi ve harçlar site üzerinden alınabilmektedir.

2.16.5 Samsun Büyükşehir Belediyesi

Samsun, Türkiye'nin Karadeniz Bölgesi'nde bulunan önemli bir şehirdir. Karadeniz'in kıyısında konumlanmış olan Samsun, tarih boyunca stratejik bir öneme sahip olmuştur. Hem deniz hem de karayoluyla ulaşım açısından avantajlı bir konumda olan Samsun, ekonomik ve kültürel açıdan da zengin bir geçmişe sahiptir. Şehir, tarihi eserlerin yanı sıra doğal güzellikleriyle de dikkat çeker ve ziyaretçilerine geniş bir turizm potansiyeli sunar.

Samsun Büyükşehir Belediyesi ise şehrin yerel yönetimini ve kentsel gelişimini yönlendiren önemli bir kurumdur. İl sınırları içindeki çeşitli ilçelerin yanı sıra merkezi Samsun şehrinin de belediye işlerini yürüten Samsun Büyükşehir Belediyesi, şehir altyapısının iyileştirilmesi, toplu taşıma hizmetlerinin sağlanması, çevre koruma ve düzenleme gibi kritik konuları kapsamaktadır.



Şekil 8. Samsun Büyükşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Samsun Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://samsun.bel.tr/>) üzerinden birçok hizmet sunmaktadır. Yukarıdaki görselde de yansıtıldığı gibi Samsun belediyesi websitesinde e-belediye ve online işlemler olmak üzere iki farklı elektronik işlem bağlantısı bulunmaktadır. Samsun Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde sunulan bazı hizmetler aşağıda listelenmiştir;

- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işleminin başvurusunu online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Haberler: Samsun Büyükşehir Belediyesi'nin güncel haberlerini ve faaliyetlerini takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye ve bağlı kuruluşlarına iletişim kanalları üzerinden ulaşabilirsiniz.
- Samsun Kart: Toplu taşımada, otoparklarda ve diğer birçok yerde kullanabileceğiniz Samsun Kart'a online olarak başvurabilir ve işlemlerinizi

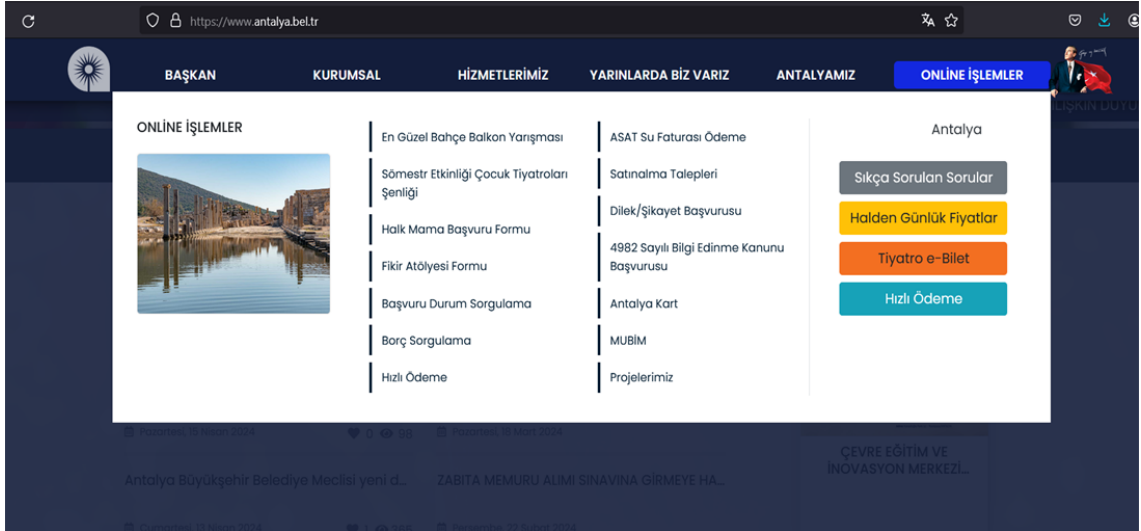
gerçekleştirebilirsiniz. Toplu taşıma hatlarını ve sefer saatlerini görüntüleyebilir, Samsun Kart bakiyenizi kontrol edebilir ve seyahat kartı satın alabilirsiniz.

- **SAMULAŞ:** Su faturalarınızı sorgulayabilir, online ödeme yapabilir ve abonelik işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz.
- **Atık Yönetimi:** Çöp toplama saatlerini öğrenebilir, geri dönüşüm noktalarını bulabilir ve online şikayetlerde bulunabilirsiniz.

2.16.6 Antalya Büyükşehir Belediyesi

Antalya, Türkiye'nin Akdeniz kıyısında yer alan ve doğal güzellikleri ile öne çıkan bir şehirdir. Antalya Körfezi'nin kıyısında kurulmuş olan şehir, tarihi Likya uygarlığının izlerini taşımaktadır. Antalya Kalesi, Hadrian Kapısı, Yivli Minare ve Kesik Minare gibi tarihi eserler şehrin zengin geçmişine tanıklık etmektedir. Dünyaca ünlü plajları, turkuaz renkli denizi ve yemyeşil ormanları ile Antalya, her yıl milyonlarca turiste ev sahipliği yapmaktadır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi (ABB), Antalya'nın 19 ilçesinin yönetiminden sorumlu olan yerel yönetim kuruluşudur. 1984 yılında çıkarılan 3030 sayılı Kanun ile kurulmuştur. ABB'nin temel görevi, Antalya'da yaşayan vatandaşlara en iyi hizmeti sunmaktır. Bunu yapmak için eğitim, sağlık, ulaşım, altyapı, çevre koruma, sosyal yardım ve kültür gibi birçok alanda faaliyet göstermektedir.



Şekil 9. Antalya Büyükşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

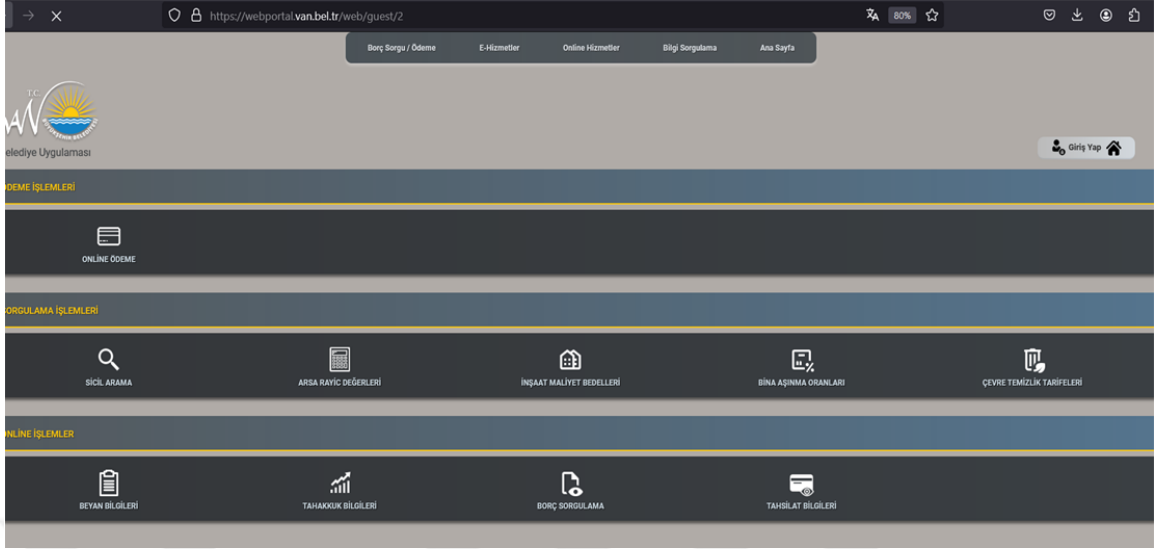
Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi web sitesi (<https://www.antalya.bel.tr/>) üzerinden birçok hizmet sunmaktadır. Antalya Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesinde sunulan bazı hizmetler aşağıda listelenmiştir;

- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işleminin başvurusunu online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Haberler: Büyükşehir Belediyesi'nin güncel haberlerini ve faaliyetlerini takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye ve bağlı kuruluşlarına iletişim kanalları üzerinden ulaşabilirsiniz.
- Antalya Kart: Toplu taşımada, otoparklarda ve diğer birçok yerde kullanabileceğiniz Kart'a online olarak başvurabilir ve işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz. Toplu taşıma hatlarını ve sefer saatlerini görüntüleyebilirsiniz. Antalya Kart ile ilgili işlemleri de <https://www.antalyakart.com.tr/> web sitesi üzerinden gerçekleştirebilirsiniz.
- Atık Yönetimi: Çöp toplama saatlerini öğrenebilir, geri dönüşüm noktalarını bulabilir ve online şikayetlerde bulunabilirsiniz.

2.16.7 Van Büyükşehir Belediyesi

Van, Türkiye'nin Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan tarihi ve kültürel zenginlikleriyle öne çıkan bir şehirdir. Tarihi geçmişi, doğal güzellikleri ve kültürel mirasıyla Van, birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Şehir, adını meşhur Van Kedisi ve tarihi Van Kalesi gibi simgeleriyle duyururken, aynı zamanda Van Gölü'nün muhteşem manzarasıyla da bilinir. Van, ayrıca Urartu, Pers, Selçuklu ve Osmanlı gibi çeşitli medeniyetlere ait tarihi eserleriyle de zengin bir arkeolojik mirasa sahiptir. Doğal güzelliklerinden bahsederken, Akdamar Adası ve Gevaş Kalesi gibi noktalar da şehrin turizm potansiyelini artırır. Van Belediyesi, şehrin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunar.



Şekil 10. Van Büyükşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Van Büyükşehir Belediyesi web sitesi (<https://van.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Arsa ve İmar: Tapu, imar izni, yapı ruhsatı gibi işlemler
- Etkinlikler ve Faaliyetler: Konserler, festivaller, tiyatrolar gibi etkinliklere katılım
- EBYS Evrak İşlemleri: Dilekçe, itiraz, başvuru gibi işlemler
- Eğitim / Kurs ve Kütüphane: Kütüphane üyeliği, kurslara kayıt, eğitim programları hakkında bilgi edinme
- Encümen, Meclis ve İhale: Meclis toplantılarını takip etme, ihalelere katılım
- Belediye Hizmetleri: Bina yıkım, tadilat, ruhsat, nikah, cenaze gibi birçok belediye işleminin başvurusunu online olarak gerçekleştirebilirsiniz.
- Ruhsat: İşletme ruhsatı, araç ruhsatı gibi işlemler
- Vergi ve Ödeme: Emlak vergisi, su faturası gibi ödemeler
- Su Aboneliği: Su aboneliği işlemleri ve fatura takibi
- Talep, Öneri ve Bilgi Edinme: Belediyeye talep ve önerilerinizi iletebilir, bilgi edinebilirsiniz

2.17 İl Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları

Türkiye’de büyükşehir yönetim sistemi iki kademededen oluşmaktadır: İl belediyeleri ve büyükşehir belediyeleri. Her iki belediye türü de halka hizmet sunmakla yükümlüdür, ancak yetki ve sorumluluk alanları bakımından önemli farklılıklar gösterirler.

İl belediyeleri, il sınırları içindeki merkez ilçelerde faaliyet gösterirler. Nüfusları 750.000'den az olan illerde tek il belediyesi bulunur. Altyapı ve ulaşım, park ve bahçeler, çevre koruma, katı atık yönetimi, imar ve planlama, sosyal yardım, kültür ve sanat gibi konularda yetkilidirler. Ayrıca eğitim ve sağlık hizmetlerini ildeki tüm ilçeler için koordine ederler. İl Özel İdaresi ile birlikte çalışırlar.

Büyükşehir belediyeleri ise nüfusu 750.000'den fazla olan illerde veya il sınırı ile ilçe sınırının örtüştüğü illerde faaliyet gösterirler. Türkiye’de 30 büyükşehir belediyesi bulunmaktadır. İl belediyelerinin yetkilerine ek olarak, toplu taşıma, su ve kanalizasyon, elektrik ve doğalgaz dağıtımı, mezarlıklar, trafik denetimi gibi konularda da yetkilidirler. İlçe belediyelerinin faaliyetlerini denetler ve koordine ederler. İl Özel İdaresi'nin yerini alırlar.

Tablo 4.

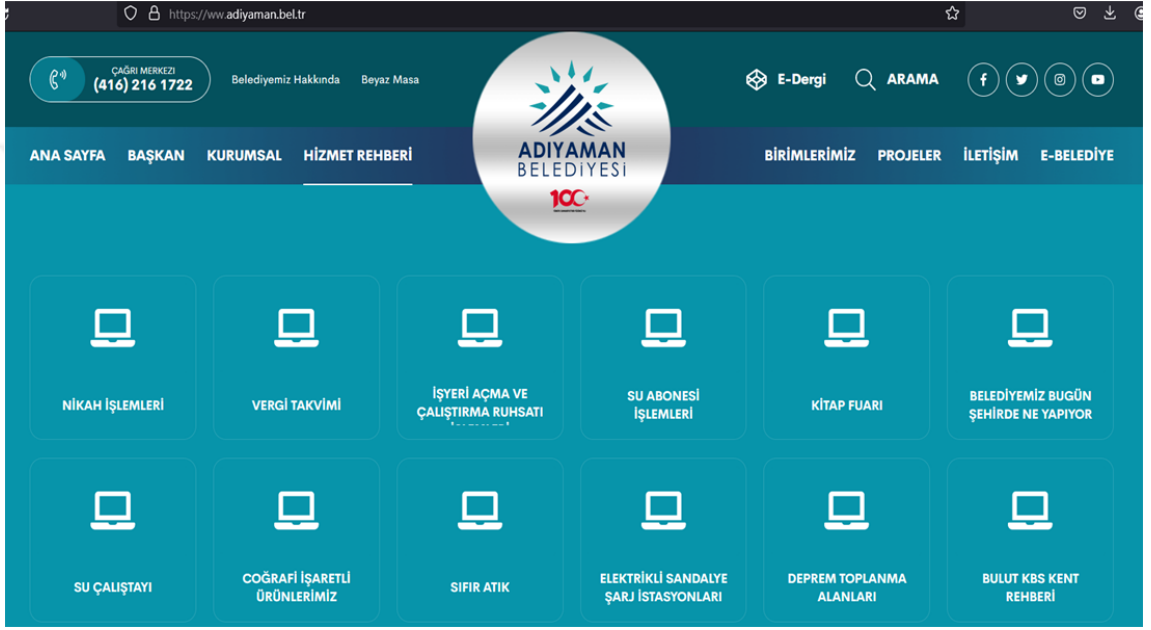
İl Belediyelerine Ait Web Sitelerinin Ziyaretçi Yoğunluk Durumu.

Belediye Adı	websitesi	Aylık Site trafik	Aranan kelimeler
Adıyaman Belediyesi	http://adiyaman.bel.tr/	102 bin	Sosyal market, taziye, haberler
Edirne Belediyesi	https://www.edirne.bel.tr/	23 bin	Su, Kırkpınar, e-uygulamalar, haberler
Ardahan Belediyesi	https://www.ardahan.bel.tr/	3,2 Bin	Eczaneler, başkan, fırın
Kütahya Belediyesi	https://www.kutahya.bel.tr/	66 Bin	Otobüs saatleri, ulaşım, vefatlar, is başvurusu
Kırşehir Belediyesi	https://www.kirsehir.bel.tr/	6,6	Askıda fatura, haber, otobüs saatleri
Sinop Belediyesi	https://www.sinop.bel.tr/	10,3	Vefat edenler, haberler, eczaneler
Isparta Belediyesi	https://www.isparta.bel.tr/	13	e-imar, vefat edenler, mekanlar

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

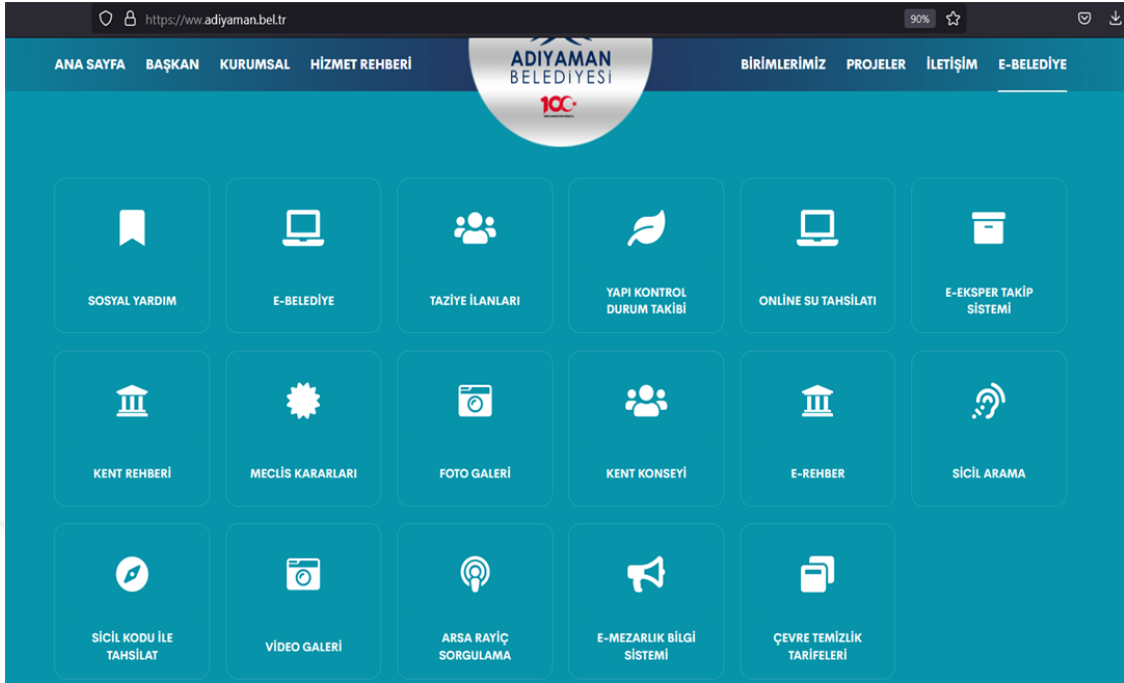
2.17.1 Adıyaman Belediyesi

Adıyaman, Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan tarihi ve kültürel zenginlikleriyle ön plana çıkan bir şehirdir. Adıyaman Belediyesi ise şehrin idari ve sosyal alanlarında faaliyet gösteren önemli bir kurumdur. Şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültür etkinliklerinden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet veren belediye, şehrin yaşam kalitesini artırmak için çeşitli projeler yürütmektedir.



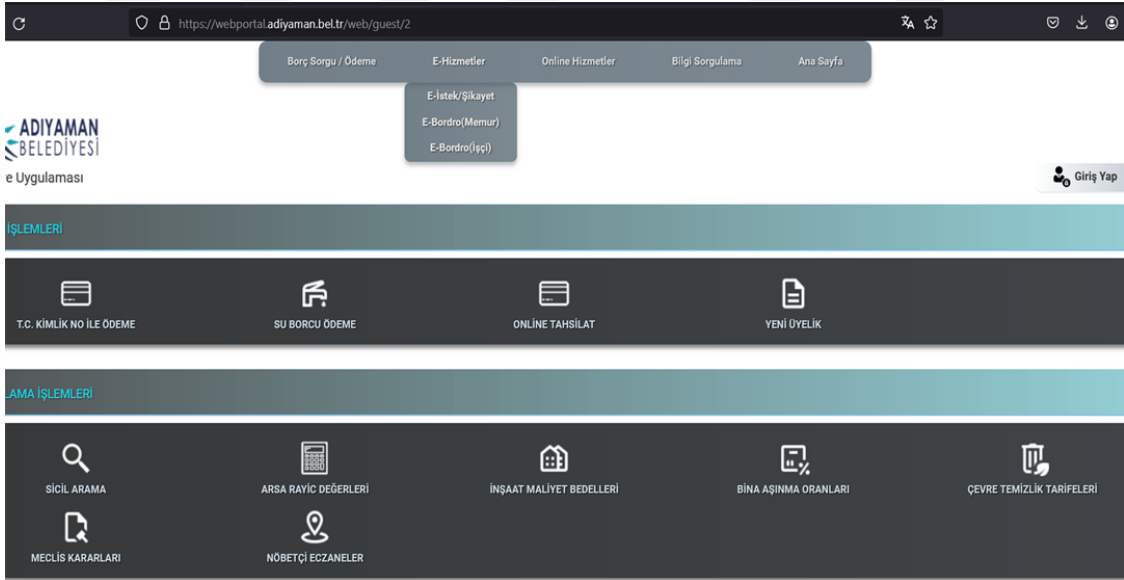
Şekil 11. Adıyaman Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 12. Adiyaman Belediyesine Ait Web Sayfası (Devamı)

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 13. Adiyaman Belediyesine Ait E-Belediye Sayfası

Adiyaman Belediyesi'nin resmî web sitesi <http://adiyaman.bel.tr/> üzerinden şu hizmetlere erişebilirsiniz:

- e-Devlet Kapısı Hizmetleri: Arsa ve İmar, Etkinlikler ve Faaliyetler, EBYS Evrak İşlemleri, Eğitim / Kurs ve Kütüphane, Encümen, Meclis ve İhale, Hayvan Sahiplendirme, Defin, Nikah, Sosyal Yardım, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödeme, Su Aboneliği, Talep, Öneri ve Bilgi Edinme gibi konularda e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlere erişebilirsiniz.

- Vefat Edenler: Son vefat edenlerin listesini görebilir ve taziye mesajı bırakabilirsiniz.

- Başvuru: Sosyal Yardım, Eğitim Yardımı, Burs ve Yardımlar gibi konularda belediyeye başvuru yapabilirsiniz.

- Haberler: Belediyenin son haberlerini ve duyurularını takip edebilirsiniz.

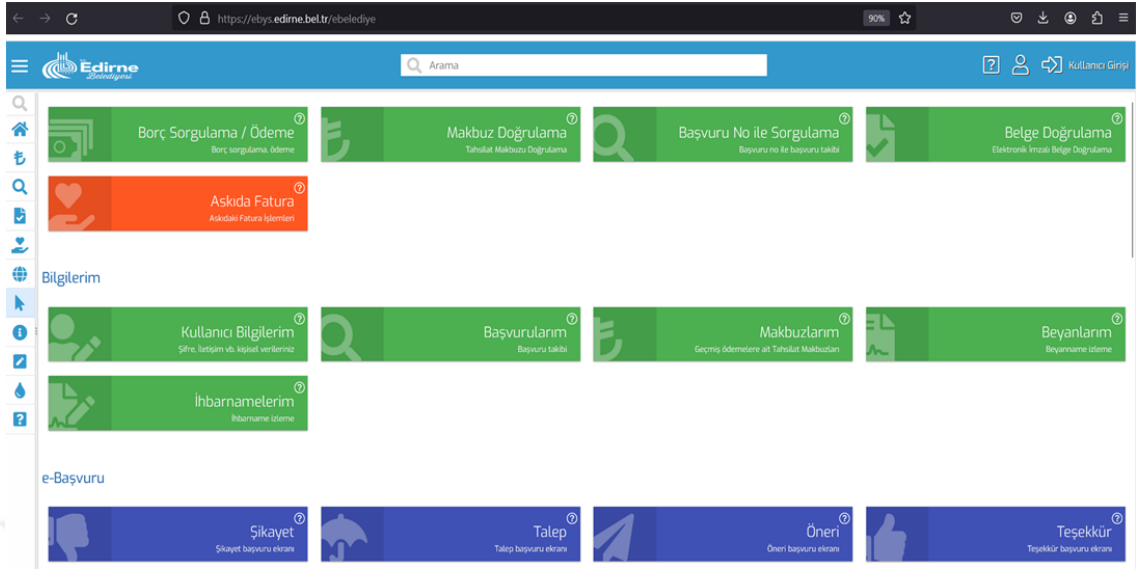
- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.

- Hızlı Çözüm Merkezi: Belediyeye ait tüm hizmetler ile ilgili bilgi edinebilir ve sorunlarınızı iletebilirsiniz.

2.17.2 Edirne Belediyesi

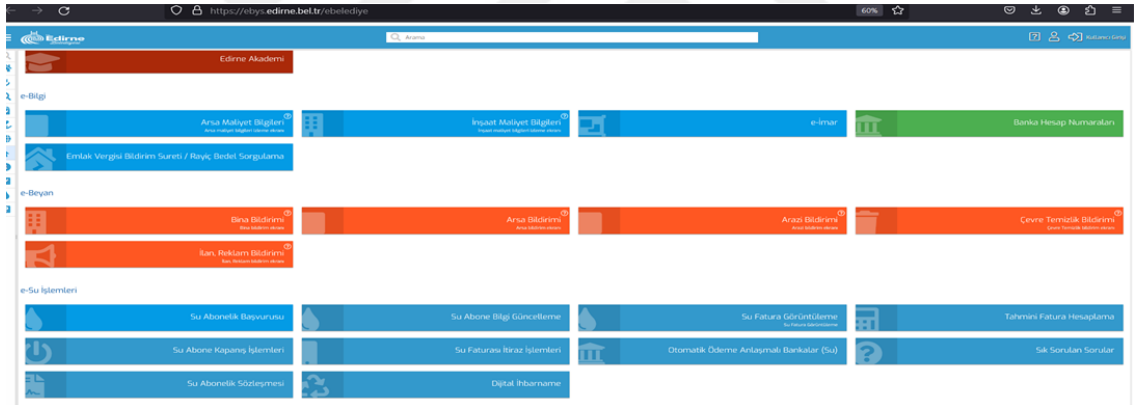
Edirne, Türkiye'nin Trakya Bölgesi'nde yer alan tarihi ve kültürel bir şehirdir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde başkentlik yapmış olan Edirne, bu tarihi geçmişiyle birçok önemli tarihi esere ev sahipliği yapmaktadır. Selimiye Camii, Edirne Sarayı, Tunca ve Meriç nehirleri arasındaki tarihi köprüler gibi birçok önemli yapı şehrin kültürel mirasını oluşturur.

Edirne Belediyesi, şehrin idari ve sosyal alanlarında önemli bir role sahip olan bir kurumdur. Şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültür etkinliklerinden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet veren belediye, şehrin yaşam kalitesini artırmak için çeşitli projeler yürütmektedir.



Şekil 14. Edirne Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 15. Edirne Belediyesine Ait Web Sayfası (Devamı)

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Edirne Belediyesi'nin resmî web sitesi (<https://www.edirne.bel.tr/>) üzerinden birçok farklı alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazıılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

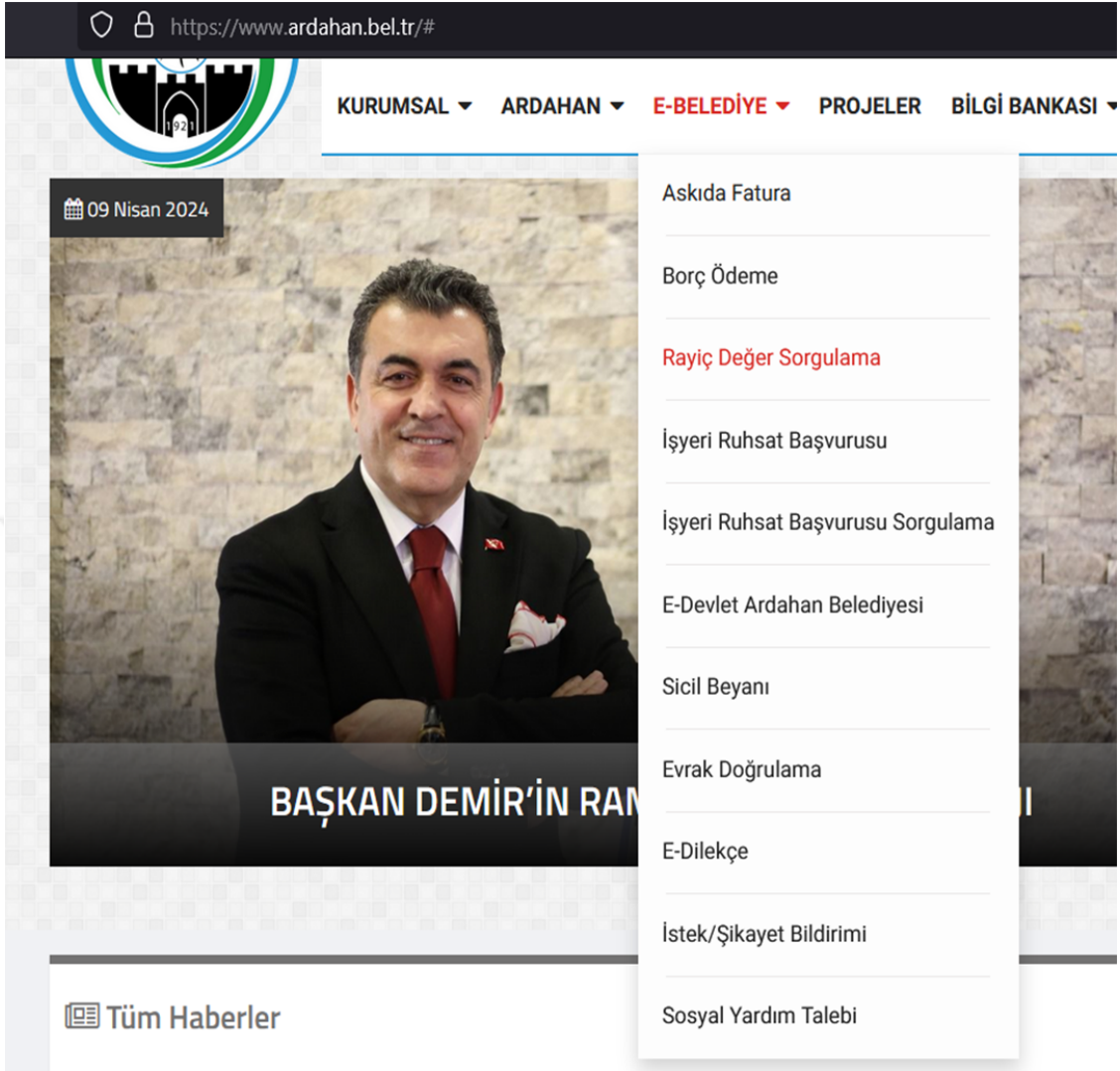
- E-Devlet Hizmetleri: Arsa ve İmar, Etkinlikler ve Faaliyetler, EBYS Evrak İşlemleri, Eğitim- Kurs ve Kütüphane, Encümen, Meclis ve İhale, Hayvan Sahiplendirme, Defin, Nikah, Sosyal Yardım, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödeme, Su Aboneliği, Talep, Öneri ve Bilgi Edinme

- Askıda Fatura: Su, çöp, emlak gibi faturalarınızı sorgulayabilir ve online ödeme yapabilirsiniz.
- Festivaller: Edirne'de düzenlenen festivaller hakkında bilgi edinebilirsiniz.
- Edirne Sanal Tur: Edirne'nin tarihi ve turistik mekanlarını sanal tur ile gezebilirsiniz.
- İlan: Belediyeye ait tüm ihaleleri ve duyuruları takip edebilirsiniz.
- Kent Otomasyon Sistemi: Belediyeye ait kameraları canlı olarak izleyebilir ve trafik yoğunluk durumunu görebilirsiniz.
- Edirne'nin Tarihi ve Kültürel Mirası: Edirne'nin tarihi ve turistik mekanları hakkında bilgi edinebilirsiniz.
- Haberler: Belediyenin son haberlerini ve duyurularını takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.

2.17.3 Ardahan Belediyesi

Ardahan, Türkiye'nin Doğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan, tarihi ve doğal güzellikleriyle dikkat çeken bir ildir. Ardahan, zengin kültürel mirasıyla tarih boyunca çeşitli medeniyetlere ev sahipliği yapmış ve bu etkileşimlerin izlerini taşımaktadır. İlin simgelerinden biri olan Çıldır Gölü, doğal güzellikleriyle ziyaretçilerini büyüleyen, Ardahan Kalesi ve çevresindeki tarihi yapılar da ziyaretçilere geçmişe yolculuk yapma imkânı sunar.

Ardahan Belediyesi ise ilin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren önemli bir kurumdur. Belediye, şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar. Ardahan'ın yaşam kalitesini artırmak ve şehrin potansiyelini geliştirmek için çeşitli projeler yürüten belediye, aynı zamanda ilin tarihi ve kültürel mirasının korunması ve tanıtılması için çeşitli etkinlikler düzenler.



Şekil 16. Ardahan Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Ardahan Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.ardahan.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

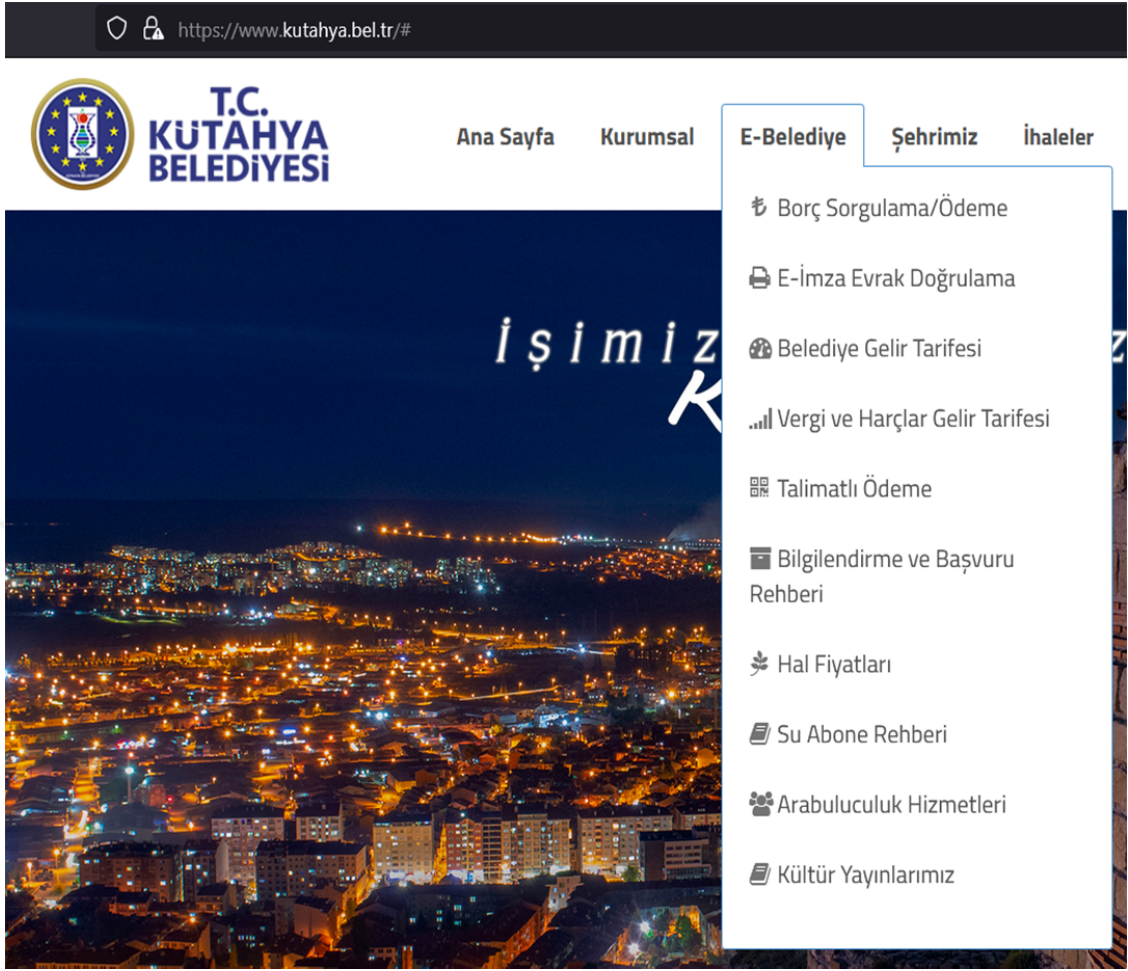
- E-Devlet Hizmetleri: Arsa ve İmar, Etkinlikler ve Faaliyetler, EBYS Evrak İşlemleri, Eğitim- Kurs ve Kütüphane, Encümen, Meclis ve İhale, Hayvan Sahiplendirme, Defin, Nikah, Sosyal Yardım, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödeme, Su Aboneliği, Talep, Öneri ve Bilgi Edinme
- Hızlı Çözüm Merkezi: Belediyeye ait tüm hizmetler ile ilgili bilgi edinebilir ve sorunlarınızı iletebilirsiniz.

- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.
- Nöbetçi Eczane ve Nöbetçi Fırın: Güncel nöbetçi eczane ve fırın bilgilerini öğrenebilirsiniz.
- Belediye TV: Ardahan Belediyesi'nin yayınlarını izleyebilirsiniz.
- Belediye Dergisi: Belediye Dergisi'ni online olarak okuyabilirsiniz.
- İletişim Formu: Belediyeye herhangi bir konuda mesaj gönderebilirsiniz.
- Projeler: Ardahan Belediyesi'nin hayata geçirdiği ve planladığı projeler hakkında bilgi edinebilirsiniz.
- Haberler: Ardahan Belediyesi'nin son haberlerini ve duyurularını takip edebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.

2.17.4 Kütahya Belediyesi

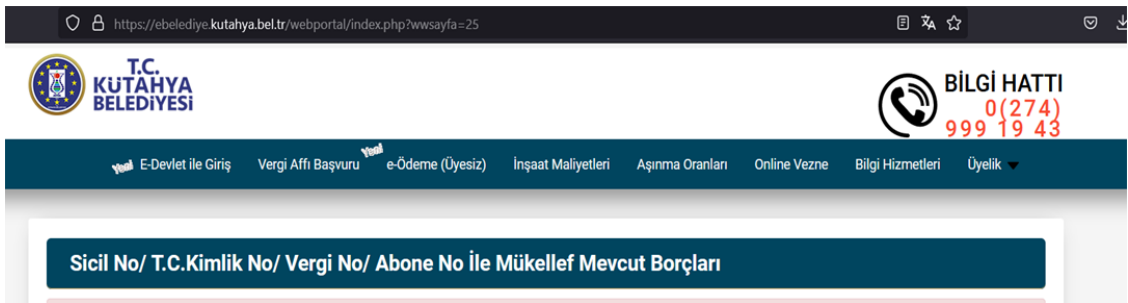
Kütahya, Türkiye'nin Ege Bölgesi'nde yer alan tarihi ve kültürel zenginlikleriyle öne çıkan bir ildir. Kütahya, tarihi geçmişiyle birçok medeniyete ev sahipliği yapmış ve bu zengin kültürel mirasıyla günümüze kadar gelmiştir. İlin simgelerinden biri olan Kütahya Kalesi, tarihi dokusunu koruyarak ziyaretçilerini geçmişe doğru bir yolculuğa çıkarırken, çini ve seramik sanatının önemli merkezlerinden biri olmasıyla da tanınır. Ayrıca, Kütahya'nın doğal güzellikleri arasında Domaniç Dağları ve Simav Çayı gibi yerler bulunur, bu da şehri doğa turizmi açısından da önemli kılar.

Kütahya Belediyesi, şehrin idari ve sosyal alanlarında hizmet veren önemli bir kurumdur. Belediye, şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede faaliyet gösterir.



Şekil 17. Kütahya Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 18. Kütahya Belediyesine Ait E-Belediye Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Kütahya Belediyesi'nin resmî web sitesi (<https://www.kutahya.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- E-Devlet Hizmetleri: Arsa ve İmar, Etkinlikler ve Faaliyetler, EBYS Evrak İşlemleri, Eğitim- Kurs ve Kütüphane, Encümen, Meclis ve İhale, Hayvan Sahiplendirme, Defın, Nikah, Sosyal Yardım, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödeme, Su Aboneliği, Talep, Öneri ve Bilgi Edinme

- Hızlı Çözüm Merkezi: Belediyeye ait tüm hizmetler ile ilgili bilgi edinebilir ve sorunlarınızı iletebilirsiniz.

- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.
- Duyurular: Belediyenin son duyurularını takip edebilirsiniz.
- Haberler: Belediyenin son haberlerini takip edebilirsiniz.
- Sosyal Medya: Belediyenin sosyal medya hesaplarını takip edebilirsiniz.
- İstatistikler: Kütahya'ya ait nüfus, eğitim, sağlık gibi istatistiksel bilgilere ulaşabilirsiniz.

- Anketler: Belediyenin düzenlediği anketlere katılabilirsiniz.
- Mobil Uygulama: Kütahya Belediyesi'nin mobil uygulamasını indirerek daha birçok hizmete ulaşabilirsiniz.

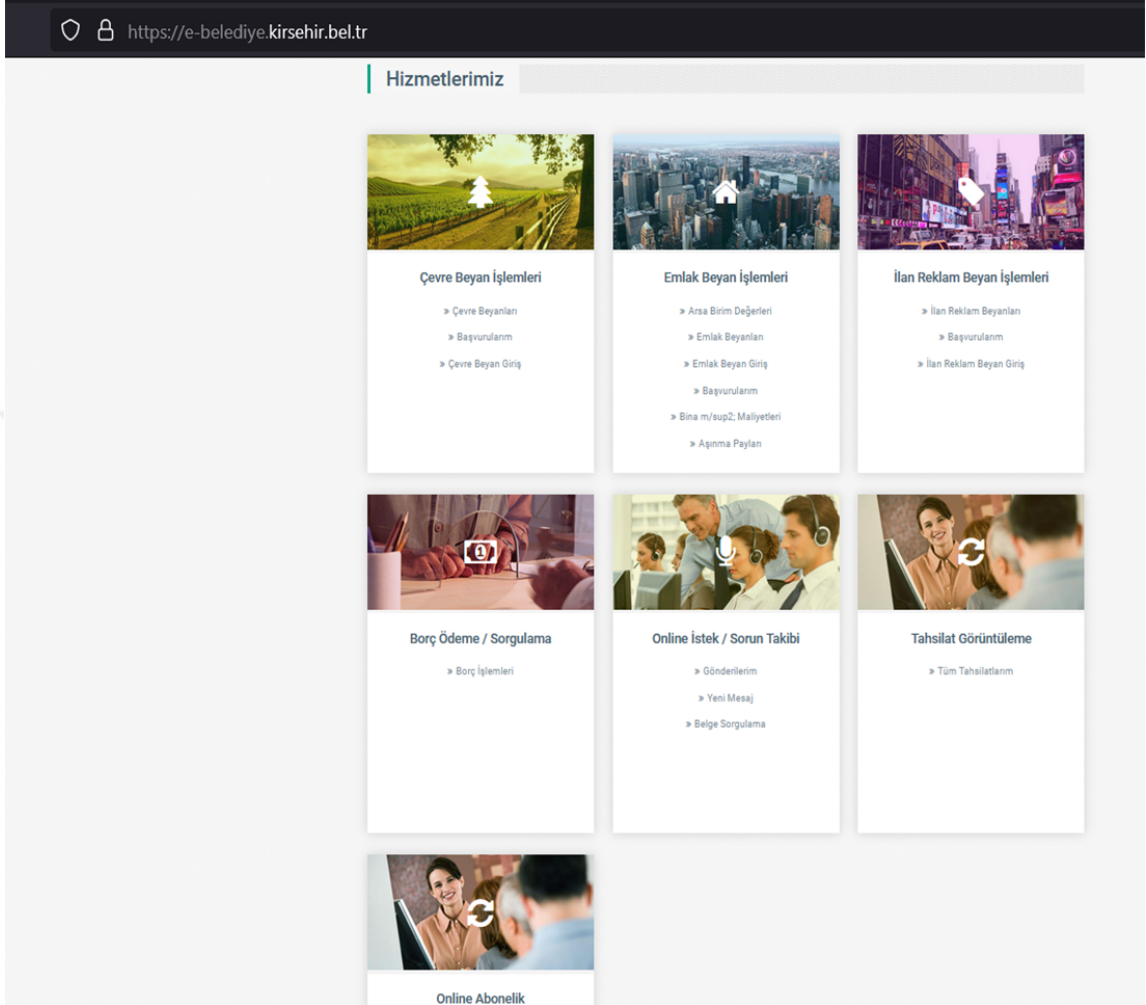
- Şehir Rehberi: Kütahya'da gezilecek yerler, konaklama, yeme-içme gibi konularda bilgi edinebilirsiniz.

2.17.5 Kırşehir Belediyesi

Kırşehir, Türkiye'nin İç Anadolu Bölgesi'nde yer alan tarihi ve kültürel mirasıyla öne çıkan bir ilimizdir. İl, tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yapmış ve bu zengin kültürel geçmişiyle dikkat çekmektedir. Kırşehir'in simgelerinden biri olan Mucur Köprüsü, tarihi yapıları arasında önemli bir yer tutar ve ziyaretçilerini geçmişe doğru bir yolculuğa çıkarır. Ayrıca, Kırşehir'in doğal güzellikleri arasında Boztepe Tabiat Parkı ve Kaman Kalehöyük gibi yerler bulunur, bu da şehri doğa turizmi açısından da önemli kılar.

Kırşehir Belediyesi, ilin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren önemli bir kurumdur. Şehrin yaşam kalitesini artırmak ve sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek amacıyla çeşitli projeler yürüten belediye, aynı zamanda Kırşehir'in tarihi ve kültürel mirasının korunması ve tanıtılması için çeşitli etkinlikler

düzenler. Bu sayede Kırşehir, yerel halkın ve ziyaretçilerin keyifli ve güvenli bir yaşam sürdürdüğü, kültürel ve sosyal etkinliklerle renklenmiş bir şehir haline gelir.



Şekil 19. Kırşehir Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Kırşehir Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.kirsehir.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Belediyenin websitesinde E-belediye başlığı altında online işlemler, askıda faura, e-mar, e-tahsilat ve kent rehberi bağlantıları bulunmaktadır. Online işlemler bağlantısının altında aşağıdaki hizmetler bulunmaktadır.

Çevre Beyan İşlemleri:

- Çevre Beyanları

- Başvurularım
- Çevre Beyan Giriş

Emlak Beyan İşlemleri:

- Arsa Birim Değerleri
- Emlak Beyanları
- Emlak Beyan Giriş
- Başvurularım
- Bina m/sup2; Maliyetleri
- Aşınma Payları

İlan Reklam Beyan İşlemleri

- İlan Reklam Beyanları
- Başvurularım
- İlan Reklam Beyan Giriş

Borç Ödeme / Sorgulama

- Borç İşlemleri

Online İstek / Sorun Takibi

- Gönderilerim
- Yeni Mesaj
- Belge Sorgulama

Tahsilat Görüntüleme

- Tüm Tahsilatlarım

Online Abonelik

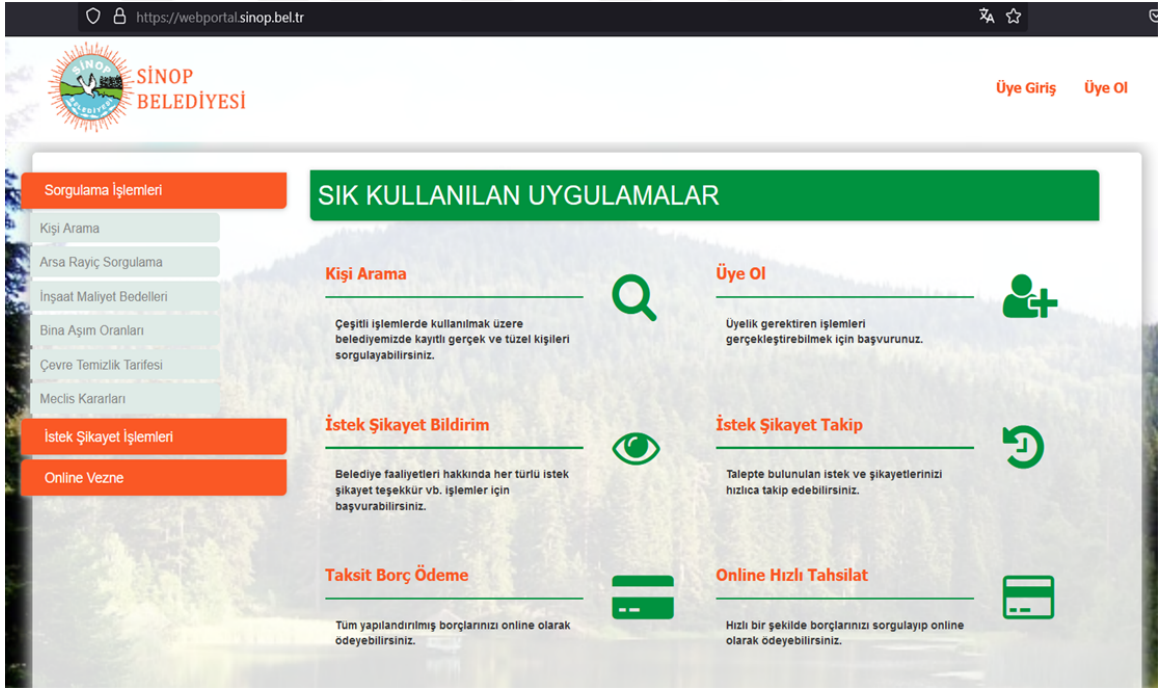
- Abonelik İşlemleri
- Abonelik Başvurularım
- Aktif Aboneliklerim

Bunun yanında sitede farklı online işlem imkanları bulunmaktadır. Bu işlemler: anket, cenaze ilanı, e-imar hizmetleri, kent rehberi, akıllı ulaşım, plan stratejisi ve e-devlet kapısıdır.

2.17.6 Sinop Belediyesi

Sinop, Türkiye'nin Karadeniz kıyısında yer alan tarihi ve doğal güzellikleriyle ünlü bir ilimizdir. Antik çağlardan beri önemli bir liman şehri olarak varlığını sürdüren Sinop, tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yapmış ve bu zengin geçmişinden izler taşır. Şehrin en önemli simgelerinden biri olan Sinop Kalesi, Karadeniz'in mavi sularıyla buluştuğu noktada tarihi bir kalesi olarak ziyaretçilerini etkiler. Ayrıca, şehirde yer alan tarihi yapılar ve müzeler de Sinop'un kültürel mirasını yansıtırken, Hamsilos Koyu gibi doğal güzellikler de şehre doğa turizmi açısından önem kazandırmaktadır.

Sinop Belediyesi, şehrin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren önemli bir kurumdur. Belediye, şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar.



Şekil 20. Sinop Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Sinop Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.sinop.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Belediye websitesinde ana menüde bulunan e-belediye bağlantısının altında aşağıdaki bölümler ve hizmetler bulunmaktadır;

Sorgulama İşlemleri

- Kişi Arama
- Arsa Rayiç Sorgulama
- İnşaat Maliyet Bedelleri
- Bina Aşım Oranları
- Çevre Temizlik Tarifesi
- Meclis Kararları

İstek Şikayet İşlemleri

- İstek-Şikayet Bildirim
- İstek-Şikayet Takip

Online Vezne

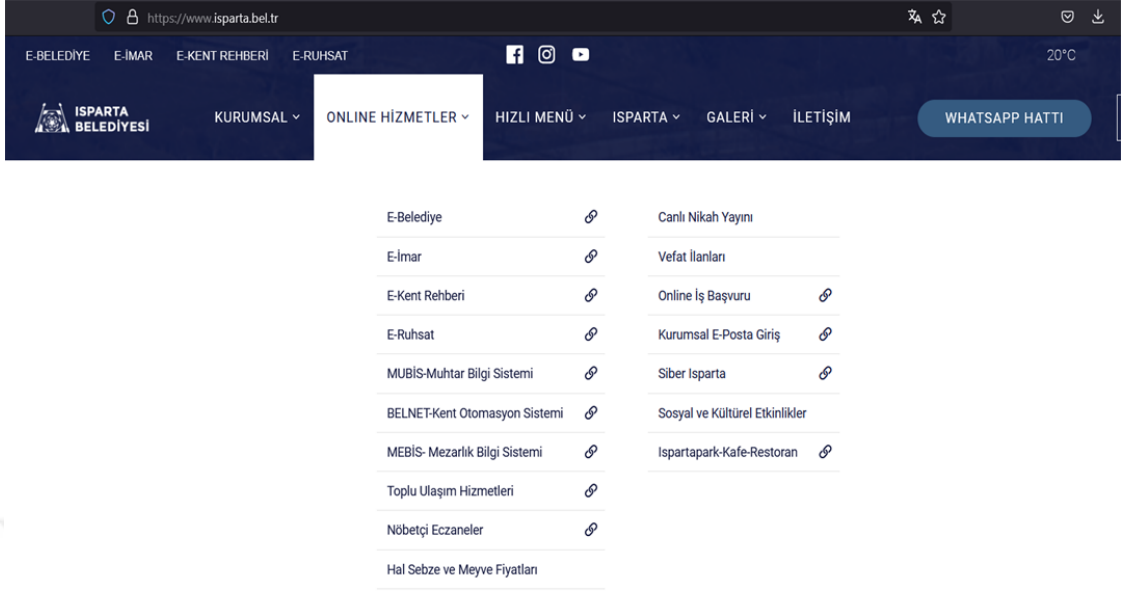
- Hızlı Tahsilat
- Taksitli Borçlar

Ayrıca websitesinde Hizmet Rehberi bağlantısı altında kısmında şu hizmetler bulunmaktadır; Arsa ve İmar, Etkinlikler ve Faaliyetler, EBYS Evrak İşlemleri, Eğitim-Kurs ve Kütüphane, Encümen, Meclis ve İhale, Hayvan Sahiplendirme, Defin, Nikah, Sosyal Yardım, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödeme, Su Aboneliği, Talep, Öneri ve Bilgi Edinme. Diğer belediyelerde bulunan sanal tur, imar durumu, iletişim formu bu belediye sitesinde de bulunmaktadır.

2.17.7 Isparta Belediyesi

Isparta, Türkiye'nin Akdeniz Bölgesi'nde yer alan doğal güzellikleri, tarihi ve kültürel zenginlikleriyle öne çıkan bir ilimizdir. Gölü, ormanları ve mistik güzellikteki lavanta tarlalarıyla ünlü olan Isparta, aynı zamanda tarihi geçmişiyle de dikkat çeker. Eski çağlardan beri birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olan şehir, bu zengin tarihi mirasıyla günümüzde de birçok tarihi esere ev sahipliği yapmaktadır. Isparta, aynı zamanda yöresel lezzetleriyle de tanınır; özellikle gül reçeli ve gül suyu gibi ürünleriyle ünlüdür.

Isparta Belediyesi, şehrin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren önemli bir kurumdur. Belediye, şehrin altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar.



Şekil 21. Isparta Belediyesine Ait Web Sayfası

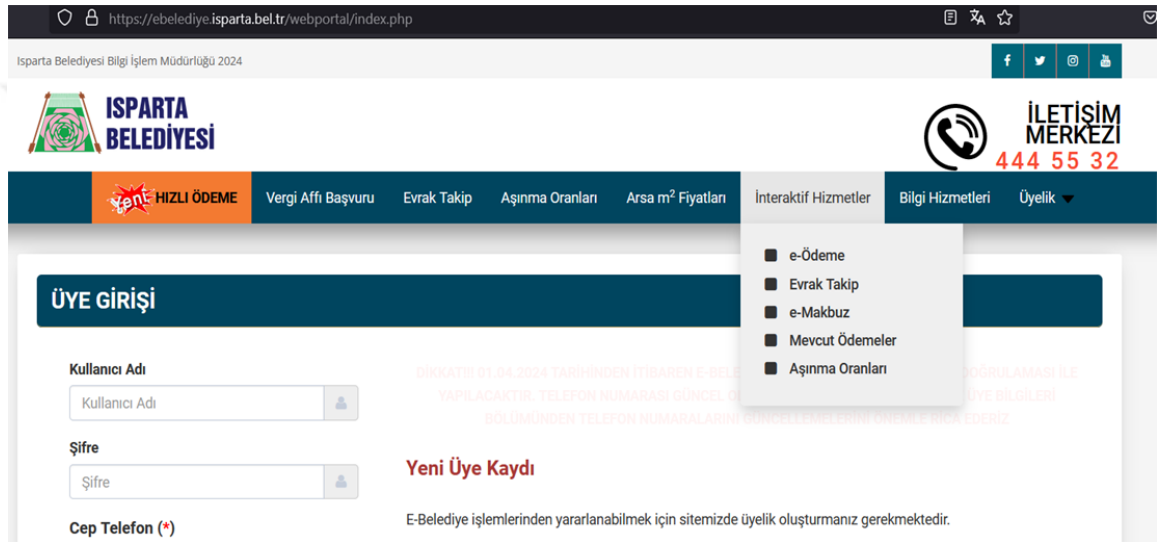
Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Isparta Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.isparta.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Belediyenin ana web sayfasında Online Hizmetler kategorisi bulunmaktadır.

- E-Belediye
- E-İmar
- E-Kent Rehberi
- E-Ruhsat
- MUBİS-Muhtar Bilgi Sistemi
- BELNET-Kent Otomasyon Sistemi
- MEBİS- Mezarlık Bilgi Sistemi
- Toplu Ulaşım Hizmetleri
- Nöbetçi Eczaneler
- Hal Sebze ve Meyve Fiyatları
- Canlı Nikah Yayını
- Vefat İlanları

- Online İş Başvuru
- Kurumsal E-Posta Giriş
- Siber Isparta
- Sosyal ve Kültürel Etkinlikler
- Ispartapark-Kafe-Restoran

Bu kategorinin altında başta e-belediye olmak üzere birçok bağlantı adresi listelenmiştir. Kullanıcı adı ve şifre ile işlem yapılan bu bağlantılarda geniş bir hizmet alanı sunulmaktadır.



Şekil 22. Isparta Belediyesine Ait E-Belediye Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

E-Belediye

- HIZLI ÖDEME
- Bildirimler
- Mevcut Borçlar
- Mevcut Tahakkuklar
- Vergi Affı Başvuru
- e-Ödeme
- Evrak Takip
- e-Makbuz

- Mevcut Ödemeler
- Aşınma Oranları
- Arsa m2 Fiyatları
- İnşaat Maliyetleri
- Bugün Vefat Edenler
- Evrak Takip
- Evrak Doğrula
- Ç.T.V. Bedelleri
- Personel Maaş
- İş Başvurusu
- Ç.T.V. Bedelleri

2.18 İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediyecilik Uygulamaları

Türkiye'de ilçeler, yerel yönetimlerin önemli bir parçasını oluşturur ve genellikle il merkezlerine bağlı olarak yönetilir. Her ilin birden fazla ilçesi bulunur ve bu ilçeler, idari, sosyal ve ekonomik hizmetlerin sunulması açısından önemli bir rol oynar. İlçe belediyeleri, ilçe sakinlerinin günlük yaşamlarını etkileyen birçok konuda hizmet sunar, bunlar arasında altyapı çalışmaları, çevre düzenlemeleri, temizlik hizmetleri, sosyal yardım projeleri, kültürel etkinlikler ve yerel ekonominin desteklenmesi gibi faaliyetler yer alır. Ayrıca, ilçe belediyeleri ilçenin tarihi ve kültürel mirasının korunması ve tanıtılması, spor ve eğitim faaliyetlerinin desteklenmesi gibi alanlarda da çalışmalar yürütür.

Her ilçenin kendi özgün ihtiyaçları ve gereksinimleri bulunduğundan, ilçe belediyeleri bu ihtiyaçlara uygun olarak hizmet sunarlar. Bazı ilçeler kentsel alanlarda bulunurken, bazıları kırsal alanlarda yer alır ve bu durum ilçe belediyelerinin hizmet politikalarını da etkiler. Örneğin, kırsal bir ilçede tarım ve hayvancılık desteklenirken, kentsel bir ilçede ulaşım, altyapı ve çevre düzenlemeleri gibi konular öncelikli olabilir. Ancak, her ilçe belediyesi kendi bütçe ve kaynakları çerçevesinde hizmet sunar ve bu nedenle bazı ilçeler daha fazla hizmet alabilirken, bazıları daha sınırlı imkanlarla çalışmak zorunda kalabilir. 6360 Sayılı Büyükşehir yasası, Türkiye'de yerel yönetimlerin organizasyonunda önemli bir değişikliğe yol açmıştır. Bu yasa ile birlikte, büyükşehir

statüsü kazanan illerde ilçe belediyelerinin yetki ve sorumlulukları önemli ölçüde değişmiştir. Artık büyükşehir belediyesi, il genelindeki tüm ilçelerin koordinasyonunu sağlayarak belirli hizmetleri doğrudan yürütmekte ve koordine etmektedir. İlçe belediyeleri ise daha yerel düzeyde hizmet sunmaktadırlar ve genellikle altyapı, çevre düzenlemeleri, sosyal hizmetler gibi konularda görev alırlar. Bu yasa ile birlikte, yerel yönetimlerin daha etkin bir şekilde koordinasyon içinde çalışması ve hizmetlerin daha etkili bir şekilde sunulması hedeflenmektedir.

Tablo 5.

İlçe Belediyelerine Ait Web Sayfalarının Ziyaretçi Yoğunluk Durumu

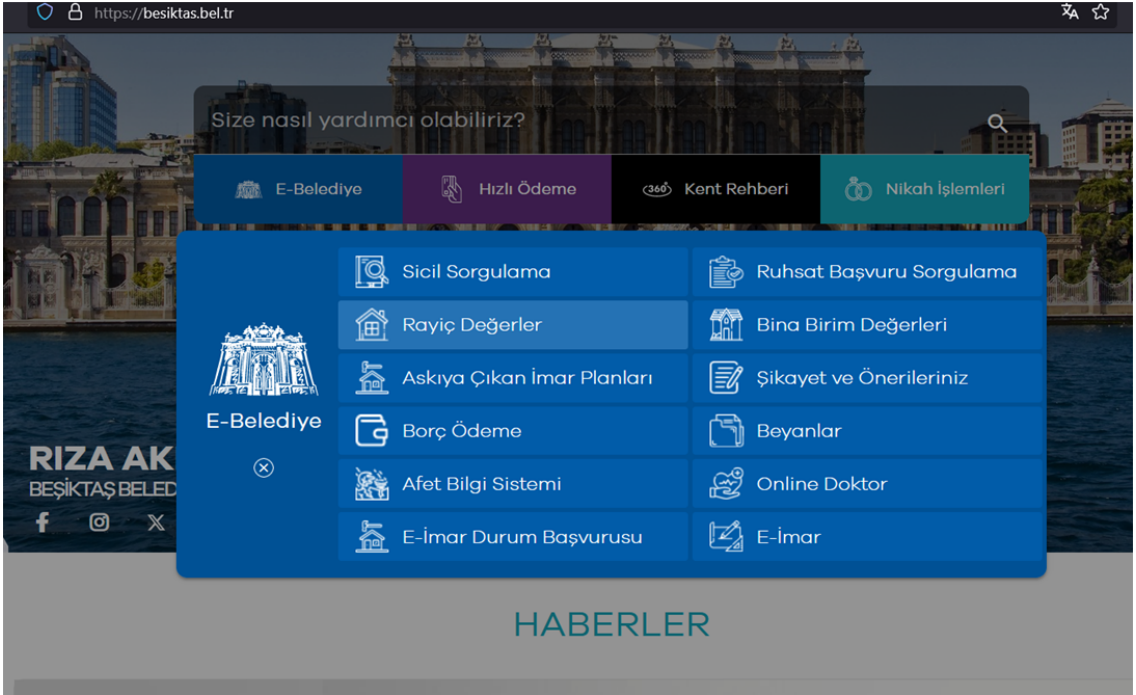
Belediye Adı	Websitesi	Site trafik	Aranan kelimeler
Beşiktaş Belediyesi - İstanbul	https://besiktas.bel.tr/	73	Evlenme dairesi, kedi müzesi, haberler
Konak Belediyesi -İzmir	https://www.konak.bel.tr/	17	Nikah ücreti, Ölüm belgesi, veterinerlik
Çankaya Belediyesi - Ankara	https://www.cankaya.bel.tr/	58	e-imar, park, belediye,
Bağlar Belediyesi -Diyarbakır	https://www.baglar.bel.tr/	1,5	Evlendirme dairesi, yardım başvurusu, kent bilgi sistemi,
İlkadım Belediyesi - Samsun	https://www.ilkadim.bel.tr/	3,3	iletişim, nikah işleri, eserler
Muratpaşa Belediyesi - Antalya	https://muratpasa-bld.gov.tr/	19	e-imar, vergi borcu, haberler
İpekyol Belediyesi -Van	https://ipekyolu.bel.tr/	7,3	Gezilecek yerler, imar durumu, eczaneler, nikah işlemleri

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

2.18.1 Beşiktaş Belediyesi -İstanbul

Beşiktaş, İstanbul'un Avrupa Yakası'nda yer alan ve tarihi dokusuyla ünlü olan bir ilçesidir. Boğaziçi'nin kıyısında konumlanmış olan Beşiktaş hem tarihi yapıları hem de modern yaşamın iç içe geçtiği bir bölgedir. Nüfusu 180,000 civarındadır. Beşiktaş, Bizans ve Osmanlı İmparatorlukları döneminde stratejik bir liman ve ticaret merkezi olarak önem kazanmıştır. Semt, tarihi yapıları, ünlü Dolmabahçe Sarayı, Çırağan Sarayı ve Yıldız Sarayı gibi mimari eserleri ile bilinir. İlçe ayrıca yoğun sosyal ve kültürel aktiviteleri, kafeleri, sanat galerileri ve Beşiktaş Jimnastik Kulübü'nün merkezi olan spor alanlarıyla dikkat çeker.

Beşiktaş Belediyesi, ilçenin idari işlerini yürüten ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar.



Şekil 23. Beşiktaş Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Beşiktaş Belediyesi'nin web sitesi (<https://besiktas.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Borç Sorgulama ve Ödeme: Emlak vergisi, su faturası gibi borçlarınızı sorgulayabilir ve online ödeme yapabilirsiniz.
- E-emlak işlemleri: Rayiç değerle, Askıya çıkan imarlar, e-imar durum başvuru, ruhsat başvuru sorgulama, bina birim değerleri
- E-Nikah Başvurusu: Nikah işlemleri için online başvuru yapabilirsiniz.
- Mekansal Adres Sorgulama: Beşiktaş'taki bir adresin bilgilerini sorgulayabilirsiniz.
- Bilgi Edinme Başvurusu: Belediyeye bilgi edinme başvurusunda bulunabilirsiniz.
- Nöbetçi Eczaneler: Nöbetçi eczanelerin listesini görebilirsiniz.
- Beşiktaş Kültür Sanat: Beşiktaş'ta düzenlenen kültürel ve sanatsal etkinlikler hakkında bilgi edinebilir ve bilet satın alabilirsiniz.
- Online Doktor: Giriş yapılarak farklı sağlık hizmetleri konusunda destek alabilirsiniz.
- B+ Dergisi: Beşiktaş Belediyesi'nin yayınladığı B+ Dergisi'ni online olarak okuyabilirsiniz.
- Kütüphanelerimiz: Beşiktaş'taki kütüphanelerin listesini görebilir, kataloglarını inceleyebilir ve online kaynaklara erişebilirsiniz.
- Kafelerimiz: Beşiktaş'taki belediyeye ait kafelerin listesini görebilir ve menülerini inceleyebilirsiniz.
- Semt Kart: Beşiktaş'ta yaşayan vatandaşlara özel olan Semt Kart ile çeşitli indirimlerden ve imkanlardan faydalanabilirsiniz.
- Engelsiz Beşiktaş: Engelli vatandaşlara yönelik hizmetler ve projeler hakkında bilgi edinebilirsiniz.
- Askıda Fatura: Su, çöp, emlak gibi faturalarınızı sorgulayabilir ve online ödeme yapabilirsiniz.
- Kent Rehberi: Beşiktaş'ta gezilecek yerler, konaklama, yeme-içme gibi konularda bilgi edinebilirsiniz.

- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.
- Sosyal Medya: Belediyenin sosyal medya hesaplarını takip edebilirsiniz.
- Kariyer: Beşiktaş Belediyesi'nde iş imkanları hakkında bilgi edinebilir ve online başvuru yapabilirsiniz.



Şekil 24. Beşiktaş Belediyesine Ait E-Belediye Sayfası

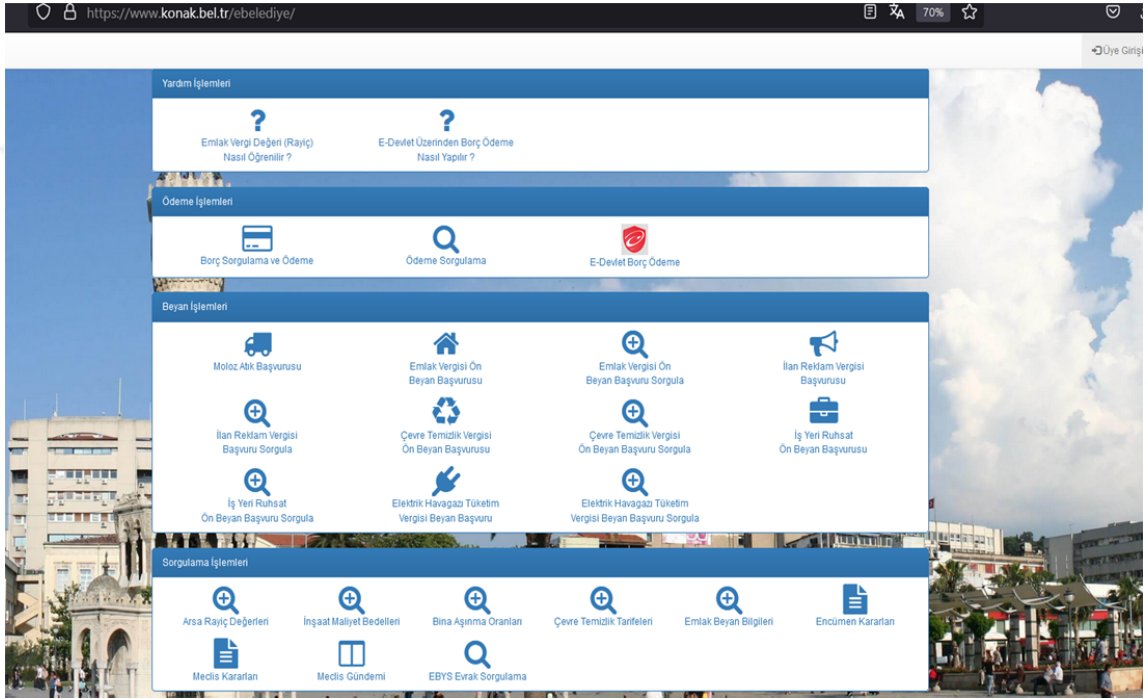
Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

2.18.2 Konak Belediyesi -İzmir

Konak, İzmir'in merkez ilçesi ve en kalabalık bölgelerinden biridir. İlçenin nüfusu yaklaşık 360,000 civarındadır. Konak, tarihte Smyrna olarak bilinen eski Yunan ve Roma yerleşim alanının bir parçasıdır ve İzmir'in en önemli kültürel ve ticari merkezi olarak bilinir. Saat Kulesi, Kemeraltı Çarşısı ve Kadifekale gibi tarihi ve turistik mekanlar ilçede bulunur. Ayrıca sahil şeridi ve meydanları, şehrin sosyal yaşamının kalbini oluşturur. İzmir'in kalbi olarak bilinen Konak, sahip olduğu tarihi yapılar, modern yaşam alanları ve deniz kıyısındaki konumuyla dikkat çeker. İlçenin en tanınmış sembollerinden biri olan Saat Kulesi, İzmir'in simgesi haline gelmiş ve şehrin sembolü olarak kabul edilir. Ayrıca, Konak Meydanı, Kemeraltı Çarşısı ve Alsancak gibi noktalar hem yerel halkın hem de

ziyaretçilerin sosyal, kültürel ve ticari ihtiyaçlarını karşılayan önemli merkezlerdir. İzmir'in dinamik yapısını ve çeşitliliğini en iyi yansıtan ilçelerden biri olan Konak hem geçmişin izlerini taşıırken hem de modern yaşamın getirdiği olanakları sunar.

Konak Belediyesi, ilçenin idari işlerini yürüten ve yerel halkın yaşam kalitesini artırmak için çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar.



Şekil 25. Konak Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Konak Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.konak.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Bu hizmetler e-belediye bağlantısına tıkladığınızda 5 ana kategoride listelenmiştir. Bu kategoriler ve alt bağlantıları şu şekildedir;

- Yardım İşlemleri
 - Emlak vergi değeri
 - E-devlet üzerinden borç deme nasıl yapılır?
- Ödeme İşlemleri
 - Borç sorgulama ve ödeme

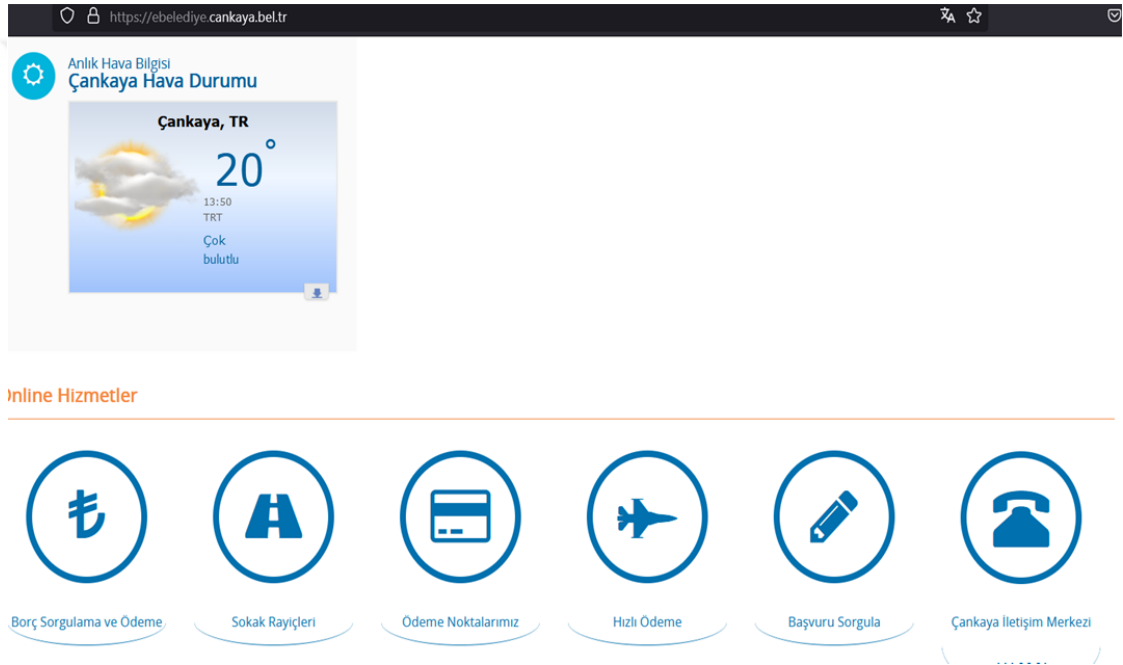
- Ödeme sorugulama
- E-devlet borç Ödeme
- Beyan İşlemleri
- Moloz atık başvuru
- Emlak vergisi ön beyan başvurusu
- Emlak vergisi ön beyan başvuru sorgulama
- İlan reklam vergisi başvurusu
- İlan reklam vergisi başvuru sorgulama
- Çevre temizlik verifisi ön beyan başvurusu
- Çevre temizlik vergisi ön beyan başvuru sorugulama
- İş yeri ruhsat ön beyan başvuru
- İş yeri ruhsat ön beyan başvuru sorugulama
- Elektirik havagayı tüketim vergisi beyan başvurusu
- Elektrik havagazı tüketim vergisi beyan başvuru sorgulama
- Sorgulama İşlemleri
- Arsa rayiç değerleri
- İnşaat maaliyet bedelleri
- Bina aşınma oranları
- Çevre tanizlik tarifeleri
- Emlak beyan bilgileri
- Encümen kararları
- Meclis karraları
- Meclis gündemi
- EBYS evrak sorgulama
- Diğer İşlemler
- Hemşehri iletişim merkezi

2.18.3 Çankaya Belediyesi -Ankara

Ankara'nın en büyük ve en kalabalık ilçelerinden biri olan Çankaya, yaklaşık 950,000 nüfusa sahiptir. İlçenin tarihi, Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerine ve Cumhuriyet'in kuruluşuna kadar uzanır. Anıtkabir, Atatürk Orman Çiftliği ve birçok devlet kurumu gibi önemli yapılar Çankaya'da yer alır. Bu ilçe, siyasi ve diplomatik

faaliyetlerin merkezi olarak öne çıkar ve birçok büyükelçilik ile hükümet binasına ev sahipliği yapar. Ayrıca, Kocatepe Camii ve Anıtkabir gibi önemli yapılar da Çankaya'nın tarihi ve kültürel mirasını oluşturur. İlçe, aynı zamanda Ankara'nın sosyal ve kültürel hayatının merkezlerinden biri olup, çeşitli restoranlar, kafeler, alışveriş merkezleri ve sanat galerileriyle canlı bir yaşam alanı sunar.

Çankaya Belediyesi, ilçenin idari ve sosyal işlerini yürüten ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak için çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunar.



Şekil 26. Çankaya Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Çankaya Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.cankaya.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Arsa ve İmar: Tapu, imar izni, yapı ruhsatı gibi işlemler
- Etkinlikler ve Faaliyetler: Konserler, festivaller, tiyatrolar gibi etkinliklere katılım
- EBYS Evrak İşlemleri: Dilekçe, itiraz, başvuru gibi işlemler

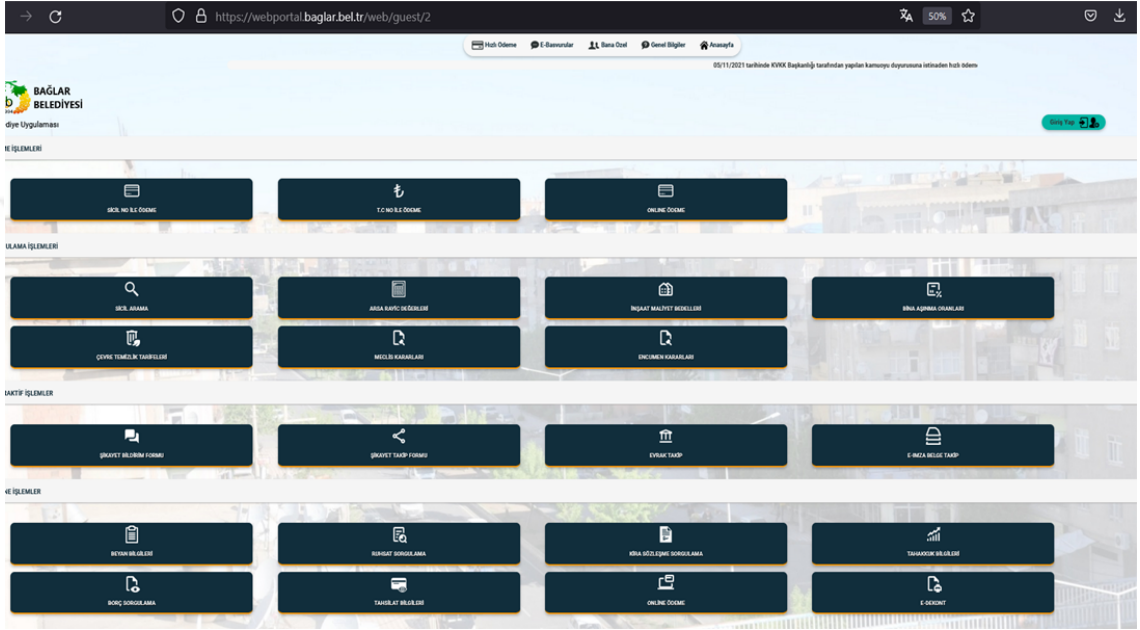
- Eğitim / Kurs ve Kütüphane: Kütüphane üyeliği, kurslara kayıt, eğitim programları hakkında bilgi edinme
- Encümen, Meclis ve İhale: Meclis toplantılarını takip etme, ihalelere katılım
- Hayvan Sahiplendirme: Barınaktaki hayvanları sahiplenme
- Defin: Defin işlemleri ve mezarlık hizmetleri
- Nikah: Nikah işlemleri ve nikah salonu randevusu
- Ruhsat: İşletme ruhsatı, araç ruhsatı gibi işlemler
- Vergi ve Ödeme: Emlak vergisi, su faturası gibi ödemeler
- Su Aboneliği: Su aboneliği işlemleri ve fatura takibi
- Talep, Öneri ve Bilgi Edinme: Belediyeye talep ve önerilerinizi iletebilir, bilgi edinebilirsiniz
- Hızlı Çözüm Merkezi: Belediyeye ait tüm hizmetler ile ilgili bilgi edinebilir ve sorunlarınızı iletebilirsiniz.
- İletişim: Belediyeye telefon, e-posta veya posta yoluyla ulaşabilirsiniz.
- Borç Sorgulama ve Ödeme: Emlak vergisi, su faturası gibi borçlarınızı sorgulayabilir ve online ödeme yapabilirsiniz.
- Sokak Rayiçleri: Çankaya'daki emlak fiyatlarının ortalama değerlerini öğrenebilirsiniz.
- Hızlı Ödeme: Hızlı ve kolay bir şekilde ödeme yapabilirsiniz.
- Başvuru Sorgula: Belediyeye yaptığımız başvuruların durumunu sorgulayabilirsiniz.

2.18.4 Bağlar Belediyesi -Diyarbakır

Diyarbakır'ın merkez ilçelerinden biri olan Bağlar, yaklaşık 400,000'i aşan nüfusuyla bölgenin en kalabalık ilçelerinden biridir. İlçe, tarihi Diyarbakır surlarına yakınlığı ve zengin kültürel geçmişiyle bilinir. Diyarbakır'ın genelinde olduğu gibi, Bağlar da tarih boyunca Asurlular, Romalılar, Bizanslılar ve Osmanlılar gibi farklı uygarlıkların izlerini taşır. Bağlar, hızlı nüfus artışı ve göçle birlikte sosyal ve kentsel sorunlarla da karşı karşıya kalmıştır. Bağlar, çeşitli etnik ve kültürel yapılarıyla zengin bir çeşitliliğe sahiptir ve bu da ilçenin kültürel mirasını zenginleştirir. İlçenin simgelerinden biri olan Dört Ayaklı Minare, tarihi dokusunu koruyarak geçmişe ışık tutar. Ayrıca,

Bağlar Parkı ve çevresindeki yeşil alanlar, şehir sakinlerinin dinlenme ve rekreasyon ihtiyaçlarını karşılar. Bağlar, aynı zamanda tarım ve ticaretin önemli merkezlerinden biridir ve ilçede bulunan çarşılar canlı bir ticaret ortamı sunar.

Bağlar Belediyesi, ilçenin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunar.



Şekil 27. Bağlar Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

E-belediye:

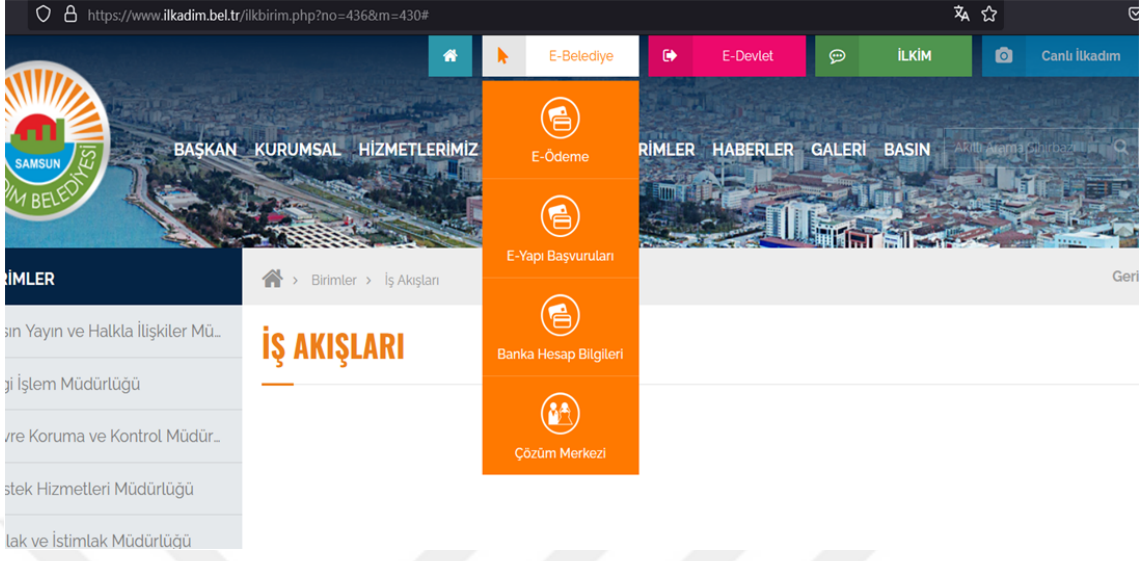
- Ödeme İşlemleri
 - Sicil No İle Ödeme
 - T.C No İle Ödeme
 - Online Ödeme
- Sorgulama İşlemleri
 - Sicil Arama
 - Arsa Rayic Değerleri
 - İnşaat Maliyet Bedelleri
 - Bina Aşınma Oranları

- Çevre Temizlik Tarifeleri
- Meclis Kararları
- Encumen Kararları
- İnteraktif İşlemler
- Şikayet Bildirim Formu
- Şikayet Takip Formu
- Evrak Takip
- E-İmza Belge Takip
- Online İşlemler
- Beyan Bilgileri
- Ruhsat Sorgulama
- Kira Sözleşme Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri
- Borç Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri
- Online Ödeme
- E-Dekont

Belediye websitesinde sunulan e-belediye hizmetlerinin yanında Coğrafi ve Kent Bilgi Sistemleri bağlantısının altında ilçeye ait coğrafi ve kent ile ilgili teknik bilgilerin yer aldığı sistem de bulunmaktadır.

2.18.5 İlkadım Belediyesi -Samsun

Samsun'un merkezi ilçesi olan İlkadım, yaklaşık 350,000 civarındaki nüfusuyla şehrin kalbini oluşturur. Adını Mustafa Kemal Atatürk'ün Samsun'a çıkışı ve Milli Mücadele'yi başlatan ilk adımından alır. İlçe, Karadeniz kıyısında yer alır ve tarihsel önemi Atatürk'ün 19 Mayıs 1919'da Samsun'a çıkışı ile bağlantılıdır. Müzeleri, Atatürk Anıtı ve çeşitli kültürel etkinlikleriyle bilinen bu bölge, turistik ve tarihi bir çekim merkezi olarak dikkat çeker. İlkadım ilçesinin simgelerinden biri olan Bandırma Vapuru, Kurtuluş Savaşı'nın önemli anılarına ev sahipliği yapmasıyla tarihî bir öneme sahiptir. İlkadım Belediyesi, ilçenin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışan önemli bir kurumdur.



Şekil 28. İlkadım Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

İlkadım Belediyesi'nin web sitesi (<https://www.ilkadim.bel.tr/>) üzerinden birçok alanda hizmet alabilirsiniz. Hizmetlerden bazıılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

E-Belediye

- e-Ödeme
- Aşınma Oranları
- Meclis Gündemi
- Encümen Gündemi
- Ç.T.V. Bedelleri
- İnşaat Maliyetleri
- Bildirimler (E-Beyan)
- Ruhsatlar
- Nikah Rezervasyon
- e-Market Hizmetleri
- Personel Maaş
- MEK Kurs Başvuru Formu
- MEK Kurs Başvuru Sorgula
- Bildirimler(E-Beyan)

- e-Makbuz
- Mevcut Borçlar
- Mevcut Tahakkuklar
- Mevcut Ödemeler
- Bugün Evlenenler
- Bugün Vefat Edenler
- Meclis Gündemi
- Encümen Gündemi
- Doküman Yönetimi
- Arsa m2 Fiyatları
- İnşaat Maliyetleri

Belediyenin websitesinde bu hizmetlerin yanında kent rehberi, imar durumu, meclis gündemi, e-yapı başvuruları, canlı İlkadım gibi farklı online hizmetler de sunulmaktadır.

2.18.6 Muratpaşa Belediyesi -Antalya

Antalya'nın merkezi ve turistik ilçelerinden biri olan Muratpaşa, yaklaşık 510,000 nüfusuyla kalabalık bir yerleşim alanıdır. Tarihsel kökleri antik çağlara kadar uzanan ilçe, Attalos Yolu ve Hadrian Kapısı gibi önemli yapıları içerir. İlçede, deniz kenarındaki falezler, plajlar ve Antalya Kaleiçi gibi turistik bölgeler bulunur. Muratpaşa, hem turizmden gelen yoğun ziyaretçi akışı hem de modern konut alanları ile önemli bir ticaret ve yaşam merkezidir. Muratpaşa Belediyesi, ilçenin idari ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan önemli bir kurumdur. Belediye, altyapı çalışmalarından çevre düzenlemelerine, kültürel etkinliklerden sosyal yardım projelerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunar.



Şekil 29. Muratpaşa Belediyesine Ait Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Muratpaşa Belediyesi, web sitesi (<https://muratpasa-bld.gov.tr/>) üzerinden vatandaşlarına birçok alanda hizmet sunmaktadır. Belediye web sitesinde e-belediye bağlantısı altında listelenen hizmetlerden şu şekilde sıralayabiliriz:

- Ödeme İşlemleri
 - Hızlı Ödeme
 - Ödeme (Üye Girişi)
 - Üye Kayıt
- Sorgulama İşlemleri
 - Rayiç Bedel Sorgulama
 - Tapu Rayiç Bedel Sorgulama (Giriş Yap)
 - İnşaat Maliyetleri
 - Aşınma Oranları
 - Satınalmalar
- İnteraktif Hizmetler
 - İş Başvurusu
 - Kurs Başvurusu
 - Turunç Masa Başvurusu
 - Meclis Gündemleri
 - Meclis Kararları

Bu hizmetlerin yanında belediye ana sayfasında istek, Öneri ve Şikayetler, İmar Durum Sorgulama, Komşu Meclisi, İşyeri Açma Ruhsat Belgeleri, Nikah İşlemleri ve Ruhsat İşlemleri bağlantıları bulunmaktadır. Şehir Canlı İzle bağlantısı ile kente ait bazı yerlerin web kamera üzerinden izlenmesi sağlanmaktadır.

2.18.7 İpekyol Belediyesi -Van

İpekyolu, Van ilinin merkez ilçelerinden biridir ve 350,000 civarında bir nüfusa sahiptir. İlçenin ismi, tarihsel olarak İpek Yolu üzerinde bulunmasından gelir ve bu da bölgenin ticari önemini yansıtır. Van Gölü'nün yakınında yer alan ilçe, tarihi ve kültürel zenginlikleriyle öne çıkar. Van Kalesi ve Akdamar Adası gibi turistik ve tarihi yerlere ulaşım kolaylığı sunar. Ayrıca, Van kedisi ve meşhur Van kahvaltısı gibi kültürel simgelerle de bilinir. İpekyolu, modern yapılaşma ve ticari faaliyetlerin yoğun olduğu bir bölgedir ve Van'ın ekonomik, sosyal ve kültürel merkezi olarak önemli bir role sahiptir. İpekyol Belediyesi, ilçenin idari işlerini yürüten ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan önemli bir kurumdur.



https://ebelediye.ipekyolu.bel.tr/ebelediye/genel/ebelediye.xhtml

İPEKYOLU
e-belediye

SORGULAMA	BİLGİLENDİRME	BEYANNAME	ŞİFRELI İŞLEMLER
Şifresiz Borç Ödeme Şifresiz borç sorgulama/ödeme yapabilirsiniz.	Arsa Rayiç Sorgulama Sokakların Rayiç değerlerini öğrenebilirsiniz.	Başvuru Bilgilendirme Beyan başvuru işlemleri ile ilgili bilgi alabilirsiniz.	
Ruhsat Durum Sorgulama İşyeri ruhsat durum bilgilerini görüntüleyebilirsiniz.	Bina Aşınma Oranları Bina aşınma oranlarını öğrenebilirsiniz.	Emlak Beyan Bildirimi Beyan başvuru işlemleri ile ilgili bilgi alabilirsiniz.	
EBYS Evrak Sorgulama EBYS Evrak doğrulama/sorgulama işlemi yapabilirsiniz.	Çevre Temizlik Tarifesi Çevre Temizlik Vergisi fiyatlarını öğrenebilirsiniz.	ÇTV Beyan Bildirimi Çevre Temizlik Vergisi beyanı verebilirsiniz.	
İstek - Şikayet - Öneri Başvuruda bulunabilir veya durumunu sorgulayabilirsiniz.	İnşaat Maliyet Bedelleri İnşaat maliyet bedellerini öğrenebilirsiniz.	İlan Reklam Bildirimi İlan Reklam Vergisi beyanında bulunabilirsiniz.	
		Bildirim Durum Sorgulama Beyanname Bildirim Başvuru Durumunuzu Sorgulayabilirsiniz.	

Şekil 30. İpekyol Belediyesine Ait E-Belediye Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

İpekyol Belediyesi, web sitesi (<https://ipekyolu.bel.tr/>) üzerinden vatandaşlarına birçok alanda hizmet sunmaktadır. Belediye web sitesinde e-belediye bağlantısı altında listelenen hizmetlerden şu şekilde sıralayabiliriz:

- Sorgulama
- Şifresiz Borç Ödeme: Şifresiz borç sorgulama/ödeme yapabilirsiniz.
- Ruhsat Durum Sorgulama: İşyeri ruhsat durum bilgilerini görüntüleyebilirsiniz.
- EBYS Evrak Sorgulama: EBYS Evrak doğrulama/sorgulama işlemi yapabilirsiniz.
- İstek - Şikayet – Öneri: Başvuruda bulunabilir veya durumunu sorgulayabilirsiniz.
- Bilgilendirme
 - Arsa Rayiç Sorgulama: Sokakların Rayiç değerlerini öğrenebilirsiniz.
 - Bina Aşınma Oranları: Bina aşınma oranlarını öğrenebilirsiniz.
 - Çevre Temizlik Tarifesi: Çevre Temizlik Vergisi fiyatlarını öğrenebilirsiniz.
 - İnşaat Maliyet Bedelleri: İnşaat maliyet bedellerini öğrenebilirsiniz.
- Beyanname
 - Başvuru Bilgilendirme: Beyan başvuru işlemleri ile ilgili bilgi alabilirsiniz.
 - Emlak Beyan Bildirimi: Beyan başvuru işlemleri ile ilgili bilgi alabilirsiniz.
 - ÇTV Beyan Bildirimi: Çevre Temizlik Vergisi beyanı verebilirsiniz.
 - İlan Reklam Bildirimi: İlan Reklam Vergisi beyanında bulunabilirsiniz.
 - Bildirim Durum Sorgulama: Beyanname Bildirim Başvuru Durumunuzu Sorgulayabilirsiniz.

2.19 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Açık Veri ve Chatbot Sistemleri

Açık veri portalları, belediyelerin verilerini kamuya paylaşma sürecinin ilk adımı olarak hayata geçirilmiştir. Belediyeler, bağlı kuruluşlar, iştirak şirketleri ve diğer kamu ile özel sektör kurumlarının sahip oldukları verileri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak erişime açmakta ve bu verilerin

ücretsiz kullanılabilmesi için gerekli adımları atmaktadır. Bu portallar, şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlayarak, belediyeler ve iştirak şirketleri tarafından üretilen kamu verilerinin zenginliğini toplumun kullanımına sunar. Ayrıca, bu sistemler erişilebilirlik, şeffaflık ve hesap verebilirliği artırmayı hedefleyen bir girişimin parçasıdır. Veriler, kategori veya organizasyon bazında sunulmakta olup, veri toplama yöntemleri ve meta veri adı verilen diğer bağlamsal bilgilerle birlikte açıklanmaktadır, böylece veri kümelerinin anlaşılması ve kullanılması kolaylaşır.

Web sayfalarında kullanılan chatbotlar, kullanıcılarla etkileşim kurmak için tasarlanmış yapay zeka destekli dijital asistanlardır. Bu sistemler, metin tabanlı veya sesli iletişim yoluyla kullanıcı sorularını yanıtlamak, bilgi sağlamak, ürün önerilerinde bulunmak veya destek hizmeti sunmak gibi çeşitli işlevleri yerine getirir. Chatbotlar, kullanıcı deneyimini iyileştirerek hızlı ve etkili çözümler sunar; aynı zamanda işletmelerin müşteri hizmetlerini optimize etmelerine ve iş yükünü azaltmalarına olanak tanır. Genellikle doğal dil işleme (NLP) teknolojisini kullanarak insan dilini anlar ve daha doğal bir iletişim sağlar. Modern web sitelerinde, müşteri memnuniyetini artırmak ve etkileşimi güçlendirmek için sıkça tercih edilmektedir.

Aşağıda bu tez kapsamında incelenen belediyelerin varsa açık veri portalı bağlantı adresleri ve chatbot kullanım durumları verilmiştir.

Tablo 6.

Belediyelerin Açık Veri Ve Chatbot Kullanım Durumları

Belediye Adı	Açık Veri Portalı	Chatbot	Mobil Uygulama
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	https://data.ibb.gov.tr/	Yok	Birden fazla uygulaması var
Ankara Büyükşehir Belediyesi	https://seffaf.ankara.bel.tr/	Yok	Başkent Mobil
İzmir Büyükşehir Belediyesi	https://acikveri.bizizmir.com	Yok	Belediye adıyla bulunmaktadır
Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Samsun Büyükşehir	Açık veri sayfası tespit	Yok	Belediye adıyla

Belediyesi	edilememiştir		bulunmaktadır
Antalya Büyükşehir Belediyesi	https://acikveri.antalya.bel.tr	Yok	Belediye adıyla bulunmaktadır
Van Büyükşehir Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Adıyaman Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Edirne Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Ardahan Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Kütahya Belediyesi	https://acikveri.kutahya.bel.tr/	Yok	Belediye adıyla bulunmaktadır
Kırşehir Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Sinop Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Isparta Belediyesi	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Beşiktaş Belediyesi - İstanbul	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Konak Belediyesi - İzmir	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Konak Belediyesi adında bulunuyor.
Çankaya Belediyesi - Ankara	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
Bağlar Belediyesi - Diyarbakır	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
İlkadım Belediyesi - Samsun	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor

Muratpaşa Belediyesi -Antalya	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor
İpekyol Belediyesi - Van	Açık veri sayfası tespit edilememiştir	Yok	Bulunmuyor

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

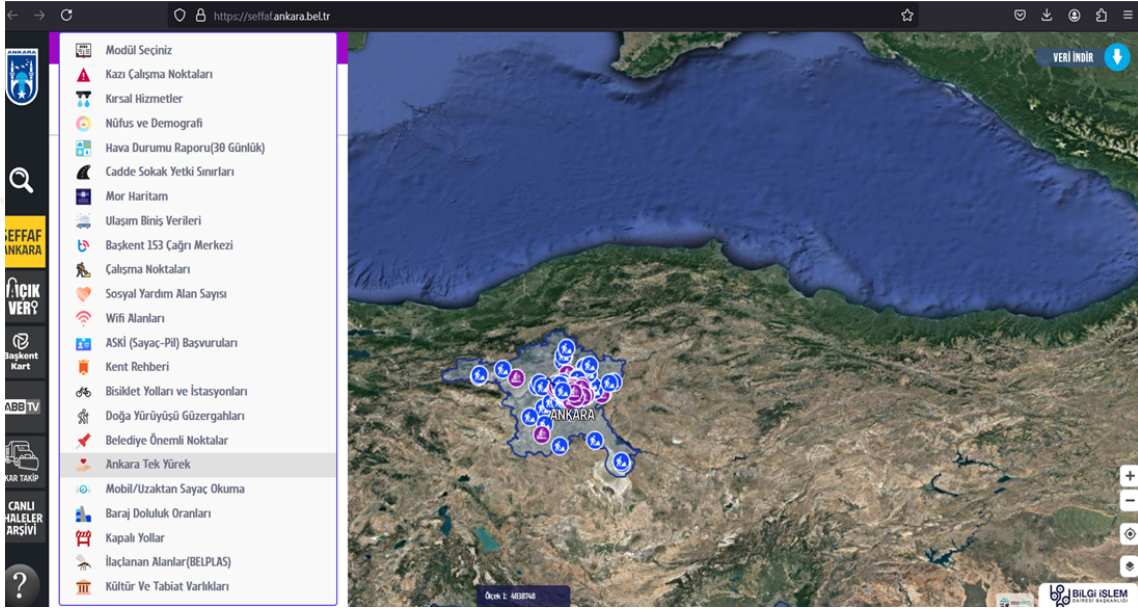
Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin websiteleri kapsamlı incelendiğinde sadece dört büyükşehir belediyesinde ve bir il belediyesinde açık veri portalı bulunmuştur. Diğer belediyelerin web sitelerinde vatandaşların bilgi edinmesi için farklı formlar ve belgeler bulunsa da bu açık veri portalı olarak ayrı bir sayfa düzenlenmemiştir. Tezin bu kısmında, açık veri portalı bulunan İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Antalya Büyükşehir Belediyesi ve Kütahya Belediyesinin açık veri portalları site görselleri ile birlikte sunulmuştur.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi en kapsamlı açık veri portalına sahip olduğu anlaşılmıştır. Aşağıda verilen site ekran görüntüsünden de anlaşılacağı üzere mobilite, yönetim başta olmak üzere birçok farklı kategoride veri setleri kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır.

Şekil 31. İstanbul Büyükşehir Belediyesine Ait Açık Veri Portalı Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

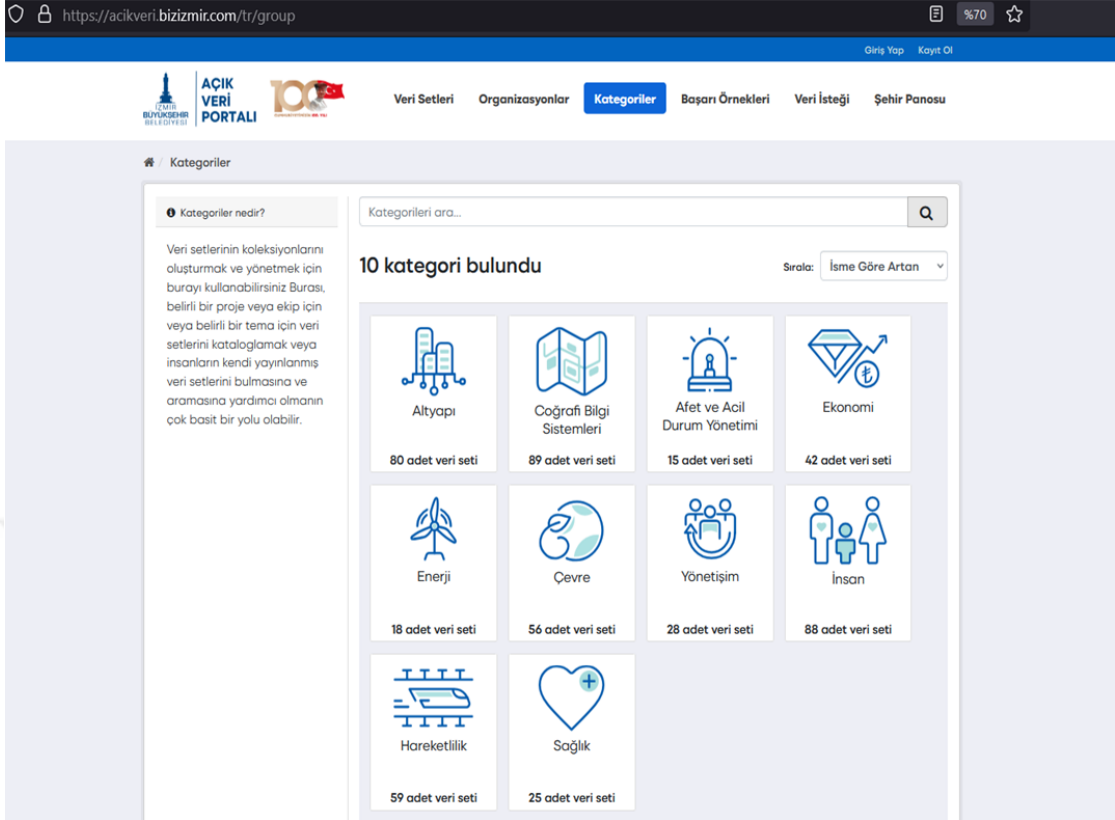
Kapsamlı açık veri portalına sahip olan bir diğer belediye ise Ankara Büyükşehir Belediyesi'dir. Şeffaf portal olarak sunulan websitesinde kazı çalışma noktaları, sosyal yardım alanları, doğa yürüyüş noktaları gibi farklı kullanıcıların taleplerine hizmet edecek veri setleri sunulmaktadır.



Şekil 32. Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne Ait Açık Veri Portalı Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Açık veri portalına sahip olan bir diğer belediye ise İzmir Büyükşehir Belediyesi'dir. On farklı kategori altında listelenen veri setlerinde altyapı hizmetleri bulunmaktadır. Enerji ve çevre olmak üzere farklı kategorilerde bilgi setleri kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Bu sayfa içerisinde bulunan form ile kullanıcıların bilgi edinme kanunları kapsamında belediye hizmetleri konusunda ek bilgi edinme başvuruları da alınmaktadır.

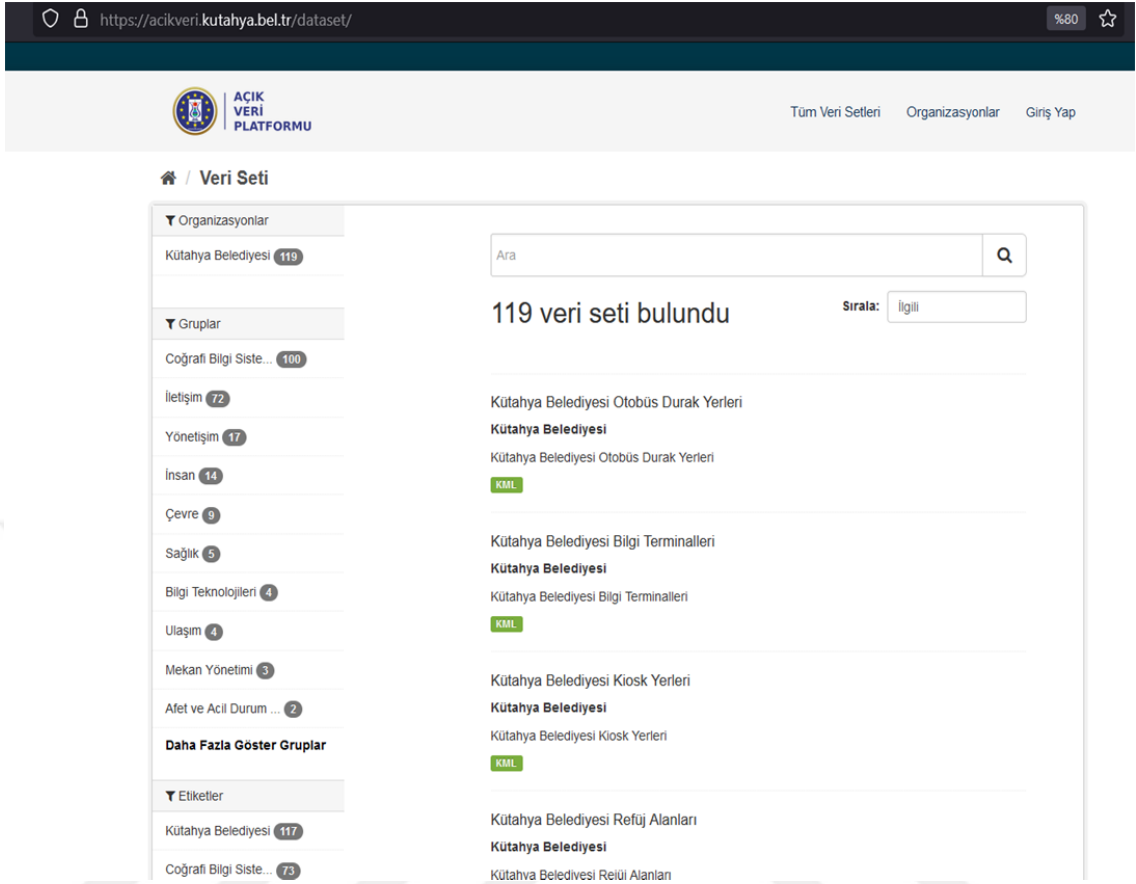


Şekil 33. İzmir Büyükşehir Belediyesine Ait Açık Veri Portalı Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Antalya belediyesinin açık veri sitesi bulunmasına rağmen sayfa farklı zamanlarda ziyaret edilmiş ancak site erişilmemektedir.

İncelenen il belediyelerinin arasında açık veri portalına sahip olan tek belediye Kütahya Belediyesi tespit edilmiştir. Bu belediyenin sitesinde sağlık, çevre ve eğitim başta olmak üzere farklı kategorilerde 119 veri seti bulunmaktadır.



Şekil 34. Kütahya Belediyesine Ait Açık Veri Portalı Web Sayfası

Kaynak: Yazar tarafından belediyeye ait web sayfasının ekran görüntüsü alınarak hazırlanmıştır.

Belediyelerin chatbot kullanma durumları incelendiğinde herhangi bir belediyenin chatbot kullanmadığı anlaşılmıştır. Chatbot kullanımı mesai saatlerine göre düzenlenebilmektedir. Belediyeler 7/24 personel görevlendirme yerine mesai saatlerinde personel görevlendirebilirler. Gelişen yapay zekâ uygulamaları ile websiteleri chatbot eklenerek desteklenebilir.

2.20 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Yapay Zekâ Uygulamalarının Kullanımları

Son yıllarda teknolojinin hızla gelişmesi, kamu yönetiminde ve hizmet sunumunda da köklü değişikliklere yol açmıştır. Yapay zekâ (AI), bu teknolojik dönüşümün başlıca unsurlarından biri haline gelerek büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin vatandaşlara sundukları hizmetlerin iyileştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Belediyeler, hizmet kalitesini artırmak, kaynak kullanımını optimize etmek ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili yanıt vermek amacıyla AI tabanlı çözümlerden yararlanması beklenmektedir. Çalışmanın bu kısmında tez kapsamında incelenen belediyelerin web sitelerinde yapay zekâ uygulamalarının kullanımı incelenecektir.

- **İstanbul Büyükşehir Belediyesi:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne (İBB) toplu ulaşımda güvenliği artırmak için dijital dönüşüm projesi başlattı. Proje kapsamında 2.950 Özel Halk Otobüsü'ne yapay zekâ destekli erken uyarı sistemleri yerleştirildi. Bu sistem, şoförlerin yorgunluk, dikkat dağınıklığı gibi durumlarını tespit edip anında uyarı yaparak kazaları önlemeyi hedefliyor. Ayrıca araç içi konforu artırmak için USB şarj noktaları, büyük bilgilendirme ekranları ve engelsiz erişim çözümleri sunuluyor. Şoförlerin emniyet kemeri takmama, cep telefonu kullanma gibi ihlalleri de tespit edilerek cezai işlemler uygulanıyor (İBB, 2022). Ayrıca, belediye kapsamındaki akıllı şehir adlı kısımda yapay zekâ ile ilgili proje duyuruları bulunmaktadır. Ancak bu projelerin uygulamaları ile ilgili geniş bilgi yetersizdir. Belediye kapsamında gençlere yapay zekâ eğitimleri verildiği duyuruları bulunmaktadır (<https://ibb.istanbul/>). Ancak, bu tezin kapsamı dışında olduğundan bunlar incelemeye alınmamıştır.

- **Ankara Büyükşehir Belediyesi:** Ankara Büyükşehir Belediyesi, EGO Genel Müdürlüğü ile HAVELSAN iş birliğiyle 327 EGO otobüsüne yapay zekâ destekli Video Yönetim Sistemi kurdu. Bu sistem, şoförlerin kural ihlallerini anlık olarak tespit edip yasal işlemler başlatırken, otobüs doluluk oranlarını da analiz ederek duraklardaki yolcu yoğunluğunu belirleyip ek sefer planlamaları yapacak. Şoförlerin uykusuzluk, cep telefonu kullanımı ve emniyet kemeri ihlali gibi davranışları yapay zekâ ile izlenecek ve kaydedilecek. Proje, toplu taşımada güvenliği ve yolcu konforunu artırmayı hedefliyor. Bu belediye kapsamında da gençlere yapay zekâ eğitimleri verildiği duyuruları bulunmaktadır. Ancak, bu tezin kapsamı dışında olduğundan bunlar incelemeye alınmamıştır (<https://www.ankara.bel.tr/>).

İzmir Büyükşehir Belediyesi: Belediye sitesinde bulunan habere göre, İzmir BB kapsamında **Yapay Zekâ** ve Akıllı Şehirler Müdürlüğü kurulmuştur. Bu yeni birim, İzmir'i yapay zekâ ve akıllı şehirler alanında öncü bir kent yapma hedefiyle çalışarak, akıllı ulaşım, enerji verimliliği ve büyük veri gibi alanlarda projeler geliştirmesi

hedeflenmektedir. Özellikle trafik yönetimi, toplu taşıma optimizasyonu ve sürdürülebilir enerji sistemleri üzerinde yoğunlaşarak, şehrin daha yaşanabilir ve sürdürülebilir bir hale gelmesi amaçlanıyor. Ayrıca belediye hizmetlerinde yapay zekâ destekli çözümlerle verimlilik artırılması amaçlanmaktadır.

- **Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir.

- **Samsun Büyükşehir Belediyesi:** belediye websitesinde bulunan habere göre belediye, bilgi ve iletişim teknolojilerini en verimli şekilde kullanarak şehri akıllı hale getirmeyi hedefliyor. Başkan Mustafa Demir, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nı yapay zekâ merkezi haline getirerek 2 yılda 10 milyon TL tasarruf sağlandığını belirtti. Akıllı şehir sistemleriyle özellikle trafik sorunlarını çözmek için çalışmalar yürüten belediye, yapay zekâ projeleriyle önemli başarılar elde etti. ASELSAN ile iş birliği içinde geliştirilen akıllı kavşak projesi ve 153 Kent Yönetim Merkezi gibi projeler, teknolojik altyapının güçlendirilmesine odaklanıyor. Projelerin detayları bulunmamaktadır. Sitede yardım botu bulunmamaktadır (<http://samsun.bel.tr/>).

- **Antalya Büyükşehir Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye tarafından çocuklara yapay zekâ eğitimi verildiği duyurusu bulunmaktadır (<https://www.antalya.bel.tr/>).

- **Van Büyükşehir Belediyesi:** Yapılan haberde, belediye, şehrin tüm verilerinin toplandığı ve yönetildiği Akıllı Kent Yönetim Merkezi'ni açtı. Yapay zekâ destekli bu merkez, enerji verimliliği, ulaşım, güvenlik gibi alanlarda hizmet sunarken, muhtemel afet durumlarında afet koordinasyon merkezine dönüştürülebilecek. Merkezde akıllı kavşak, park, otopark, güvenlik ve sulama sistemleri gibi birçok şehir yönetim fonksiyonu izlenip yönetilebiliyor. Ayrıca, afet anında kamera ve sensör ağlarıyla sahadan anlık veri alınıp ekiplerin hızlı koordinasyonu sağlanabilecek (<https://van.bel.tr/>).

- **Adıyaman Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması

bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye tarafından çocuklara yapay zekâ eğitimi verildiği duyurusu bulunmaktadır (<https://www.adiyaman.bel.tr/>).

- **Edirne Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye tarafından farklı yapay zekâ eğitimleri verildiği duyurusu bulunmaktadır (<https://www.edirne.bel.tr/>).

- **Ardahan Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye tarafından farklı yapay zekâ eğitimleri verildiği duyurusu bulunmaktadır (<https://www.ardahan.bel.tr/>).

- **Kütahya Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye tarafından farklı yapay zekâ eğitimleri verildiği duyurusu bulunmaktadır (<https://www.kutahya.bel.tr/>).

- **Kırşehir Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://www.kirsehir.bel.tr/>).

- **Sinop Belediyesi:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://www.sinop.bel.tr/>).

- **Isparta Belediyesi:** Yapılan haberde, şehirdeki 13 ana kavşağa yapay zekâ kontrollü akıllı sinyalizasyon sistemi kuruluyor. Belediye Başkanı, bir yılı aşkın süredir üzerinde çalıştıkları projenin 10 gün içinde tamamlanacağını belirtti. Sistem, yeşil dalga ve yapay zekâ teknolojisi ile trafik akışını hızlandırıp bekleme sürelerini minimize ederek trafiği rahatlatmayı hedefliyor. Özellikle akşam saatlerinde yaşanan trafik

sorunlarının bu sistemle %90 oranında çözüleceğini ifade edildi (<https://www.isparta.bel.tr/>).

- **Beşiktaş Belediyesi -İstanbul:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://besiktas.bel.tr/>).

- **Konak Belediyesi -İzmir:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://www.konak.bel.tr/>).

- **Çankaya Belediyesi -Ankara:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, belediye sitesinde yapılan bir haberde, beledye tarafından gençler için “Akıllı Sınav” uygulandığını ve bu sınav sisteminin de yapay zekâ ile desteklendi bildirilmiştir. Sistemin detayları bulunmamaktadır (<https://www.cankaya.bel.tr/>).

- **Bağlar Belediyesi -Diyarbakır:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://www.baglar.bel.tr/>).

- **İlkadım Belediyesi -Samsun:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://www.ilkadim.bel.tr/>).

- **Muratpaşa Belediyesi -Antalya:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir. Ancak, yapılan duyurularla belediyenin bazı yapay zekâ projelerini desteklediği ifade edilmiştir. Detaylar bulunmamaktadır (<https://muratpasa-bld.gov.tr/>).

- **İpekyol Belediyesi -Van:** Belediye websitesi içerisinde ve arama motoru ile yapılan incelemelerde belediyenin yapay zekâ kullanımı ile ilgili bir çalışması bulunmamaktadır. Site içerisinde yapay zekâ destekli yardım botu bulunmamaktadır. Site içi arama motoru yapay zekâ destekli değildir (<https://ipekyolu.bel.tr/>).

Belediyelerin yapay zekâ kullanımını incelediğimizde, büyük şehirler bu teknolojiyi daha yaygın ve kapsamlı bir şekilde uygularken, küçük belediyelerde yapay zekâ projelerine daha az rastlanmaktadır. Örneğin, İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) toplu ulaşımda güvenliği artırmak için otobüslerde yapay zekâ destekli erken uyarı sistemleri kullanarak sürücülerin dikkat dağınıklığı ve yorgunluğunu tespit etmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi de benzer bir uygulamayla toplu taşımada yapay zekâ destekli Video Yönetim Sistemi'ni hayata geçirmiş ve şoförlerin kural ihlallerini denetleyerek trafik güvenliğini sağlamayı amaçlamaktadır. İzmir ise Yapay Zekâ ve Akıllı Şehirler Müdürlüğü kurarak, özellikle enerji verimliliği ve ulaşım gibi konularda öncü projeler geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu büyük şehirlerin yapay zekâ odaklı çözümleri, ulaşım güvenliği, trafik yönetimi ve enerji verimliliği gibi alanlara odaklanmaktadır.

Daha küçük şehirlerde ise yapay zekâ kullanımı genellikle daha sınırlı kalmaktadır. Örneğin, Van Büyükşehir Belediyesi, yapay zekâ destekli Akıllı Kent Yönetim Merkezi kurarak şehir yönetimi, ulaşım ve afet yönetimi gibi alanlarda veri odaklı kararlar almaktadır. Samsun Büyükşehir Belediyesi ise bilgi ve iletişim teknolojilerini optimize ederek şehri akıllı hale getirme projeleri yürütmektedir. Bununla birlikte, Antalya, Adıyaman, Kütahya gibi bazı belediyelerde yapay zekâ projeleri hakkında bilgi bulunmamakta ya da sadece sınırlı eğitim programları düzenlenmektedir. Bu durum, büyük şehirlerin yapay zekâ teknolojilerinden daha etkin bir şekilde yararlandığını, küçük şehirlerde ise bu teknolojilerin kullanımının daha sınırlı kaldığını göstermektedir.

2.21 Büyükşehir, İl, İlçe Belediyelerinin Elektronik Belediye Uygulamalarının Karşılaştırılması

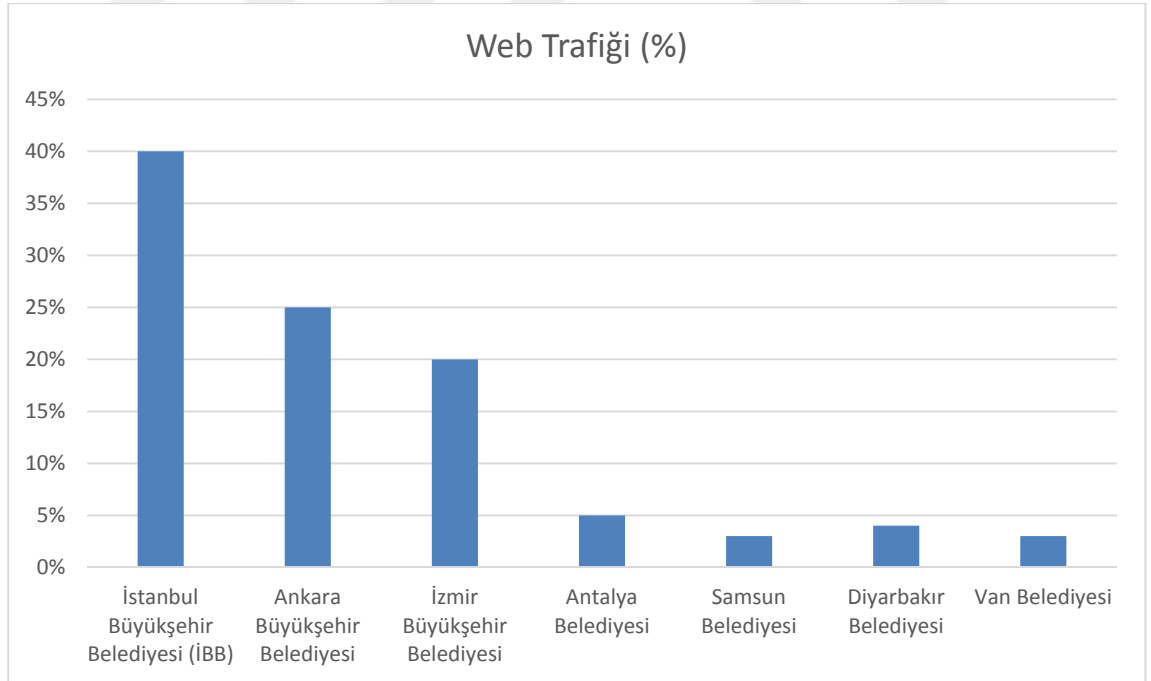
Günümüzde teknolojinin hızlı ilerleyişi ve dijitalleşmenin yaygınlaşması, kamu hizmetlerinin sunumunda da önemli değişikliklere neden olmuştur. Belediyeler, vatandaşlara daha etkili ve hızlı hizmet sunabilmek için elektronik belediyeçilik

uygulamalarını hayata geçirmekte ve bu alanda çeşitli yenilikler geliştirmektedirler. Bu bağlamda, büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin elektronik belediye uygulamalarının karşılaştırılması önemli bir konu haline gelmiştir.

Büyükşehir, il ve ilçe belediyeleri, kendi coğrafi özelliklerine ve nüfus yoğunluklarına göre farklı ihtiyaçlara sahip oldukları için elektronik belediye uygulamaları da bu farklılıkları yansıtmaktadır. Bu bağlamda, bu belediyelerin dijital hizmetlerindeki benzerlikler ve farklılıkların incelenmesi, hem yerel yönetimlerin verimliliğini artırmak hem de vatandaş memnuniyetini sağlamak açısından önemlidir.

2.22 Belediyelerin Websitelerinin Aylık Trafik Çekme Durumlarının Değerlendirilmesi

Büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin web sitelerinin aylık trafiği, hizmet kapsamı ve nüfus büyüklüğüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), geniş hizmet yelpazesi ve büyük nüfusu nedeniyle web trafiğinin %40'ını çekmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi %25, İzmir Büyükşehir Belediyesi ise %20'lik payla önemli miktarda trafik almaktadır. Bu üç büyükşehir, kapsamlı dijital hizmetleri ve geniş kullanıcı kitlesiyle öne çıkmaktadır.



Grafik 1. Büyükşehir Belediyelerin Web Sitesi Trafik Durumları

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Antalya ve Samsun gibi il belediyeleri, daha sınırlı hizmet yelpazesine rağmen %5 ve %3'lük paylarla önemli bir trafik çekmektedir. Diyarbakır ve Van gibi ilçe belediyeleri ise %4 ve %3'lük trafik paylarıyla yerel hizmetlere odaklanmaktadır. Bu yüzdeler dağılımlar, büyükşehir belediyelerinin daha geniş ve çeşitli hizmetler sunarak daha yüksek trafik aldığını, il ve ilçe belediyelerinin ise daha yerel ve spesifik hizmetlerle daha düşük ancak önemli bir trafik çektiğini göstermektedir.

2.23 Bölgelere Göre Belediyelerin websitelerinin Aylık trafik Alma Durumu

Çalışmanın bu kısmında Türkiye'deki belediyelerin web sitesi trafiğini coğrafi bölgelere göre incelemektedir. Amaç, farklı bölgelerdeki belediyelerin web sitesi trafiği arasındaki farkları belirlemek ve bu farkları etkileyebilecek faktörleri araştırmaktır.

Bu çalışma kapsamında incelenen 21 belediyenin websitelerinin aylık web sitesi trafiği verileri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde; Akdeniz Bölgesi'ndeki belediyeler, diğer bölgelere göre en yüksek aylık web sitesi trafiğine sahiptir. En düşük aylık web sitesi trafiğine sahip belediyeler, farklı coğrafi bölgelerde yer almaktadır. Nüfus yoğunluğu, ekonomi, eğitim ve teknolojiye erişim gibi faktörler, bölgesel web sitesi trafiği farklılıklarını etkileyebilir.

2.24 Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Bu çalışmanın daha önceki bölümlerinde gösterildiği gibi belediyelerin farklı e-belediye uygulamaları olduğu görülmektedir. Çalışmanın bu kısmında incelenen belediye hizmetlerinin karşılıklı olarak karşılaştırılması yapılacaktır.

2.24.1 Büyükşehir Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Aşağıdaki tabloda Temel Hizmetler, E-Devlet ve Mobil Hizmetler, Toplu Taşıma ve Ulaşım Hizmetleri, Kültür, Sanat ve Etkinlikler, Sosyal Yardım ve Destek Hizmetleri, Çevre ve Atık Yönetimi gibi kategoriler belirlenmiştir.

Tablo 7.*Büyükşehir Belediyelerin E-Belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması*

Katego ri	İstanbul BB	Ankara BB	İzmir BB	Diyarbak ır BB	Samsu n BB	Antaly a BB	Van BB
Temel Hizmet ler	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze ve nikah başvuruları	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze, nikah, vergi ödemeleri	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze, nikah başvuruları	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze, nikah başvuruları	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze, nikah başvuruları	Bina yıkım, tadilat, ruhsat, cenaze, nikah başvuruları	Tapu, imar izinleri, yapı ruhsatı başvuruları
E- Devlet ve Mobil Hizmet ler	İBB Mobil Belediye uygulaması: fatura ödeme, vergi sorgulama, randevu alma, belediye duyuruları	Başkent Mobil: fatura ödeme, izin başvuruları, toplu taşıma bilgileri, haberler	E-Belediye uygulamaları; fatura ödeme, vergi sorgulama	E-Belediye işlemleri; su faturası ödeme, abonelikler, diğer belediye işlemleri	E-Belediye ve Online işlemler; fatura ödeme, vergi sorgulama	Antalya Kart hizmetleri ve e-belediye üzerinden çeşitli işlemler	Elektronik belge yönetimi, dilekçe, başvuru ve itiraz işlemleri
Toplu Taşıma ve Ulaşım	Toplu taşıma bilgileri, QR	ANKARAKART: toplu taşıma, sefer saatleri,	İzmirkart : toplu taşıma, sefer	Diyarbakırkart: toplu taşıma	Samsun Kart: toplu taşıma,	Antalya Kart: toplu taşıma	Van su aboneliği ve toplu

	kodla ödeme, İBB yolculuk kartı, park yerleri bilgileri	bilet alımı	saatleri, bakiye kontrolü, bilet alımı	hatları, sefer saatleri, bakiye kontrolü	sefer saatleri, bakiye kontrolü, bilet alımı	bilgiler i, bilet alımı, bakiye kontrolü, bilet alımı	taşıma hakkın da bilgi sunumu
Kültür, Sanat ve Etkinlikler	Kültürel etkinlik takibi, bilet alma, çevrim içi e-kütüphaneler, e-müzeler	Kültürel etkinlik takibi, müzeler, tiyatrolar, konserler hakkında bilgi edinme	Kültürel etkinlikler, müzeler, konserler, bilet alma	Kültür etkinlikleri, konserler, tiyatro bilgileri	Kültürel etkinlikler hakkında duyurular	Kültürel etkinlik bilgileri, müze ve tiyatrolar hakkında bilgi edinme	Etkinlikler ve faaliyetler: konserler, festivaler, tiyatrolar hakkında bilgi edinme
Sosyal Yardım ve Destek	Sosyal program bilgileri, yardım başvuru arı, anketler ve forumlara katılım	Sosyal yardım başvuruları, sosyal projeler, spor kursları	Yardım başvuruları, sosyal projeler, spor kursları	Sosyal yardımlar, proje bilgileri, bağış imkanları	Sosyal projeler hakkında bilgi edinme	Sosyal projeler ve yardım başvuruları	Sosyal yardım ve destek başvuruları

Çevre ve Atık Yönetimi	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm noktaları	Atık yönetimi, çöp toplama saatleri, geri dönüşüm	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm bilgileri	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm	Çevre ve geri dönüşüm yönetimi
İletişim ve Duyurular	Belediye duyuruları, önemli haberler	Güncel haberler, duyurular	Güncel haberler, faaliyet duyuruları	Duyurular, faaliyet haberleri	Güncel haberler, belediye duyuruları	Güncel haberler, belediye duyuruları	Talep, öneri ve bilgi edinme formu

Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

Bu tablo, her belediyenin belirli hizmet başlıklarında sunduğu olanakların özet bir karşılaştırmasını sunmaktadır. Özellikle mobil hizmetler, sosyal yardımlar ve kültür etkinlikleri açısından her belediye kendine özgü çözümler geliştirmiştir. Bu tür bir karşılaştırma, her belediyenin kendi bölgesinin ihtiyaçlarına uygun farklı özellikler sunduğunu gösterir.

Tablo incelendiğinde Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sundukları e-belediye hizmetlerinin çeşitliliği ve kapsamı açısından benzerlikler ve farklılıklar olduğu görülmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) mobil uygulama ve e-belediye hizmetlerinde fatura ödeme, vergi sorgulama ve randevu alma gibi kapsamlı dijital hizmetler sunarken; temel hizmetlerde bina yıkım, ruhsat başvuruları ve cenaze hizmetleri gibi geniş bir yelpaze sunmaktadır. Benzer şekilde Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB), temel hizmetlerin yanı sıra toplu taşıma, kültürel etkinlikler ve sosyal yardımları kapsayan geniş bir e-hizmet portföyüyle öne çıkmaktadır. Diğer belediyelerde bu kategorilerde benzer hizmetler sunulmakla birlikte, örneğin Van Büyükşehir

Belediyesi'nde yapı ruhsatı ve tapu işlemleri gibi farklı hizmetlerin vurgulanması, her belediyenin yerel ihtiyaçlara göre özelleşmiş hizmetler sunduğunu göstermektedir.

Toplu taşıma ve ulaşım kategorisinde belediyeler, kendi şehirlerine özgü çözümler geliştirmiştir. Örneğin, İstanbul'daki İBB QR kodla ödeme gibi dijital yenilikler sunarken, Ankara ve İzmir gibi diğer şehirler toplu taşıma kartları üzerinden bakiye kontrolü ve bilet alımı gibi hizmetler sağlamaktadır. Antalya ve Samsun'daki toplu taşıma hizmetleri, daha çok basit ve erişilebilir dijital çözümler üzerine kurulmuş olup, Diyarbakır'da da benzer şekilde toplu taşıma hatları ve sefer bilgileri sunulmaktadır. Van'ın toplu taşıma hizmetlerinde daha sınırlı bilgi sunması, şehirlerin dijitalleşme düzeylerinin ve bu alana verdikleri önceliğin farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Kültürel ve sosyal hizmetlerde ise, büyükşehir belediyelerinin, vatandaşlarına sanatsal ve kültürel etkinliklere kolay erişim sağlamayı hedeflediği gözlemlenmektedir. Kültürel ve sosyal hizmetlerde İstanbul ve Ankara elektronik hizmet sunarken diğerleri bilgilendirme ve duyuru düzeyinde kalmaktadır. İBB, e-kütüphane ve e-müze gibi çevrimiçi hizmetlerle diğer şehirlerden ayrılırken, Ankara, İzmir ve Antalya da benzer kültürel hizmetler sunarak etkinlik takibi ve bilet almayı dijital ortama taşımıştır. Diyarbakır, Samsun ve Van gibi şehirlerde de kültürel etkinlikler hakkında duyurular yapılmakla birlikte, hizmetlerin çeşitliliği ve erişilebilirliği açısından farklılıklar söz konusudur. Bu durum, Diyarbakır, Samsun, Van gibi büyükşehirlerde kültürel hizmetlerin çevrim içi ortama taşınması ile ilgili e-belediyecilik hizmetlerinde yol alınması gerektiğini göstermektedir.

2.24.2 İl Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Aşağıdaki tabloda il belediyelerinin temel hizmetler, e-devlet ve mobil hizmetler, toplu taşıma ve ulaşım hizmetleri, kültür, sanat ve etkinlikler, sosyal yardım ve destek hizmetleri, çevre ve atık yönetimi gibi kategorileri için karşılaştırılması verilmiştir.

Tablo 8.*İl Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması*

Belediye	Adıyaman B	Edirne B	Ardahan B	Kütahya B	Kırşehir B	Sinop B	Isparta B
Temel Hizmetler	Altyapı çalışmaları, çevre düzenlemeleri, su aboneliği	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, çevre düzenlemeleri	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, nöbetçi eczane/fırın bilgisi	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, çevre düzenlemeleri	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, çevre düzenlemeleri	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, çevre düzenlemeleri	Altyapı çalışmaları, su aboneliği, çevre düzenlemeleri
E-Devlet ve Mobil Hizmetler	Arsa ve İmar, Etkinlikler, Vergi ve Ödeme, e-Devlet Kapısı hizmetleri; Mobil uygulama desteği	Arsa ve İmar, EBYS, e-Devlet Kapısı, Askıda Fatura, Online ödeme	Arsa ve İmar, EBYS, e-Devlet Kapısı, mobil destek yok	Arsa ve İmar, EBYS, e-Devlet Kapısı, Mobil uygulama	e-Devlet, e-imar, kent rehberi, e-tahsilat, çevre beyan ve emlak beyan işlemleri	Arsa ve İmar, e-Devlet hizmetleri, Hızlı tahsilat, taksitli borç ödeme; Mobil destek yok	E-belediye, E-imar, E-kent rehberi, E-ruhsat, Mobil uygulama, BELNET Kent Otomasyon Sistemi
Toplu Taşıma ve Ulaşım Hizmetleri	Yok	Kent Otomasyon Sistemi ile trafik durumu, canlı kamera görüntüleri	Yok	Yok	Yok	Yok	Toplu ulaşım hizmetleri, Ispartapark kafe ve restoranlar
Kültür, Sanat ve Etkinlikler	Kültürel etkinlikler, eğitim ve kurslar	Edirne festivalleri, sanal tur, kültürel miras bilgisi	Belediye dergisi, kültürel etkinlikler	Kültürel etkinlikler, sosyal medya takibi, şehir rehberi	Kültürel etkinlikler, doğa turizmi tanıtımları	Kültürel etkinlikler, müzeler ve turistik mekan tanıtımları	Kültürel etkinlikler, sosyal ve kültürel etkinlikler, nikah canlı yayını
Sosyal Yardım ve Destek Hizmetleri	Sosyal yardım başvuruları, eğitim yardımı, nikah ve defin işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, hayvan sahiplendirme, nikah ve defin işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, defin ve nikah işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, defin ve nikah işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, defin ve nikah işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, defin ve nikah işlemleri	Sosyal yardım başvuruları, defin ve nikah işlemleri
Çevre ve Atık Yönetimi	Çevre düzenlemeleri	Yok	Çevre düzenlemeleri, çevre bilgilendirme hizmetleri	Çevre bilgilendirme hizmetleri	Çevre beyan işlemleri	Çevre temizlik tarifesi, çevre bilgilendirme hizmetleri	Çevre düzenlemeleri, Ç.T.V. bedelleri, çevre bilgilendirme hizmetleri

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo incelendiğinde, Adıyaman, Edirne, Ardahan, Kütahya, Kırşehir, Sinop ve Isparta belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetlerinin benzerlikleri ve farklılıkları dikkat çekmektedir. Temel hizmetler açısından tüm belediyelerin ortak olarak altyapı çalışmaları, çevre düzenlemeleri ve su aboneliği gibi temel hizmetleri sunduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, Ardahan Belediyesi nöbetçi eczane ve fırın bilgisi gibi diğer belediyelerde olmayan ek hizmetler sunarak farklılaşmaktadır. Bu, yerel yönetimlerin hizmet önceliklerini belirlerken bölgesel ihtiyaçları gözettiğini göstermektedir.

E-devlet ve mobil hizmetler kategorisinde ise belediyeler arasında belirgin farklar bulunmaktadır. Adıyaman, Edirne ve Kırşehir belediyeleri e-Devlet Kapısı üzerinden çeşitli hizmetleri sunarken, mobil uygulama desteği açısından farklılıklar mevcuttur. Örneğin, Edirne Belediyesi, "Askıda Fatura" gibi yaratıcı çözümler sunarken, mobil uygulama desteği olmayan Ardahan Belediyesi dijital hizmetlerde eksik kalmaktadır. Isparta Belediyesi ise geniş bir e-belediye yelpazesi sunarak diğer belediyelerden ayrılmakta ve mobil uygulama üzerinden BELNET Kent Otomasyon Sistemi ile kullanıcılarına hizmet vermektedir. Bu farklılıklar, il belediyeleri arasında her belediyenin kendi altyapısı ve dijitalleşme düzeyine göre e-belediye çözümlerini şekillendirdiğini göstermektedir.

Kültür, sanat ve etkinlikler alanında Edirne Belediyesi'nin festivaller ve sanal tur gibi zengin içerikler sunması, şehrin turistik kimliğini yansıtmaktadır. Buna karşın, diğer belediyeler kültürel etkinlikleri daha sınırlı kapsamda sunmaktadır. Sosyal yardım ve destek hizmetlerinde ise tüm belediyelerin benzer hizmetleri sunduğu, sosyal yardım başvuruları ve defin-nikah işlemlerine odaklandığı görülmektedir. Çevre ve atık yönetimi kategorisinde bazı belediyeler kapsamlı hizmetler sunarken, Edirne Belediyesi'nin bu alanda hizmet sunmaması, çevreye yönelik farkındalık ve hizmetlerdeki çeşitliliğin belediyeler arasında ne denli farklılaşabileceğini ortaya koymaktadır. Bu tablo genel olarak, belediyelerin sunduğu hizmetlerde dijitalleşme ve kapsam açısından önemli farklılıklar bulunduğunu ve bu hizmetlerin bölgesel özelliklere göre şekillendiğini göstermektedir.

2.24.3 İlçe Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Aşağıdaki tabloda ilçe belediyelerinin temel hizmetler, e-devlet ve mobil hizmetler, toplu taşıma ve ulaşım hizmetleri, kültür, sanat ve etkinlikler, sosyal yardım ve destek hizmetleri, çevre ve atık yönetimi gibi kategorileri için karşılaştırılması verilmiştir.

Tablo 9.

İlçe Belediyelerin E-belediye Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Belediye	Temel Hizmetler	E-Devlet ve Mobil Hizmetler	Toplu Taşıma ve Ulaşım Hizmetleri	Kültür, Sanat ve Etkinlikler	Sosyal Yardım ve Destek Hizmetleri	Çevre ve Atık Yönetimi
Beşiktaş Belediyesi	- Emlak vergisi, su faturası sorgulama ve ödeme - E-nikah başvurusu - Semt kart	- E-belediye hizmetleri - B+ Dergisi - Kütüphane hizmetleri - Online ödeme - Engelsiz Beşiktaş	- Toplu taşıma hizmetleri hakkında bilgi yok	- Beşiktaş Kültür Sanat Etkinlikleri ve bilet satışı - Kafeler	- Askıda Fatura - Sosyal yardım projeleri	- Çevre temizlik işleri - Atık yönetimi - Su, çöp, emlak fatura ödeme
Konak Belediyesi	- Emlak vergisi sorgulama - Ödeme işlemleri - Yardım işlemleri	- E-belediye işlemleri - Beyan başvuru işlemleri - Borç sorgulama ve ödeme - Vergi ödemeleri	- Toplu taşıma hizmetleri hakkında bilgi yok	- Kültürel etkinlikler hakkında bilgi - Festivaller ve tiyatrolar	- Sosyal yardım ve destek hizmetleri - E-devlet üzerinden ödeme işlemleri	- Çevre temizlik vergisi - Atık yönetimi - İlan reklam vergisi başvuruları
Çankaya Belediyesi	- Emlak vergisi, su faturası ödeme	- Online başvuru sorgulama - Eğitim ve kurs	- Toplu taşıma hizmetleri hakkında bilgi yok	- Etkinlikler (konser, tiyatro, festival)	- Sosyal yardımlar - Defin işlemleri	- Atık yönetimi ve temizlik - Çevre düzenleme

	- Arsa ve imar işlemleri	başvurusu - Online ödeme işlemleri - Ruhsat başvuru işlemleri		- Eğitim programları ve kültürel kurslar		ri
Muratpaşa Belediyesi	- Emlak ve su faturası ödemeleri - İnşaat maliyet bedelleri sorgulama	- E-belediye işlemleri - Hızlı ödeme işlemleri - Rayiç bedel sorgulama - İş başvurusu - Kurs başvurusu	- Toplu taşıma hizmetleri hakkında bilgi yok	- Kültürel etkinlikler - Etkinlik takvimi ve kurs başvuruları	- Sosyal yardım ve destek hizmetleri - Nikah işlemleri - E-belediye üzerinden başvuru ve talepler	- Çevre temizlik hizmetleri - Atık yönetimi
İpekyol Belediyesi	- Şifresiz borç ödeme - Arsa rayiç sorgulama	- E-devlet başvuruları - Şikayet ve öneri formu - Beyan başvurusu - E-İmza belge takip	- Toplu taşıma hizmetleri hakkında bilgi yok	- Kültürel ve sanatsal etkinlikler - İlan reklam başvuruları	- Sosyal destek hizmetleri - Borç sorgulama ve ödeme	- Çevre temizliği - Atık yönetimi - Çevre temizlik tarifesi

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Belediyelerin sunduğu hizmetler farklı kategorilerde incelendiğinde, hizmet çeşitliliği ve dijitalleşme düzeyleri ön plana çıkmaktadır. Beşiktaş, Konak, Çankaya, Muratpaşa ve İpekyol belediyelerinin hizmetlerini karşılaştırarak öne çıkan özellikleri aşağıda özetlenmiştir:

Beşiktaş, Konak, Çankaya ve Muratpaşa belediyeleri temel hizmetlerde benzer özellikler göstermektedir. Tüm bu belediyeler, emlak vergisi ve su faturası gibi ödeme işlemleri sunarken; Beşiktaş Belediyesi online doktor hizmeti ve e-nikah başvurusu gibi ek hizmetlerle dikkat çekmektedir. Çankaya ve Muratpaşa belediyeleri, arsa ve imar işlemlerini kapsayan hizmetleri de sunmaktadır. İpekyol Belediyesi ise şifresiz borç

ödeme ve arsa rayiç sorgulama gibi pratik çözümler sunarak dijitalleşmeye katkıda bulunmaktadır.

Bu kategoride, Beşiktaş ve Muratpaşa belediyeleri, e-belediye hizmetlerinin yanı sıra mobil uygulamalar üzerinden hızlı ödeme ve online başvuru gibi dijital çözümler sunmaktadır. Konak Belediyesi, borç sorgulama ve ödeme işlemlerini e-devlet kapısı üzerinden gerçekleştirme imkanı tanırken; Çankaya Belediyesi, eğitim ve kurs başvurularını da online platformlardan kabul etmektedir. İpekyol Belediyesi ise e-imza ve belge takibi gibi daha spesifik dijital hizmetler sunmaktadır.

Tüm belediyeler için ortak nokta, toplu taşıma hizmetlerinin dijital ortamda sunulması ile ilgili detaylı bilgi sunulmamasıdır. Bu alan, belediyeler arasında eksiklik olarak dikkat çekmekte ve geliştirme fırsatları sunmaktadır.

Beşiktaş Belediyesi, Beşiktaş Kültür Sanat adı altında etkinlikler düzenlerken, kütüphane hizmetleri ve bilet satışı gibi ek hizmetler de sunmaktadır. Konak Belediyesi, tiyatro ve festivalleri içeren kültürel etkinlikler hakkında bilgi verirken, Çankaya Belediyesi daha geniş bir yelpazede etkinlikler, konserler ve kurslar sunmaktadır. Muratpaşa Belediyesi ise etkinlik takvimi ve kurs başvuruları ile öne çıkmaktadır. İpekyol Belediyesi, ilan reklam başvurularını içeren sanatsal ve kültürel etkinlikler sunmaktadır.

Sosyal yardım hizmetlerinde tüm belediyeler benzer hizmetler sunmakla birlikte, Beşiktaş Belediyesi "Askıda Fatura" gibi toplumsal destek projeleriyle öne çıkmaktadır. Konak ve Muratpaşa belediyeleri, sosyal yardım hizmetlerini e-devlet üzerinden de erişilebilir kılmaktadır. İpekyol Belediyesi, borç sorgulama ve ödeme gibi destekleyici hizmetler sunarak farklılaşmaktadır.

Belediyeler çevre temizlik işleri ve atık yönetiminde ortak hizmetler sunmaktadır. Beşiktaş Belediyesi, su, çöp ve emlak fatura ödeme gibi ek çevre hizmetleriyle dikkat çekerken; Konak Belediyesi, ilan reklam vergisi başvurularını çevre hizmetlerine entegre etmektedir. Çankaya ve Muratpaşa belediyeleri çevre düzenlemeleri ve temizlik hizmetlerini ön planda tutmaktadır. İpekyol Belediyesi ise çevre temizlik tarifesi ve atık yönetimi ile bu alanda hizmet sunmaktadır.

Bu analiz, belediyelerin temel hizmetler, dijitalleşme ve çevre hizmetleri gibi alanlarda farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Dijitalleşmenin ve mobil

hizmetlerin önemi, Beşiktaş ve Muratpaşa gibi belediyelerde belirgin şekilde görülmekte; diğer belediyeler ise geleneksel hizmetleri daha yaygın olarak sunmaktadır.

2.24.4 Büyükşehir, İl ve İlçe Belediyeleri Arasındaki E-Belediye Hizmet Farklılıkları

Aşağıdaki tablo, büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin sunduğu e-belediye hizmetlerindeki farkları özetler. Tabloyu takiben bu farklılıkların nedenlerine ve sonuçlarına dair açıklamalar sunulmuştur.

Tablo 10.

Belediyelerin Elektronik Belediyecilik Alanında Sundukları Hizmetler Arasındaki Farklılıklar

Kategori	Büyükşehir Belediyeleri	İl Belediyeleri	İlçe Belediyeleri
Temel Hizmetler	Ruhsat, cenaze, nikah, tapu işlemleri gibi kapsamlı hizmetler.	Su aboneliği, altyapı çalışmaları, çevre düzenlemeleri ile sınırlı.	Emlak vergisi, su faturası ödeme, ruhsat ve nikah başvuruları.
E-Devlet ve Mobil Hizmetler	Kapsamlı mobil uygulamalar (fatura ödeme, vergi sorgulama, randevu sistemi).	E-Devlet Kapısı üzerinden ödeme ve başvuru imkanı; mobil uygulama sınırlı.	E-Devlet entegrasyonu; mobil hizmetler genelde eksik veya sınırlı.
Toplu Taşıma ve Ulaşım	Toplu taşıma kartı, QR kodla ödeme, bakiye kontrolü gibi dijital çözümler.	Trafik durumu bilgisi; toplu taşıma hizmetleri genellikle bulunmamakta.	Toplu taşıma bilgisi nadir; genelde bu kategoride hizmet sunulmuyor.
Kültür, Sanat ve Etkinlikler	Etkinlik takibi, bilet alma, e-kütüphane ve e-müze gibi çevrim içi hizmetler.	Yerel festivaller, kültürel etkinlikler, sanal turlar.	Yerel etkinlikler ve kurs bilgisi; bazen etkinliklere katılım için e-belediye hizmetleri.
Sosyal Yardım ve Destek	Sosyal yardım projeleri, başvuru takibi, bağış imkanları.	Sosyal yardımlar, defin işlemleri, bazı durumlarda hayvan sahiplendirme.	Askıda fatura gibi toplumsal destek projeleri; sosyal yardımlar e-devlet entegrasyonu ile sunulabiliyor.
Çevre ve Atık Yönetimi	Çöp toplama saatleri, geri dönüşüm noktaları, atık yönetimi uygulamaları.	Çevre düzenlemeleri ve çevre bilgilendirme hizmetleri.	Atık yönetimi, çevre temizlik tarifi, emlak ve çöp vergisi ödeme hizmetleri.
İletişim ve Duyurular	Mobil ve çevrim içi duyurular, belediye uygulamalarında haber ve duyuru entegrasyonu.	Güncel haberler, şehir rehberi ve belediye duyuruları.	Belediye web sitelerinde veya sosyal medyada duyurular; mobil destek sınırlı.

Yukarıda verilen tabloya göre Büyükşehir belediyeleri temel hizmetler alanında geniş bir hizmet yelpazesi sunarken (örneğin, tapu ve imar izinleri), il ve ilçe belediyeleri

temel altyapı hizmetleri ve su abonelikleri gibi daha sınırlı alanlara odaklanmaktadır. Bunun temel nedeni, büyükşehir belediyelerinin daha fazla kaynağa ve teknik altyapıya sahip olmasıdır.

Büyükşehir belediyelerinde mobil uygulamalar yaygın ve kullanıcı dostuyken, il ve ilçe belediyelerinde bu hizmetler genelde E-Devlet Kapısı entegrasyonu ile sınırlıdır. Mobil uygulama eksikliği, küçük belediyelerde dijitalleşmenin yaygınlaşmasını engelleyen önemli bir unsurdur.

Toplu taşıma hizmetleri büyükşehirlerde genellikle kapsamlı bir şekilde dijitalleştirilmiştir (örneğin, İBB'nin QR kodla ödeme sistemi). Ancak, il ve ilçe belediyelerinde toplu taşıma genelde bulunmamakta ya da dijitalleşme oranı düşüktür.

Büyükşehir belediyeleri e-kütüphane, e-müze gibi yenilikçi çözümler sunarken; il ve ilçe belediyeleri daha çok duyuru ve fiziksel etkinlik bilgileri sağlamaktadır. Bu farklılıklar, kültürel hizmetlere ayrılan önceliklerden kaynaklanmaktadır.

Büyükşehir belediyeleri, sosyal yardımlar ve bağış projelerinde daha geniş kitlelere hitap edebilecek dijital sistemlere sahiptir. İl ve ilçe belediyeleri ise genelde geleneksel yöntemlerle bu hizmetleri sunar ve bazen e-devlet entegrasyonu ile destekler.

Geri dönüşüm ve atık yönetimi büyükşehir belediyelerinde daha gelişmiş bir şekilde dijital platformlara entegre edilmiştir. İl ve ilçe belediyeleri ise çevre düzenlemeleri ve temel atık yönetimi hizmetleri ile sınırlıdır.

Büyükşehir belediyeleri mobil uygulama üzerinden anlık duyuru ve iletişim hizmetleri sağlarken, daha küçük belediyeler genelde sosyal medya ve web sitelerine dayalı bir yaklaşım benimsemektedir.

Bu karşılaştırma, belediyelerin büyüklüğü, kaynakları ve dijitalleşme stratejilerinin hizmet çeşitliliği ve erişilebilirliği üzerindeki etkilerini net bir şekilde göstermektedir.

TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen bulgular ışığında e-belediyecilik uygulamalarının Türkiye'deki mevcut durumu detaylı bir şekilde ele alınmış; literatürdeki benzer çalışmalarla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Çalışmanın bulguları, özellikle büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin dijital hizmet sunumunda sergiledikleri performans ve karşılaştıkları zorluklar üzerinde durmaktadır.

Araştırmada incelenen belediyelerin web siteleri üzerinden sağladıkları hizmetler, verimlilik, erişilebilirlik, şeffaflık ve vatandaş katılımı gibi kriterler çerçevesinde analiz edilmiştir. Bulgular, e-belediyeciliğin yerel yönetimlerde verimlilik ve hizmet kalitesini artırma potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Ancak dijital uçurum, teknik altyapı eksiklikleri, siber güvenlik tehditleri ve vatandaş farkındalığının yetersizliği gibi sorunların, bu potansiyelin tam anlamıyla gerçekleştirilebilmesinin önünde engel teşkil ettiği tespit edilmiştir.

Bu doğrultuda tartışma bölümünde, e-belediyecilik hizmetlerinin mevcut durumu, karşılaşılan sorunlar ve bu sorunların çözümüne yönelik öneriler kapsamlı bir şekilde ele alınacaktır. Ayrıca, Türkiye'deki e-belediye uygulamaları uluslararası örneklerle karşılaştırılarak, ülkemizdeki dijital dönüşüm sürecinin daha etkin hale getirilmesi için geliştirilebilecek stratejilere yer verilecektir.

2.25 Belediyelerin Yapılarına Göre E-Belediyecilik Hizmetleri

Belediyelerin büyükşehir, il veya ilçe olmalarına göre kullandıkları web uygulamaları, hizmetlerin kapsamı ve çeşitliliği açısından farklılık göstermektedir. Büyükşehir belediyeleri, geniş bir nüfusa ve büyük bir coğrafi alana hizmet verdikleri için genellikle kapsamlı ve çeşitli dijital hizmetler sunduğu tespit edilmiştir. Bu belediyelerin web sitelerinde vergi ve fatura ödeme, ruhsat başvuruları, tapu işlemleri gibi birçok hizmetin online olarak yapılabildiği geniş kapsamlı portallar, çoklu dil desteği, şehir içindeki kamu tesisleri ve toplu taşıma güzergahları için harita ve navigasyon hizmetleri, acil durum ve ihbar sistemleri, mobil uygulamalar ve kültürel etkinlik duyuruları bulunmaktadır. Örneğin, İstanbul, Ankara ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri bu tür hizmetleri sunmaktadır.

İl belediyeleri, il düzeyinde hizmet verdikleri için büyükşehir belediyelerinden biraz daha sınırlı ancak yine de kapsamlı hizmetler sundukları anlaşılmıştır. Bu belediyelerin web sitelerinde temel belediye hizmetleri, sosyal yardım başvuruları, yerel etkinlikler ve duyurular, geri bildirim ve şikayet sistemleri ile ödemeler için e-randevu sistemleri gibi hizmetler yer alır. Antalya ve Samsun gibi il belediyeleri, bu tür hizmetleri sunarak vatandaşlarının ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

İlçe belediyeleri ise daha küçük bir nüfusa ve coğrafi alana hizmet verdikleri için hizmet kapsamı daha sınırlı olabilir, ancak dijital hizmetler sunma konusunda önemli adımlar atmaktadırlar. İlçe belediyelerinin web sitelerinde genellikle temel vergi ve fatura ödeme, online belge talepleri, yerel hizmetlerle ilgili bilgilendirme, yerel etkinlik ve duyurular, basit geri bildirim sistemleri, sosyal medya entegrasyonu ile e-randevu ve başvuru formu doldurma imkanı bulunmaktadır. İpekyol ve Bağlar gibi ilçe belediyeleri, yerel ihtiyaçlara göre özelleşmiş dijital hizmetler sunarak vatandaşlarına hizmet etmektedir.

Bulgular incelendiğinde, belediyelerin büyükşehir, il veya ilçe olmalarına göre web uygulamalarında sunulan hizmetlerin kapsamı ve çeşitliliği farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Büyükşehir belediyeleri genellikle daha geniş ve çeşitli hizmetler sunarken, il ve ilçe belediyeleri daha temel ve yerel odaklı hizmetler sağlar. Ancak, tüm belediyeler dijitalleşmeye önem vererek, vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili yanıt vermek için çalışmaktadır. Bu farklılıklar, belediyelerin hizmet verdikleri nüfus ve coğrafi alanın büyüklüğüne, yerel ihtiyaçlara ve teknolojik altyapıya göre şekillenmektedir.

Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgular üzerinden e-belediyecilik uygulamalarının çeşitli boyutları tartışılmış ve literatür ile ilişkilendirilerek önemli çıkarımlar sunulmuştur. Araştırmanın öne çıkan sonuçlarının daha geniş bir bağlamda anlamlandırılması için diğer çalışmalarla kıyaslamalar yapılmıştır.

2.26 E-Belediyecilik Hizmetlerinin Kapsamı ve Etkinliği

Araştırmada e-belediyecilik hizmetlerinin özellikle çevrim içi hizmet sunumu, dijital içerik kalitesi ve şeffaflık bağlamında önemli bir ilerleme kaydettiği gösterilmiştir. Bu bulgu, Yıldız ve Karakaya Polat'ın (2012) e-devlet uygulamalarının şeffaflık ve vatandaş katılımını arttırdığı yönündeki çalışmalarıyla örtüşmektedir. Ancak, bu çalışma

özellikle büyükşehir belediyelerinin dijital hizmet sunumunda daha ileri seviyede olduğunu, il ve ilçe belediyelerinin ise bu konularda görece geri kaldığını ortaya koyarak önemli bir farkı vurgulamıştır.

İlçe belediyelerinin dijital hizmet kapsamının sınırlı olması, Özer ve Uzun'un (2023) e-belediyeçilik uygulamalarındaki eksikliklerin altyapı ve kaynak kısıtlamalarından kaynaklanabileceğine dair bulgularıyla paralellik göstermektedir. Bu çalışma ayrıca dijitalleşme düzeyinin coğrafi farklılıklar ve belediyelerin bulunduğu ekonomik koşullardan etkilendiğini ortaya koymuştur.

2.27 Açık Veri ve Yapay Zekâ Kullanımı

Araştırmada, özellikle büyükşehir belediyelerinin açık veri ve yapay zekâ uygulamalarını entegre etme konusundaki çalışmaları dikkat çekmiştir. Bu bulgu, Sobacı'nın (2012) veri analitiğinin yönetim kararlarında etkin kullanılmasının önemine dair çalışmalarıyla uyumlu olmasının yanı sıra, yapay zekâ uygulamalarının hala gelişime ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Yapay zekâ kullanımına ilişkin olarak çalışmada, belediyelerin chatbot ve otomatik yanıt sistemleri gibi uygulamalarının genellikle temel düzeyde işlevsellik sunduğu ancak çoğu zaman vatandaş memnuniyetini sağlamak için yetersiz kaldığı vurgulanmıştır. Bu durum, Onat'ın (2011) dijital platformların vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini vurgulayan bulgularıyla çelişmemekle birlikte eksikliklerin giderilmesi gerekliliğini göz önüne sermektedir.

2.28 Vatandaş Katılımı ve Dijital Uçurum

Dijital hizmetlere erişimdeki eşitsizlik, bu çalışmanın öne çıkardığı önemli sorunlardan biridir. Çalışma, özellikle küçük belediyelerde, yaşlı veya dijital okuryazarlığı düşük bireylerin bu hizmetlerden faydalanma oranının sınırlı olduğunu göstermiştir. Hovik ve Giannoumis'in (2022) dijital uçurumun vatandaş katılımını sınırladığı şeklindeki bulguları bu çalışmada da doğrulanmıştır.

2.29 Ulusal ve Uluslararası Kıyaslamalar

Bu çalışmada, Türkiye'deki e-belediyeçilik uygulamalarının uluslararası standartlarla kıyaslandığında önemli ilerlemeler kaydedildiği ancak kapsamlı bir açık veri politikası ve vatandaş odaklı yaklaşımlar konusunda çok ön plana çıkamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, Arıkboğa'nın (2017) e-belediyeçiliğin gelişmesi için

standartlaşmaya duyulan ihtiyacı belirttiği bulgularla örtüşmekte, ayrıca Amerika ve Avrupa'daki uygulamalardan çıkan en iyi uygulama örnekleriyle aradaki farkın kapatılması gerektiğine işaret etmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışma Türkiye'deki e-belediyeçilik uygulamalarının mevcut durumunu ortaya koyarak, vatandaş odaklı yaklaşımlar, teknolojik altyapı ve dijital katılımı teşvik eden stratejilerin gerekliliğini vurgulamaktadır. Literatürle uyumlu bir şekilde, dijital dönüşümün yerel yönetimlerde sadece hizmet sunumunu değil, aynı zamanda sosyal kapsayıcılığı ve şeffaflığı da artırması gerektiğini ortaya koymuştur.

2.30 Öneriler

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda, e-belediyeçilik uygulamalarını iyileştirmek için çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Belediyelerin dijital içerik kalitesini artırmaları, kullanıcı dostu arayüzler ve güncel içeriklerle vatandaşların çevrim içi hizmetlere kolay erişimini sağlamaları önemlidir (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012). Özellikle sıkça sorulan sorular ve rehber videolar gibi destek materyallerinin sunulması, vatandaşların çevrim içi platformlarda daha fazla zaman geçirmesini ve bu hizmetleri daha etkili şekilde kullanmasını sağlayabilir. Ayrıca, belediyelerin sosyal medya platformlarını daha etkin bir şekilde kullanması, duyurular ve bilgi paylaşımını hızlandırabilir (Sobacı, 2012).

Yapay zekâ tabanlı chatbot ve otomatik yanıt sistemlerinin vatandaşların ihtiyaçlarını daha karmaşık düzeyde karşılayabilecek şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Bu sistemlerin yalnızca bilgi vermekle sınırlı kalmaması, aynı zamanda bireyselleştirilmiş hizmetler sunarak vatandaşların memnuniyetini artırması sağlanmalıdır. Kullanıcı geri bildirimlerine dayalı olarak sürekli güncellenen ve öğrenen yapay zekâ sistemleri, bu alandaki performansı önemli ölçüde artırabilir (Onat, 2011).

Dijital uçurumun kapatılması, yerel yönetimlerin önceliklerinden biri olmalıdır. Bu bağlamda, dijital okuryazarlığı artırmak için düzenlenecek ücretsiz eğitim programları, düşük gelirli vatandaşların teknolojiye erişimini kolaylaştırabilir. Ayrıca, belediyelerin düşük gelirli ailelere yönelik ücretsiz internet erişimi projelerini hayata geçirmesi, dijital hizmetlerin kapsayıcılığını artıracaktır (Hovik ve Giannoumis, 2022). Dijital cihazların yaygınlaşmasını sağlamak için kamu-özel sektör iş birlikleri teşvik edilebilir.

Belediyelerin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda açık veri politikalarını genişletmesi gerekmektedir. Kamuya sunulan veri setlerinin çeşitliliği ve güncelliği artırılmalı, vatandaşların bu verilere kolayca erişebilmesi sağlanmalıdır. Özellikle bütçe ve harcama verilerinin şeffaf bir şekilde sunulması, kamu güvenini artırabilir. Uluslararası en iyi uygulamaların incelenerek yerel bağlama uygun şekilde uyarlanması, açık veri politikalarının etkinliğini artıracaktır (Arıkboğa, 2017).

E-katılım platformlarının daha etkileşimli ve erişilebilir hale getirilmesi, vatandaşların karar alma süreçlerine daha aktif katılımını teşvik edebilir. Çevrim içi anketler, forumlar ve geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla vatandaşların görüşlerini kolayca iletebileceği araçlar sunulmalıdır. Bu platformlar üzerinden alınan geri bildirimlerin somut sonuçlar doğurduğunu göstermek, vatandaşların bu süreçlere olan güvenini artıracaktır (Sobacı, 2012). Ayrıca, karar alma süreçlerine daha fazla vatandaş katılımı sağlamak için düzenli bilgilendirme toplantıları çevrim içi olarak düzenlenebilir.

Son olarak, dijital hizmetlerin kesintisiz sunulabilmesi için gerekli teknik altyapı yatırımları yapılmalıdır. Veri yedekleme ve siber güvenlik önlemlerinin artırılması, belediyelerin hem hizmet sunumunda sürekliliği sağlamasına hem de vatandaşların kişisel bilgilerinin korunmasına katkı sağlayacaktır. Özellikle, siber tehditlere karşı geliştirilen güvenlik protokolleri düzenli olarak güncellenmelidir. Teknik altyapının iyileştirilmesi, belediyelerin dijitalleşme sürecindeki verimliliğini önemli ölçüde artıracaktır (Özer ve Uzun, 2023).

Bu öneriler, e-belediyeçilik uygulamalarının daha kapsayıcı, erişilebilir ve etkili hale gelmesini desteklemeyi amaçlamaktadır. Literatürle desteklenen bu stratejiler, dijital dönüşüm sürecinde yerel yönetimlerin karşılaşılabileceği zorlukların aşılmasına yönelik somut adımlar sunmaktadır.

E-belediye uygulamalarında dikkate alınması gereken unsurları şu şekilde detaylandırabiliriz: Belediyeler, ihtiyaçlarına uygun, kullanıcı dostu, çoklu platform desteği sunan ve güvenliği önceliklendiren arayüzler geliştirmelidir. Bu platformlar hem mobil hem de masaüstü cihazlardan erişilebilir olmalı ve hızlı işlem kapasitesine sahip olmalıdır (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012). Dijital içeriklerin erişilebilirliği ve kullanıcı dostu arayüzler, vatandaşların belediye hizmetlerine daha rahat ulaşmasını sağlayacaktır.

Yapay zekâ destekli hizmetler, vatandaşların ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş çözümler sunmalıdır. Örneğin, chatbotlar yalnızca bilgi vermekle kalmayıp, vatandaşların taleplerini analiz ederek daha karmaşık işlemleri yerine getirebilmelidir (Onat, 2011). Ayrıca, doğal dil işleme teknikleriyle desteklenen bu sistemler, iletişim süreçlerini hızlandırabilir ve memnuniyet düzeyini artırabilir. Veri analitiği ve tahminsel analizler de belediye hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik önemli içgörüler sunabilir (Sobacı, 2012).

Dijital uçurumun giderilmesi için belediyelerin, düşük gelirli vatandaşlara yönelik ücretsiz internet erişimi projeleri ve dijital okuryazarlık eğitim programları düzenlemesi önemlidir. Bu yaklaşımlar, teknolojik altyapıdan faydalanamayan bireyleri de sürece dahil ederek kapsayıcılığı artıracaktır (Hovik ve Giannoumis, 2022). Ayrıca, engelli dostu arayüzler geliştirilerek eşit erişim sağlanabilir.

Açık veri politikalarının benimsenmesi, belediyelerin şeffaflık ve hesap verebilirlik hedeflerini destekler. Açık veri uygulamalarıyla vatandaşların belediye faaliyetlerine dair bilgi edinmesi kolaylaştırılmalı ve uluslararası iyi örnekler incelenerek uyarlanmalıdır (Arıkboğa, 2017). Sosyal medya entegrasyonu ve çevrimiçi geri bildirim mekanizmalarıyla vatandaş katılımı teşvik edilebilir.

Son olarak, acil durum yönetimi ve sürdürülebilirlik gibi alanlara yönelik dijital çözümler geliştirilmelidir. Vatandaşların güvenliği ve çevresel farkındalığı artıran teknolojiler, e-belediyecilik uygulamalarını güçlendirecektir. Teknik altyapı yatırımları ve siber güvenlik önlemleri ise bu dönüşümün güvenli ve kesintisiz bir şekilde sürdürülmesini sağlar (Özer ve Uzun, 2023).

Bu öneriler, e-belediyecilik uygulamalarının daha etkin ve vatandaş odaklı hale gelmesi için yol gösterici niteliktedir. Bu araştırmada birçok büyükşehir, il belediye ve ilçe belediyelerinin web sitesinde e-belediye ve online işlemler olmak üzere iki farklı elektronik işlem bağlantısı bulunmaktadır. Bu kavramlar birlikte kullanılabilir. Elektronik belediyecilik web siteleri üzerinde belirtilen online işlemlerden daha kapsamlı bir kavramdır.

E-devlet dönüşümü, teknolojik gelişmelere ve değişen vatandaş beklentilerine ayak uydurmak için sürekli adaptasyon ve yenilik gerektiren devam eden bir süreçtir. Dijital teknolojileri benimseyen ve yönetişimde vatandaş merkezli bir yaklaşımı benimseyen hükümetler, etkili, şeffaf ve hesap verebilir hizmetler sunmak, daha katılımcı

ve güçlü vatandaşları teşvik etmek için iyi bir konuma sahip olacaktır. E-devlet dönüşümünün sağlanması ve yönetilmesi ve için tüm iştiraklerin birlikte hareket etmesi yararlı olacaktır. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi ve Türkiye Belediyeler Birliği ve sivil toplum kuruluşları gibi iştiraklerin birlikte çalışması ile verimli çıktılar elde edilebilir.

E-Belediyeciliğin nihai hedefi daha verimli, şeffaf ve vatandaş odaklı yerel yönetim yaratmaktır. Belediyeler teknolojiden yararlanarak hizmet sunumunu iyileştirmeyi, iletişimi geliştirmeyi ve vatandaşları karar alma süreçlerine dahil etmeyi amaçlamaktadır. E-Belediye kapsamındaki spesifik uygulamalar ve girişimler, her yerel yönetimin teknolojik altyapısına, kaynaklarına ve önceliklerine bağlı olarak büyük ölçüde farklılık gösterebilmektedir.

Geleceğe baktığımızda Türkiye, E-Devlet altyapısına ve hizmetlerine yatırım yapmaya devam etmektedir. Devam eden çabalar arasında dijital yönetişimin verimliliğini, güvenliğini ve şeffaflığını daha da artırabilir.

Üstelik bu uygulamalar, devlet hizmetlerine ve bilgilerine kolay erişim sağlayarak vatandaşları güçlendirmiştir. Çevrim içi platformlar, vatandaşların politika tartışmalarına katılmasına, endişelerini ifade etmesine ve yerel belediyelerin karar alma süreçlerine katkıda bulunmasına olanak tanıyan sivil katılım için önemli araçlar haline geldi.

Ulaşım alanında e-belediyecilik uygulamaları, genel olarak kamuya yönelik bilgilendirme hizmetleriyle sınırlı kalmakta, daha geniş ve interaktif çözümler geliştirme konusunda sınırlı bir ilerleme göstermektedir. Bu kapsamda, belediyelerin sunduğu ulaşım uygulamaları genellikle otobüs, metro, tramvay gibi toplu taşıma araçlarının güzergahlarını, saatlerini ve durak bilgilerini içeren temel bilgilendirme hizmetlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, trafik yoğunluğu hakkında anlık veriler, alternatif rotalar, otopark doluluk oranları ve toplu taşıma araçlarının gerçek zamanlı konumları gibi daha gelişmiş özellikler, yalnızca belirli belediyeler ile sınırlı kalmıştır.

Ayrıca, E-Devlet ve E-Belediye uygulamalarının benimsenmesi vatandaş katılımı üzerinde dönüştürücü bir etki yararmıştır. Çoğu durumda, bu dijital platformlar vatandaşlara karar alma süreçlerine katılma, endişelerini dile getirme ve topluluk gelişimine katkıda bulunma fırsatları sağlamaktadır. Bu, kapsayıcılık duygusunu teşvik eder ve vatandaşlar ile hükümetler arasındaki ilişkiyi güçlendirir.

SONUÇ

Bu çalışma, Türkiye'deki büyükşehir, il ve ilçe belediyelerinin sunmuş oldukları e-belediye hizmetlerinin kapsamlı bir karşılaştırmasını sunmaktadır. İnceleme sonucunda, belediyelerin büyüklükleri, sahip oldukları kaynaklar ve benimsedikleri dijitalleşme stratejileri doğrultusunda hizmet çeşitliliği ve erişilebilirliği açısından önemli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Büyükşehir belediyeleri, daha geniş hizmet yelpazesi, gelişmiş mobil uygulamalar ve yenilikçi dijital çözümlerle öne çıkarken, il ve ilçe belediyeleri genellikle temel hizmetlere, e-Devlet entegrasyonuna ve daha sınırlı dijital çözümlere odaklanmaktadır. Bu durum, belediyeler arasındaki dijital uçurumu ve kaynak farklılıklarını açıkça ortaya koymaktadır.

Araştırma kapsamında betimsel analiz ve doküman analizi yöntemleri kullanılmış; toplam 21 belediye, Türkiye'nin farklı coğrafi bölgelerini kapsayacak şekilde seçilmiştir. Bu belediyelerin web siteleri üzerinden veri toplanmış, dijital hizmet kapasitesi, açık veri politikaları, yapay zekâ kullanımı ve vatandaşların dijital katılımına olanak tanıyan araçlar gibi kriterler çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Büyükşehir belediyeleri, özellikle mobil hizmetler, sosyal yardımlar ve kültürel etkinlikler gibi alanlarda daha özgün ve kapsamlı çözümler sunmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin (İBB) sunduğu e-kütüphane ve e-müze gibi çevrimiçi hizmetler, diğer büyükşehir belediyeleri tarafından da kısmen benimsenmiş olsa da, İBB'nin bu alandaki öncülüğü dikkat çekicidir. Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABB) ise toplu taşıma, kültürel etkinlikler ve sosyal yardımları kapsayan geniş bir e-hizmet portföyü ile öne çıkmaktadır. Bu durum, büyükşehir belediyelerinin kendi bölgelerinin ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre özelleşmiş hizmetler sunduğunu göstermektedir.

İl belediyeleri incelendiğinde, temel hizmetlerin sunulmasında genel bir benzerlik görülmekle birlikte, e-Devlet ve mobil hizmetler kategorisinde belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Bazı il belediyeleri e-Devlet Kapısı üzerinden çeşitli hizmetler sunarken, mobil uygulama desteği ve özgün dijital çözümler konusunda geride kalmaktadır. Isparta Belediyesi'nin BELNET Kent Otomasyon Sistemi gibi örnekler, yerel yönetimlerin dijitalleşme konusunda farklı hızlarda ilerlediğini göstermektedir. Ayrıca, Edirne

Belediyesi'nin kültürel etkinlikler ve turizm odaklı dijital hizmetleri, bölgesel özelliklerin hizmet sunumunu nasıl etkilediğinin bir örneğidir.

İlçe belediyeleri arasında yapılan karşılaştırmada ise, hizmet çeşitliliği ve dijitalleşme düzeyleri açısından önemli farklılıklar göze çarpmaktadır. Beşiktaş ve Muratpaşa belediyeleri gibi bazı ilçe belediyeleri, mobil uygulamalar, online başvurular ve hızlı ödeme gibi dijital çözümlerle öne çıkarken, diğer belediyeler daha geleneksel hizmet sunumuna devam etmektedir. Toplu taşıma hizmetleri hakkında detaylı bilgi sunulmaması, ilçe belediyeleri arasında ortak bir eksiklik olarak tespit edilmiştir. Bu durum, ilçe belediyelerinin dijital altyapılarını ve hizmetlerini geliştirmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır.

Büyükşehir, il ve ilçe belediyeleri arasındaki e-belediye hizmet farklılıkları, kaynak dağılımı, teknik altyapı ve dijitalleşme stratejileri gibi faktörlerden kaynaklanmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin daha fazla kaynağa ve teknik altyapıya sahip olması, daha kapsamlı ve yenilikçi hizmetler sunmalarını mümkün kılmaktadır. İl ve ilçe belediyelerinde ise kaynak kısıtlamaları ve altyapı eksiklikleri, dijital hizmetlerin gelişimini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle, merkezi ve yerel yönetimler arasında koordinasyonun artırılması, kaynakların daha etkin kullanılması ve dijitalleşme stratejilerinin bütüncül bir yaklaşımla ele alınması gerekmektedir.

Araştırmanın bulgularına göre:

1. Büyükşehir belediyeleri, e-belediyecilik hizmetleri bakımından diğer belediyelere kıyasla daha kapsamlı ve gelişmiş dijital hizmetler sunmaktadır. Fatura ödeme, ruhsat başvuruları, vergi ödeme, sosyal hizmet başvuruları gibi çevrim içi hizmetlerin yaygın olduğu gözlenmiştir. İstanbul, Ankara ve İzmir gibi büyükşehir belediyelerinde ayrıca mobil uygulamalar ve yapay zekâ destekli hizmetlerin kullanımı yaygınlaşmıştır. Özellikle akıllı şehir uygulamaları kapsamında toplu taşıma yönetimi, trafik takibi ve çevre hizmetleri gibi alanlarda teknolojinin etkin kullanımı dikkat çekicidir.

2. İl belediyeleri, hizmet çeşitliliği açısından orta seviyede bir performans sergilemektedir. Bazı il belediyeleri, e-devlet entegrasyonu ile vatandaşlara dijital hizmetler sunarken, mobil uygulamalar ve açık veri politikalarının uygulanmasında

eksiklikler görülmüştür. Ayrıca, güncel içerik paylaşımı ve vatandaş katılımını teşvik eden platformların kullanımında kısıtlılıklar yaşandığı tespit edilmiştir.

3. İlçe belediyeleri, teknik altyapı ve kaynak yetersizlikleri nedeniyle dijitalleşme sürecinde daha geride kalmaktadır. Çoğu ilçe belediyesi, yalnızca temel e-hizmetleri sunmakta; ruhsat başvuruları, su faturası ödeme gibi işlemlerle sınırlı kalmaktadır. Ayrıca, vatandaşların geri bildirim sağlamasına olanak tanıyan mekanizmalar yetersiz bulunmuştur.

4. Araştırmanın önemli bir bulgusu, belediyeler arasında dijital hizmet sunumunda coğrafi bölgelere ve kaynak dağılımına bağlı olarak farklılıkların olmasıdır. Büyükşehir belediyeleri teknolojik dönüşüm açısından daha ileri seviyedeysen, il ve özellikle ilçe belediyelerinde altyapı eksiklikleri ve dijital uçurum gözlemlenmiştir. Bu durum, vatandaşların hizmetlere erişiminde eşitsizliğe neden olmaktadır.

5. Belediyelerin dijitalleşme sürecinde veri güvenliği ve gizliliği konusunda hâlâ tam anlamıyla yeterli politikaların oluşturulmadığı tespit edilmiştir. Dijital platformların güvenliği konusunda bazı belediyelerin gerekli siber güvenlik önlemlerini almadığı görülmüştür.

6. Bu çalışma ayrıca dijitalleşme düzeyinin coğrafi farklılıklar ve belediyelerin bulunduğu ekonomik koşullardan etkilendiğini ortaya koymuştur.

Sonuç olarak, bu çalışma, Türkiye'deki belediyelerin e-belediye hizmetlerinin mevcut durumunu ortaya koyarak, dijitalleşme alanındaki fırsatları ve zorlukları belirlemektedir. Belediyelerin dijital hizmetlerini geliştirerek vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırması, şeffaflığı artırması ve yerel yönetimlerin etkinliğini artırması büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın genel sonuçları, e-belediyeciliğin yerel yönetimlerde verimliliği, şeffaflığı ve vatandaş memnuniyetini artıran bir sistem olduğunu; ancak bu sistemin tam anlamıyla başarılı olabilmesi için teknik altyapı, siber güvenlik ve vatandaş katılımı gibi kritik unsurların geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda, belediyelerin dijital dönüşüm süreçlerine daha fazla yatırım yapması, teknik altyapılarını güçlendirmesi ve vatandaş odaklı çözümler geliştirmesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Akgümüş, E., Ballanlı, D., Birben, Ş., Dadaylı, A., Sakınç, A. İ., Öztürk, Ö., Ve Güre, M. D. P. (2021). Dijital dönüşüm bakış açısıyla yerel yönetimlerde sosyal hizmetlerin sunumu: e-belediye hizmetlerinin içerik analizi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 102-116.
- Alodalı, M. B., Çoşkun, B., Ve Yolcu, T. (2016). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Osmaniye Belediyesi Örneği. *International Journal of Academic Value Studies*, 179-184.
- Alodalı, M. F., Tuncer, A., Usta, S., Ve Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 83-95.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1619-1644.
- Arslan, M. (2022). E-Belediyecilik Uygulamaları: San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 76-92.
- Ateş, H., ve Banazılı, A. M. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 298-309.
- Atık, E., ve Genç, F. N. (2022). Covid-19 Pandemi Sürecinde Büyükşehir Belediyelerinin Gerçekleştirdiği Çalışmalar. *Artuklu Kaime Uluslararası İktisadi ve İdari Araştırmalar Dergisi*, 49-83.
- Berkün, S. (2017). Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Anlayışı. *e-Şarkiyat İlmi Araştırmalar Dergisi*, 582-598.
- Bojang, M. B., ve Bwando, W. (2018). E-municipality applications in local government: prospects and challenges. *The Proceedings & Abstracts of ICONASH 2018 Antalya*, 86.

- Chatterji, T. (2018). Digital urbanism in a transitional economy—a review of India’s municipal e-governance policy. *Journal of Asian Public Policy*, 11(3), 334-349.
- Çakır, C. (2015). E-belediye: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 1-12.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiyede e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çelik, A. (2014). Sosyal Belediyecilik Anlayışı: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1-20.
- Çelik, A., ve Mardinli, İ. (2020). 6360 Sayılı Kanun’la Kurulan Büyükşehir Belediyelerinde E-Belediyecilik Uygulamaları. *Dicle üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 174-194.
- Çiftçi, S., ve Çiftçi, L. (2023). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinde E-Belediye Uygulamaları: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(87), 714-730.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-118.
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100-144.
- Dut, M. (2021, Şubat 5). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi). *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi)*. Karaman, Türkiye: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Elitok, E. (2023). Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları İçerik Analizi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Ankara,
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 59-74.

- Göçoğlu, V., ve Karkın, N. (EDS.). (2023). *Citizen-Centered Public Policy Making in Turkey*. Springer Nature.
- Görgülü, B., ve Tekin, G. (2017). Yerel Yönetimlerde E-Demokrasive E-Katılım. *Social Sciences Studies Journal*, 3(12), 1901-1907.
- Gül, A., ve Atak Çobanoğlu, Ş. (2017). Avrupa'da Akıllı Kent Uygulamalarının Değerlendirilmesi ve Çanakkale'nin Akıllı Kente Dönüşümünün Analizi. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 22.
- Güler, T. (2018). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ve Kamu Yönetimine Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 299-322.
- Gündoğdu, H. G. (2021). Web sitelerinin e-katılım düzeyleri üzerine bir araştırma: Türkiye büyükşehir belediyeleri örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (28), 338-367.
- Güven, A. (2022). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1621-1650.
- Güven, A., ve Doğan, L. (2022). Karadeniz Bölgesinde Yer Alan İl ve İlçe Belediyelerinin İnternet Siteleri Üzerinden E-Belediyecilik Uygulamaları Analizi. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(27), 460-482.
- Henden, B. (2011). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeciliğin yeri ve önemi. *Journal of Human Sciences*, 8(1).
- Henden, H., ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Hovik, S., Giannoumis, G.A. (2022). Linkages Between Citizen Participation, Digital Technology, and Urban Development . In: Hovik, S., Giannoumis, G.A., Reichborn-Kjennerud, K., Ruano, J.M., McShane, I., Legard, S. (eds) *Citizen Participation in the Information Society*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-99940-7_1
- İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ. (2022). Ulaşımında 'Yapay Zekâ' Dönemi <https://uym.ibb.gov.tr/kurumsal/haberler-ve-duyurular/ula%C5%9F%C4%B1mda-yapay-zek%C3%A2-d%C3%B6nemi>

- İnam S. (2020). Yerel Yönetimlerde Vatandaşın E-Katılım Potansiyeli: Bursa İl Merkezinde Bir Alan Araştırması. T.C. Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı Doktora Tezi Bursa
- Karaca, Y., Ve Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 2 (3), 528-537.
- Karkin, N. (2014). Barriers for Sustainable e-Participation Process: The Case of Turkey. In: Anthopoulos, L., Reddick, C. (eds) Government e-Strategic Planning and Management. Public Administration and Information Technology, vol 3. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-8462-2_12
- Kıraç, S., Ve Bayrakçı, E. (2020). E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye'de E-Belediyecilik Anlayışı. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 106-128.
- 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 Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Nacak S. (2012). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Anlayışı: Sakarya Defterdarlığı Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ss.22.
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. And Casteleyn, S. (2019). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. *Information Technology & People*, 32(2), 364-386. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>
- Nel-Sanders, D., Ve Malomane, A. (2022). Challenges and best practices for e-municipalities. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 10(1), 11.
- Onarcan, A. O. (2013). *Bir Elektronik-Belediyecilik Uygulaması: Su Ücretlerinin İnternet Üzerinden Ödenmesi* (Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi).
- Onat A, (2011). Türkiye' de E-devlet uygulamaları ve Milli Eğitim Bakanlığı Örneği. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, , ss.18-19, 27.

- Özdemir, S., & Meşhur, M. Ç. (2011). 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Yasası'nın Belde Belediyelerinin Planlama Süreçleri Üzerinde Yarattığı Etkiler. *Megaron*, 6(3).
- Önen, S. M. (2017). Kamu Yönetiminin Değişiminde Açıklık Anlayışı: Malatya Büyükşehir Belediyesi'nin Yeni Belediyecilik Uygulamaları. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 248-265.
- Önen, S. M., Karatepe, S., ve Ozan, M. S. (2018). E-Belediyecilik Çalışmaları Kapsamında Web Sitesi Uygulamaları: İki Farklı Ülke Belediyesi Üzerinden Bir Karşılaştırma. *Nobel Akademik Yayıncılık*, 1225-1234.
- Öner, Ş., ve Çam, B. (2021). Covid-19 Sürecinde Yükselen Sosyal Belediyecilik: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 137-163.
- Öner, R. V., ve Osmanoğulları, F. (2017). Kentli haklarına karşı şehir hakkı: farklılıklar, benzerlikler ve eğilimler. *Emek Araştırma Dergisi*, 8(11), 75-98.
- Özçelik, D. (2022, 08 31). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi). *Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi)*. Çanakkale, Türkiye: Çanakkale Üniversitesi Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Özel, M. (2010). Kamu Yönetiminde Kriz ve Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 12-29.
- Özer, M. A., ve Uzun, H. (2023). Su ve Kanalizasyon İdarelerinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Ankara ASKİ Örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 6(1), 35-57.
- Parlak, Bekir Sobacı, Mehmet Zahid “Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi”, Bekir Parlak (Ed.), Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, içinde, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara, 2008.
- Partigöç, N. S. (2023). Sürdürülebilir Kentsel Planlama Süreçlerinde Akıllı Şehir Yaklaşımının Rolü. *Çevre Şehir ve İklim Dergisi*, 2(3), 174-189.

- Pektaş, E. K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve EBelediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), ss. 65-88.
- Saraçbaşı, Y. (2010, 07 28). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi Örneği (Yüksek lisans Tezi). *Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi Örneği (Yüksek lisans Tezi)*. Isparta, Türkiye: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sayımer, İ., Dondurucu, Z. B., Ve Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 420-443.
- Seçkiner Bingöl, E. (2021). Kamu yönetiminde e-katılım çalışmalarına ilişkin kavramsal çerçeve. A. Saylam. *Kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımı içinde*, 21-49.
- Seçkiner Bingöl, E. (2022). Katılımcı Yönetişim Üzerine Normatif ve Pratik Tartışmalar. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 51: Özel sayı 1, Denizli, ss. Ö55-Ö70.55-70.
- Sobacı Z. M. Ve Yıldız M. (2012). *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2012, ss.7.
- Şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 161-189.
- Şahinoğlu, İ. (2014). Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Anlayışı, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Şat, N. (2008). Demokrasi için bir araç: e-belediye (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi
- Şat, N. (2016). Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi. *Türk İdare Dergisi*, 183-238.
- Tejasvee, S., Sarangdevot, S. S., Gahlot, D., ve Sandal, S. (2010). E-Governance and Effective Deliverance of Information and Services to Citizens Architecture. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 1 (4), 298-302.

- Uçar, E., Uzun, E., ve Uçar, Ö. (2004). E-Belediyecilik ve Bir kent Bilgi Sistemi Uygulaması. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Mühendislik Bilimler Dergisi*, 33-35.
- Uçkan Özgür, *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003, ss.3, 47, 26-27, 39-41, 74-79, 82-85, 295.
- Ünlü, U. (2016). Sosyal Belediyecilik Anlayışında E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. *Sayıştay Dergisi*, 63-89.
- Üste, R. B. (2005). Yerel Yönetimlerde Demokratikleşme. *Türk İdare Dergisi*, 448: 49-60.
- Uyar, H. (2004). Türkiye’de ve Dünyada Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe Yıl. *Aydınlanma 1923*, 51(51), 31-38.
- Yaman, K., Aşgın, S., Ve Kaya, E. (2013). Comparative Analysis of the e-Municipality Applications in Turkey: The Case of Western Black Sea Region. *Journal of Management & Economics*, 20(1).
- Yıldırım, U., Ve Öner, Ş. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilisim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1).
- Yıldız, M. (2009). E-Devletin karanlık bir yüzü: Yerel yönetimlerde sanal kamusal teşhire ABD ve Türkiye’den birer örnek. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 18(3), 69-83.
- Yıldız, M., ve Gümüş, E. (2023). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm E-Belediye Uygulamaları. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 9(2-1), 201-221.
- Yıldız, M., Ve Karakaya Polat, R. (2012). Türkiye’deki e-devlet araştırma ve uygulamalarının eleştirel bir değerlendirmesi ve öneriler.
- Yıldız, M., ve Leblebici, N. (2018). Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir mi?. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 7-22.
- Yıldız, Mete ve Öktem, M. Kemal “*Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilgi Sistemleri Uygulamaları: Yerelnet ve Yerel Bilgi Örneklerinin Değerlendirilmesi*”, Hüseyin ÖZGÜR ve Muhammet KÖSECİK (Ed.), *Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-II Uygulama, İçinde*, Nobel Yayınları, Ankara, 2007.

Yurtman, S. (2021). Belediyelerin Turizm Hizmetlerine Yönelik Yerel Halkın Memnuniyet Düzeyi: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Journal of Applied Tourism Research*, 33-40.



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Halil İbrahim ÖZBEK

EĞİTİM

2008-2011 ŞENTEPE ŞEHİT VOLKAN CANÖZ ANADOLU LİSESİ
2025-2017 KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ/ KESKİN MESLEK
YÜKSEKOKULU/ YEREL YÖNETİMLER
2016-2020 KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ/ İKTİSADİ VE İDARİ
BİLİMLER FAKÜLTESİ/ SİYASET BİLİMİ VE KAMU
YÖNETİMİ
2022-2025 NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL
BİLİMLER ENSTİTÜSÜ /KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM
DALI YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

İŞ DENEYİMİ

YABANCI DİL

İngilizce

