

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YEREL YÖNETİMLER ANABİLİM DALI
MAHALLİ İDARELER ve YERİNDEN YÖNETİM BİLİM DALI

**TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-YÖNETİŞİM
UYGULAMALARI: YEREL DEMOKRASİ ve KATILIM AÇISINDAN BİR
DEĞERLENDİRME**

Yüksek Lisans Tezi

PINAR ÜZMEZ

İstanbul, 2019

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YEREL YÖNETİMLER ANABİLİM DALI
MAHALLİ İDARELER ve YERİNDEN YÖNETİM BİLİM DALI

**TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-YÖNETİŞİM
UYGULAMALARI: YEREL DEMOKRASİ ve KATILIM AÇISINDAN BİR
DEĞERLENDİRME**

Yüksek Lisans Tezi

PINAR ÜZMEZ

Danışman: DOÇ.DR. SELMİN KAŞKA

İstanbul, 2019



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

TEZ ONAY BELGESİ

YEREL YÖNETİMLER Anabilim Dalı MAHALLİ İDARELER VE YERİNDEN YÖNETİM Bilim Dalı TEZLİ YÜKSEK LİSANS öğrencisi PINAR ÜZMEZ'nın TÜRKİYE'DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARI: YEREL DEMOKRASİ VE KATILIM AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunun 16.08.2019 tarih ve 2019-26/2 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi 29 / 11 / 2019

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

1.	Tez Danışmanı	Doç. Dr. SELMİN KAŞKA	
2.	Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi OSMAN SAVAŞKAN	
3.	Jüri Üyesi	Prof.Dr. AYÇA KURTOĞLU	

ÖNSÖZ

Bu uzun soluklu çalışmanın hazırlanması sürecinde ilk aşamadan son aşamasına kadar çok değerli fikirlerini ve deneyimlerini paylaşarak katkıda bulunan ve desteklerini esirgemeyen kıymetli Danışman Hocam Doç. Dr. Selmin KAŞKA'ya teşekkür ederim. Değerli önerilerinden faydalandığım jüri üyeleri Prof. Dr. Ayça KURTOĞLU'na ve Dr. Öğr. Üyesi Osman SAVAŞKAN'a da katkıları için teşekkür ederim.

Tez çalışmam süresince yanımda olan ve her türlü desteklerini esirgemeyen anneme, babama, kardeşime ve yol arkadaşım, sevgili eşim Umut'a teşekkürü bir borç bilirim.

İstanbul, 2019

Pınar ÜZMEZ

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı	: Pınar ÜZMEZ
Anabilim Dalı	: Yerel Yönetimler
Programı	: Mahalli İdareler ve Yerinden Yönetim
Tez Danışmanı	: Doç.Dr. Selmin KAŞKA
Tez Türü ve Tarihi	: Yüksek Lisans Tezi – 2019
Anahtar Kelimeler	: E-yönetişim, e-belediye, büyükşehir belediyesi, e-katılım

ÖZET

TÜRKİYE’DEKİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARI: YEREL DEMOKRASİ ve KATILIM AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME

Yönetişimin internet teknolojisi ile büründüğü yeni form olan e-yönetişim, demokrasi ve katılım açısından umut vadeden bir araç olarak görülmektedir. Bu çalışma, e-yönetişim uygulamalarını Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri özelinde incelemektedir. Çalışmanın amacı, büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfalarında yerel demokrasiyi ve katılımı sağlamaya yönelik unsurların bulunup bulunmadığını; web sayfalarının *etkinlik* ve *demokratiklik* amaçlarından hangisini gerçekleştirmeye yöneldiğini; büyükşehir belediyelerinin e-yönetişim uygulamalarının e-devlet, e-belediye ve katılım açısından hangi evrede olduğunu tespit etmektir. Kuruluş tarihleri itibarıyla kurumsallaşmada önemli bir aşama kaydettikleri düşünülen 16 büyükşehir belediyesinin kurumsal web sayfaları, 41 kriterden oluşan “e-Yönetişim Uygulamaları Değerlendirme Tablosu” aracılığıyla içerik analizi yöntemi kullanılarak incelenmiştir. Bu kapsamda, büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının vatandaş katılımından ziyade, halkla ilişkiler ve hizmet sunumunda etkinlik aracı olarak kullanıldığı sonucuna varılmıştır.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname	: Pınar ÜZMEZ
Fields	: Local Administrations
Programme	: Local Administrations and Decentralization
Supervisor	: Doç.Dr. Selmin KAŞKA
Degree Awarded and Date	: Master – 2019
Keywords	: E-governance, e-municipality, metropolitan municipality, e-participation

ABSTRACT

E-GOVERNANCE APPLICATIONS of METROPOLITAN MUNICIPALITIES in TURKEY: AN EVALUATION ACCORDING to LOCAL DEMOCRACY and PARTICIPATION

E-governance, a new form of governance with internet technology, is seen as a promising tool for democracy and participation. This study examines the e-governance application in 16 selected metropolitan municipalities in Turkey. The aim of the study is to determine whether there are elements to ensure local democracy and participation in the institutional web pages of metropolitan municipalities; which of the web pages tends to achieve the goals of *effectiveness* and *democratization*; e-governance practices of metropolitan municipalities in e-government, e-municipality and participation. The institutional web pages of 16 metropolitan municipalities, which are thought to have made a significant progress in institutionalization as of the date of establishment, were analyzed using the content analysis method through “the Evaluation Table of e-Governance Applications” which consists of 41 criteria. In this context, it was concluded that the web sites of metropolitan municipalities were used as an effectiveness tool in public relations and service delivery.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
TABLO LİSTESİ.....	vi
ŞEKİL LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR	viii

GİRİŞ	1
-------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM

YÖNETİŞİM	4
I. YÖNETİŞİMİN ARKA PLANI	4
II. YÖNETİŞİMİN KURAMSAL TEMELLERİ	7
III. YÖNETİŞİM: TANIMI VE TÜRLERİ	15
1. Kamu Yönetimi Açısından Yönetişimin Tanımı ve Türleri	15
2. Yerel/Kentsel Açıdan Yönetişimin Tanımı ve Türleri.....	21
IV. YÖNETİŞİMİN İLKELERİ	23
1. AB'nin “Beyaz Kitap”ı ve İyi Yönetişim İlkeleri.....	23
2. Yerel/Kentsel İyi Yönetişim İlkeleri	30

İKİNCİ BÖLÜM

E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARI: E-DEVLET VE E-BELEDİYE	34
I. E-YÖNETİŞİM ve E-DEVLET.....	34
1. Kavramsal Çerçeve	34
2. E-Devletin Uygulama Boyutu.....	38
II. E-DEMOKRASİ, E-KATILIM ve YEREL YÖNETİŞİM İÇİN E-BELEDİYE	42
A. E-Demokrasi ve E- Katılım.....	42
B. Bir Yerel Yönetişim Biçimi: E-Belediye	48
III. E-YÖNETİŞİMİN ÖLÇÜLMESİ: E-DEVLET ve E-KATILIM KONUSUNDA ULUSLARARASI ENDEKSLER.....	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-YÖNETİŞİM, E-DEVLET ve E-BELEDİYE.....	60
---	----

I. TÜRKİYE’DE YÖNETİŞİM FİKRİNİN GELİŞİMİ	60
II. TÜRKİYE’DE E-YÖNETİŞİM VE E-DEVLET	63
III. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYEYE GEÇİŞ VE UYGULAMALAR.....	70
A. Yerel Bilgi Projesi	70
B. Yerel Net Projesi	71
C. Beper Projesi	73
D. e-Belediye Projesi ve e-Belediye Bilgi Sistemi	74
IV. TÜRKİYE’DE E-YÖNETİŞİM VE E-BELEDİYE İLE İLGİLİ AKADEMİK ÇALIŞMALAR.....	77

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARININ E-DEMOKRASİ VE E-KATILIM AÇISINDAN DEĞERLENDİRMESİ.....	82
I. Türkiye’de Büyükşehir Belediyeleri ve Yönetmel Yapısı.....	82
II. Araştırma Hakkında.....	83
A. Amaç ve Önem.....	83
B. Evren ve Örneklem.....	84
C. Yöntem: Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarının İncelenmesi.....	85
III. Bulgular	87
A. Büyükşehir Belediyesi Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik	88
A. Büyükşehir Belediyeleri-Vatandaş İletişimi.....	92
B. Açıklık, Şeffaflık, Hesapverebilirlik Uygulamaları.....	99
D. E-Belediye ve Online İşlemler	105
E. Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım	106
IV. Değerlendirme	110
A. Büyükşehir Belediyelerinin Genel Durumu	110
B. E-Yönetişimin Hangi Evresindeyiz? E-Yönetişim Uygulamaları: Etkinlik mi, Katılım mı?	111
SONUÇ.....	114
EKLER.....	119
KAYNAKÇA	126

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Bürokratik Paradigma ile E-Devlet Paradigmasının Karşılaştırılması	37
Tablo 2: 2018 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi: İlk 10 Ülke	56
Tablo 3: 2018 E-Katılım Endeksi: İlk 10 Ülke	58
Tablo 4: Web Sayfası İnceleme Tarihleri	86
Tablo 5: BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik Kriter Puanlaması	88
Tablo 6: BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik Açısından Belediyeler.....	91
Tablo 7: BŞB-Vatandaş İletişimi Kriter Puanlaması	92
Tablo 8: BŞB-Vatandaş İletişimi Açısından Belediyeler.....	99
Tablo 9: Açıklık, Şeffaflık ve Hesapverebilirlik Kriter Puanlaması.....	100
Tablo 10: Açıklık, Şeffaflık ve Hesapverebilirlik Açısından BŞB'ler.....	105
Tablo 11: Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım Kriterleri.....	109
Tablo 12: Bulguların Değerlendirilmesi	111

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: E-Demokrasinin Kavramsal Çerçevesi	43
Şekil 2: 2018 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi	55
Şekil 3: Yerel Bilgi Web Görünümü.....	71
Şekil 4: İzmir BŞB site içi arama örneği	93
Şekil 5: İstanbul BŞB "howtoistanbul" web görünümü	95
Şekil 6: Bursa BŞB ayrıntılı yönetim şeması	96
Şekil 7: Bilgi edinme ile İstek Şikayet ayrı verildiği örnek (Sakarya BŞB)	97
Şekil 8: E-dilekçe menüsü (Erzurum BŞB).....	98
Şekil 9: İzmir BŞB meclis menüsü.....	102
Şekil 10: İzmir BŞB ihale sonuçları	104
Şekil 11: Ankara BŞB Milli Günlerle İlgili Anket	108

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AYYÖŞ	: Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı
BEPER	: Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojisi
BM	: Birleşmiş Milletler
BŞB	: Büyükşehir belediyesi
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
e-...	: elektronik-...
IMF	: Uluslararası Para Fonu
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UNDESA	: Birleşmiş Milletler Ekonomi ve Sosyal İşler Departmanı
UNDP	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı

GİRİŞ

20. Yüzyılın sonlarına gelindiğinde, geleneksel yönetim anlayışını ve siyaset yapma biçimini derinden etkileyen ve yeniden inşası için sorgulanmasına yol açan yeni bir yönetim paradigması ortaya çıkmıştır. Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management) olarak adlandırılan bu anlayış, kamu sektörü, devlet yapılanması ve bürokrasiyi işletmecilik (managerialism), özel sektör –piyasa-değerleri ve mantığıyla eleştirerek, yeni bir form almaya ve paradigma değişimine yöneltmiştir. Bu bağlamda, devletin ekonomi alanındaki faaliyetlerinin daraltılması, ölçeğinin küçülmesi, daha az hiyerarşik, daha esnek, daha adem-i merkeziyetçi bir yapıya bürünmesi, yaygın özelleştirme uygulamaları ve sonuç, performans, kalite, vizyon gibi özel sektör değerlerini kamuya yansıtma vb. özellikler bu yeni anlayışın temel unsurlarıdır. Yönetişim de bu temel unsurlardan biri olup, özellikle vatandaş katılımı, denetimi ve daha fazla demokrasi beklentilerine cevap verme amaçlarına yönelik bir kavram olarak düşünülmüştür.

Yönetişimin yalnızca neoliberal ekonomi politikalarının etkisiyle ortaya çıktığını söylemek yetersiz bir bakış açısı olacaktır. Başta bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi olmak üzere, bilgi toplumunun artan katılım talepleri, ulus devletlerin temsili demokrasisinin krizi, ulusüstü kurum ve kuruluşların özellikle gelişmekte olan ülkelere “demokrasiyi” götürme çabaları yönetişimi ortaya çıkaran temel etkenlerdir.

Yönetişim, en basit tanımı ile karar alma süreçlerinde yalnızca devletin ve bürokrasinin hakim olduğu bir yapı yerine, devleti, özel sektörü ve sivil toplumu içeren ve karşılıklı iletişim ve etkileşim süreçlerinin hakim olduğu bir yapıyı ifade etmektedir. Yönetişimin gerçekleşmesi açıklık, katılım, hesap verebilirlik, şeffaflık ve etkililik gibi ilkeler çerçevesinde mümkün olabilecektir.

1990’lardan itibaren gerek akademik çevrelerde, gerekse uluslararası kurumlar ve kamuoyunda sıkça tartışılan ve fenomen bir kavram haline gelen yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak yeni

bir form kazanmıştır. Beraberinde birçok kavramın (e-devlet, e-belediye, e-katılım gibi) internet yoluyla elektronik ortama taşınmasına katkıda bulunan e-yönetişim, günümüzün demokrasi ve katılım tartışmalarında önemli bir yer tutmaktadır. Bu bağlamda, literatürde teorik ve/veya uygulamalı çalışmalara konu olmaktadır.

Yerel yönetimler, demokrasi tartışmalarında önemli bir yere sahiptir. Öyle ki, yerel yönetimlerin güçlü olması, devletin demokratikleşme düzeyinin temel belirleyicilerindendir. Halk katılımı ve halk denetiminin gerçekleşmesi açısından, halka en yakın birimlerdir. Demokrasi ve katılım bağlamında önemli bir yer tutan e-yönetişimin yerel yönetimlerde vücut bulması, son derece doğaldır. Nitekim, e-yönetişimin bir parçası olan e-belediye uygulamaları giderek yaygınlaşmaktadır.

Bu çalışma, 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı “On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” öncesinde mevcut olan, kuruluş tarihleri (1984-2000 yılları arası) itibarıyla kurumsallaşmada önemli bir aşama kaydettikleri düşünülen 16 büyükşehir belediyesi üzerinde yapılmıştır. Bu büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfaları içerik analizi yöntemiyle incelenmektedir. E-yönetişim uygulamalarının en görünülür, erişimi en kolay, daha geniş kitlelere ulaşabilen ve en bilinen aracı olması nedeniyle web sayfaları incelemeye konu edilmiştir. İçerik analizi, 41 kriterden oluşan *E-Yönetişim Uygulamaları Değerlendirme Tablosu* aracılığıyla yapılmıştır.

Çalışmanın amacı, büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfalarında yerel demokrasiyi ve katılımı sağlamaya yönelik unsurların bulunup bulunmadığını; web sayfalarının *etkinlik* ve *demokratiklik* amaçlarından hangisini gerçekleştirmeye yönelik olarak tasarlandığını tespit etmektir. Ayrıca çalışmada, büyükşehir belediyelerinin e-yönetişim uygulamalarının e-devlet, e-belediye ve katılım aşamalarının hangi evresinde olduğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır. 16 büyükşehir belediyesini içeren, karşılaştırmalı bir çerçeve sunan, e-yönetişim uygulamalarını içerik ve işlevleri açısından resmetmenin ötesinde, yerel demokrasiyi

ve katılımı gerçekleştirme aracı olarak da değerlendiren bu çalışmanın yerli literatüre katkı sunması beklenmektedir.

Bu alışma 4 bۆlۆmden oluşmaktadır. İlk bۆlۆmde, yۆnetiřim ile ilgili kavramsal ve kuramsal ereve çizilmektedir. İkinci bۆlۆmde, e-yۆnetiřim, e-devlet, e-demokrasi, e-katılım ve e-belediye kavramları, birbirleriyle olan ilişkisi bağlamında değerlendirilmiştir. Üۆncü bۆlۆmde, Tۆrkiye’de yۆnetiřim fikrinin gelişimi, e-devlete ve e-belediyeye geçiş sۆreci ile Tۆrkiye’de e-yۆnetiřimi ve e-belediyeyi katılım açısından değerlendiren akademik çalışmalara yer verilmiştir. Son bۆlۆm uygulamaya yۆnelik olup, seçilmiş 16 bۆyۆkřehir belediyesinin web sayfaları e-demokrasi ve e-katılım açısından ۆnemli olduğu dۆřۆnۆlen başlıklar altında incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

YÖNETİŞİM

Bu bölümde yönetişimin arka planı, kuramsal temelleri, tanımı ve türleri ile ilkeleri yer almaktadır. Yönetişimin arka planında, yönetim kavramının ortaya çıkış süreci ve bu sürece etki eden faktörler ele alınmaktadır. Yönetişimin kuramsal temelleri, Keynesçi dönem ve Yeni-Sağ politikaların etkili olduğu Keynesçilik sonrası dönem olmak üzere iki dönemde incelenmektedir. Yönetişimin farklı tanımları ve türlerine yer verilmektedir. Son olarak, ulus-üstü kurumların oluşturduğu yönetim ilkeleri açıklanmaktadır.

I. YÖNETİŞİMİN ARKA PLANI

Teorisyenlerine göre yönetim, 20. Yüzyılda yaşanan hızlı siyasal gelişim döngüsünün kapanışını temsil etmektedir. Siyasal değişim sürecini dört farklı aşama olarak değerlendiren Pierre ve Peters'a göre, bu dönemin ilk on yıllarında Batı dünyasında demokratik yönetimlerin bütünleşmesi görülmektedir. Batı Avrupa ve kısa bir süre sonra da Amerika Birleşik Devletleri (ABD), II. Dünya Savaşı sonrası dönemde siyasi değişimin ikinci aşamasına tanıklık etmişlerdir. Ekonomik yeniden dağıtım, siyasal projelerin yeniden düzenlenmesi ve daha genel olarak da toplumun siyasal alanda geniş yer almaya başlamasıyla hükümetlerin profili değişmiştir. Bu süreçte, piyasada büyüyen siyasal engellemeleriyle, refah devleti programlarıyla ve kamu harcamalarındaki artışla büyüyen devletler olarak lanse edilen birbirinden çok farklı iki devletten ABD "Büyük Toplum"; İsveç ise "Güçlü Toplum" ilan edilmişlerdir. Bu devletlere ilişkin söz konusu nitelemeler, yönetimin ekonomik gelişme, eşitlik ve sosyal değişim için uygun, meşru ve rakipsiz araç olarak görüldüğü zamanlardır¹.

1980'ler ve 1990'larda birçok gelişmiş demokraside neo-liberal rejimlerin hızlı bir hâkimiyeti görülmektedir. Ancak söz konusu hâkimiyet, devletlerin

¹ Jon Pierre ve B. Guy Peters, "Introduction: What is Governance?", **Governance, Politics and the State** içinde, Macmillan Press Ltd., 2000, s. 2.

toplumsal ve ekonomik sorunlarını gidermek için kesin bir çözüm olmada başarı sağlayamamıştır². Üçüncü aşamada, İngiltere’de Thatcher ve ABD’de Reagan dönemlerinde yönetim, giderek toplumsal sorunların çözümü olmak yerine bu sorunların kökeni ve nedeni olarak tanımlanmaya başlanmıştır. Özelleştirme, serbestleştirme (deregülasyon), kamu harcamalarında tasarruf, vergi kesintileri, parasalcı (monetarist) ekonomik politikalar, radikal kurumsal ve yönetsel reform, kamu hizmeti üretmede belirgin bir biçimde piyasa temelli yaklaşımlara geçiş, Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management) olarak ifade edilmiştir. İngiltere, ABD ve bunlara ek olarak Avustralya ve Yeni Zelanda, toplumda lider bir rol oynayan piyasaya izin vermek amacıyla yönetimde büyümeyi tersine çevirmeye çalışmışlardır. Fakat Fransa, Almanya ve yakın zamana kadar da Japonya, devleti yapılandıran, siyasal kültür ve gelenekler gibi ulusal bağlamda farklılık yaratan bu tip reform önerilerine isteksiz girişmişlerdir³. Bütün bu gelişmeler sonucu daha minimalist bir devlet anlayışına geçilmiş; devlette iktidarın kaynağı, siyaset yapabilme kapasitesi, kurumsal yapabilirlik ve yasama gibi unsurların içeriğinin yeniden tanımlanması gündeme gelmiştir⁴.

Pierre ve Peters’a göre, dördüncü ve son aşama 1990’ların başından itibaren kısmen yeni yönetim modelinin ortaya çıkmasıdır. Ortaya çıkan bu yönetim modeli, “toplumda yönetimin rolü nedir ve nasıl olmalıdır” sorularını gündeme getirmiştir. Ayrıca yönetimlerin siyaset ve ekonomi programlarını daha yakından takip etme eğilimi gösteren toplumlarda, düzenleyici rol üstlenen, hesap verebilir bir yönetimin nasıl seçilmesi gerektiğine ilişkin yaklaşımları beraberinde getirmiştir. 1990’ların siyasal ekonomisinin devletin piyasadaki varlığı ve sağladığı sınırlı düzeydeki kamu hizmetleri ile toplumdaki “mütevazı” rolü yönünden iki savaş arası dönemle azımsanamayacak ölçüde benzer olduğu görülmüştür⁵. Devletin kendi içinde - geleneksel iktidar kaynakları, siyaset yapabilme kapasitesi ve meşruiyeti- ve dış doğasında büyük değişimler yaşanmıştır. Siyasal projelerin yönü ve unsurları

² Jon Pierre, “Introduction: Understanding Governance”, **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 1, 2.

³ Pierre ve Peters, s. 3.

⁴ Pierre, s. 1, 2.

⁵ Pierre ve Peters, s. 3.

dramatik bir biçimde değişmiştir⁶. Castells'e göre demokrasi oy verme ve seçimler üzerinden kavramsallaştırılarak içi boş bir ceviz kabuğu haline gelmiştir. Demokrasinin uygulanmasının yeni kurumsal, kültürel ve teknolojik koşulları çerçevesinde, mevcut parti sisteminin rekabete dayalı siyasi rejimlerinin modası geçmiştir⁷. Küreselleşmenin de etkisiyle ulus devletin kurumsal gücü birçok farklı kaynak tarafından zorlanmaktadır. Finansal piyasaların serbestleşmesi ve buna bağlı olarak uluslararası sermayenin şiddetli bir biçimde yükselişi, devletin ekonomideki geleneksel yapabilirliklerini engellemiştir. Ayrıca ulus-altı yönetimler, -sıklıkla etnik ve kültürel kimlikleştireme yollarıyla- uluslararası arenada yer edinerek devletleri, bölgeleri ve kentleri daha fazla etkilemeye başlamıştır. Devletlerin topluma amaçlarını empoze etmesi, toplumsal grupları birleştiren siyasal ağlar nedeniyle güç bir hal almaya başlamıştır⁸. Eğer yönetimde başarılı olmak isteniyorsa, demokrasiler, toplumun ihtiyacı olan yönü gösterebilmek için katılımı daha devamlı kılabilen uygun araçlara sahip olmalıdırlar. Bu bağlamda “iyi yönetim” siyasal, coğrafi ve kişisel tam bütünlüğün yanında hizmetlerin birliğini vurgularken, küreselleşen dünyaya uyum gösterebilmek için yetki devri ve yerelleşme de yönetim hakkındaki varsayımları daha çekici bir hale getirmiştir⁹.

Pierre'e göre teknolojik gelişmelerin yaşamın her alanına hızla nüfuz ettiği küreselleşen dünyada, yönetişim, bütün bu krizlere ve sorunlara yönetsel açıdan bir yanıt verme biçimidir. Bir diğer deyişle yönetişim, yönetme işlevini küreselleşen dünyada ulus-devletin, küresel sermayenin ve küresel sivil toplum örgütlerinin (Non-Governmental Organizations-NGO) birlikte yerine getirmesini ileri süren bir yönetim biçimidir. Bu bağlamda, yönetişim kavramının ortaya çıkışı, devletin çöküşünün kanıtı olarak değil, devletin dış değişimlere uyum sağlayabilme kapasitesi olarak ele alınmalıdır¹⁰.

⁶ Pierre ve Peters, s. 2, 3.

⁷ Manuel Castells, **Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür, Kimliğin Gücü**, Ebru Kılıç (Çev.), Cilt: 2, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2006, s. 526.

⁸ Pierre, s. 1.

⁹ Pierre ve Peters, s. 4.

¹⁰ Pierre, s. 3.

Yönetişimin arka planını özetleyen Toksöz'e göre, yönetişimin önünü açan dinamikler, temsili demokrasinin yetersizliği, küreselleşme, neoliberal politikalar ve artan demokrasi talebi, kentleşme, bilişim teknolojilerinin etkisidir¹¹. Dolayısıyla yönetişimi ortaya çıkaran birçok etken vardır. Bunlar arasında bilişim teknolojilerinin yönetişimin ivme kazanmasında önemli bir payı vardır. Esasen katılım vurgusuyla ön plana çıkan yönetişim, neoliberal politikalar ve Yeni Kamu Yönetimi anlayışının etkisiyle katılımcılıktan daha çok hizmetlerde etkinlik aracı olarak kendisine yer bulmuştur.

Kanımızca yönetişimin arka planında yaşanan süreçte ulus-üstü kurum ve kuruluşların etkin rolleri olmuştur. Birleşmiş Milletler (BM), Dünya Bankası, Avrupa Birliği (AB) ve Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (The Organization for Economic Co-operation and Development-OECD) gibi oluşumların kendi devamlılıklarını sağlayabilmek için yönetişime yönelmeleri; ayrıca üye ülkeleri de sağladıkları mali yardımlar karşılığında yönetsel yapılarında yönetişime yönelik çeşitli politikaların uygulanmasını zorunlu kılmaları, bu süreci besleyen ve destekleyen güçlendirici bir unsur olmuştur.

II. YÖNETİŞİMİN KURAMSAL TEMELLERİ

Bu bölümde, yönetişimin kuramsal temelleri, Şengül'ün devlet/yerel yönetim kuramlarına dair dönemlemesinden yola çıkılarak, Keynesçi dönem ve Yeni-Sağ politikaların etkili olduğu Keynesçilik sonrası dönem olmak üzere iki dönemde değerlendirilecektir¹². Bu bağlamda, ilk dönemde, çoğulcu, Weberci ve Marksist paradigmaların devlet yönetimi ve yerel yönetimlere ilişkin yaklaşımları üzerinde durulacaktır. İkinci dönemde ise rejim kuramı, Kamu Seçimi Kuramı (Public Choice Theory), radikal çoğulculuk kuramlarına değinilerek, ilk dönemdeki yaklaşımların yetersiz kaldığı durumlara ürettikleri çözümlere kısaca değinilecektir.

¹¹ Fikret Toksöz, "Yönetişimin Tarihsel Gelişimi", **Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim**, İstanbul: Argüden Akademi Yayınları, 2018, s. 10-12.

¹² H. Tarık Şengül, **Kentsel Çelişki ve Siyaset Kapitalist Kentleşme Süreçlerinin Eleştirisi**, Ankara: İmge Kitabevi Yay., 2. Baskı, 2009, s. 72.

Son olarak da yönetim teorik açıdan ele alınıp, diğer yaklaşımlarla ilişkisi bağlamında temel vurguları değerlendirilecektir.

Çoğulcu (pluralist) paradigma, gücün toplumsal gruplar ve kurumlar arasında dengeli dağıldığı varsayımına dayanmaktadır. Bireyler farklı sorunlar karşısında, farklı gruplar etrafında bir araya gelmekte özgür olup devletin buradaki rolü, farklı gruplar arasında hakem konumunda olmasıdır. Esasen çoğulcular katılıma olanak sağlayan çoklu kanallar açtığı ve “demokratik despotizmi” önlediği gerekçesiyle yerinden yönetime başlı başına bir değer atfetmektedirler.¹³

Weberci ya da yönetimci paradigma, çoğulcu paradigmanın aksine temel etki alanı olarak devlet aygıtı ve iç işleyiş mekanizmasını ele almaktadır. Yönetimci paradigma devleti kendi başına ve adına bir güç merkezi olarak değerlendirir ve diğer toplumsal güçlerden kendini bağımsızlaştırır. Bu bağlamda, bürokratik otorite ulusal sınırlar içerisinde yasal zor kullanma tekeli elinde tutan ve merkezileşme sürecini destekleyen bir aktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Ulus devletin oluşum sürecinde devletin genişlemesi sonucunda yerel yönetimlerin özerkliği azalmış olsa da üstlendikleri görevler artmıştır. Yerel yönetimler bir yandan merkezi yönetimlerin sorumluluklarını paylaşan ve yerelleştiren bir parçası olarak görülürken bir başka yönden de yerel düzeydeki desteği merkezi yönetime taşıyarak merkezi yönetimlere meşruluk kazandırma aracı olarak düşünülmüştür. Her iki yaklaşım da birbiriyle çelişen yorumlar içermektedir. Yerel yönetimlerin merkezi yönetimle ilişkisi kaçınılmaz olsa da, bu ilişki basit bir tamamlayıcılık ilişkisi olarak ele alınmamalıdır. Yönetimci paradigmaya ilişkin bu iki yaklaşım kısaca bürokrasi-demokrasi çelişkisini barındırmakla birlikte, “yönetimci seçkinler” arasındaki çelişki olarak da değerlendirilmektedir¹⁴.

Yönetimci görüşün yerel yönetimlere ilişkin yorumlarını Pahl’ın “Whose City?” isimli çalışmasında ön plana çıkardığı “kent yöneticiliği” (urban managerialism) yaklaşımında görebiliriz. Bu çalışmada yerel yöneticiler kent

¹³ Şengül, s. 73-74.

¹⁴ Şengül, s. 75-76.

sorununun en önemli aktörü olarak değerlendirilirken, bu aktörlerin değer yargıları ve ideolojileri de kentsel çalışmaların temel konusu olarak tanımlanmaktadır. Yerel yöneticiler bir yandan devletle özel sektör arasında, öte yandan da merkezi yönetimle yerel halk arasında aracı rolü sergilemektedir. Bu bağlamda, kent yönetimi yaklaşımının, Weberci paradigmanın sınırlarını aşmak zorunda kaldığını söyleyebiliriz¹⁵.

Marksist ya da *sınıf merkezli paradigma* çoğulcu ve Weberci paradigmaların kapitalist üretim biçimi içerisinde oluşan sınıf çatışmasını ve devletin bu çatışma içerisindeki rolünü ihmal ettikleri düşüncesinden hareketle bu paradigmalara bir eleştiri olarak ortaya çıkmıştır. Devlet, kapitalist sistemde kapitalist sınıfın hakimiyetini güçlendirici, işçi sınıfının bağlılığını artırıcı bir rol üstlenmektedir. Kentsel siyasete ilişkin Marksist yaklaşım, *araçsal* ve *yapısalcı* olmak üzere iki temelde yorumlanmaktadır¹⁶.

Araçsal yaklaşıma göre devlet, kapitalist sınıfın çıkarları amacıyla kullandığı bir araçtır¹⁷. Kentsel düzeyde gerçekleşen siyasalar, hakim sınıfların çıkarlarını yansıtmaktadır. Kentsel siyaset bir katılım biçimini öneriyor görünse de gerçek anlamda bir iktidarı temsil etmemektedir. Kentsel alanda üretilen politikalar, hakim sınıfların çıkarlarının bir sonucu olarak görüldüğünden, araçsal görüşe göre kentsel siyaset çalışmaları çok az ilgi çekmektedir^{18, 19}.

Yapısalcı yaklaşım devletin birikim ve meşrulaştırma işlevlerini nasıl yerine getireceğine odaklanmaktadır. Devletin bu işlevleri yerine getirebilmesi için devlet kurumları ve kapitalist sınıf arasında konumlandırılacak belirli bir özerklik ihtiyacı bulunmaktadır²⁰. Yapısalcı yaklaşımın yetkin bir çalışmasını sunan Castells,

¹⁵ Şengül, s. 76-77.

¹⁶ Şengül, s. 77.

¹⁷ Şengül, s. 78.

¹⁸ Christopher Pickvance, "Marxist Theories of Urban Politics", **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), London: SAGE Publications, 1995, s. 254.

¹⁹ Araçsal (instrumentalist) yaklaşım hakkında detaylı bilgi için bkz. James O'Connor, **The Fiscal Crisis in the State**, New Jersey: Transaction Publishers, 4. Basım, 2009; Cynthia Cockburn, **The Local State: management of cities and people**, London: Pluto Press, 1977.

²⁰ Pickvance, s. 254.

Cockburn gibi “yerel devlet”i hedeflemese de, ona göre yerel yönetimler kentsel siyasal alanda kolektif tüketimi örgütleyen ve sunan kurumlar olarak ön plana çıkmaktadır. Castells, yerel süreçlerin anlaşılmasında önceliği bir ölçüde sınıf ilişkilerine, ama daha çok kentsel sosyal hareketlere vermektedir^{21, 22}

Keynesçi refah devleti dönemine tekabül eden Batı merkezli bu yaklaşımlar 1980’ler sonrasında devletin kolektif hizmet üretiminden çekilmesi ve yerini pazar mekanizmasına bırakmasıyla yerel yönetimler açısından yetersiz kalmışlardır. Devletin çekildiği alanlara devlet dışı aktörler girmeye başlarken, özelleştirme uygulamalarıyla yerel yönetimlerin kimi işlevleri özel sektör tarafından üstlenilmiştir. Bu nedenle 1980’li ve 1990’lı yıllar yerel yönetimler açısından işlevlerini sorguladıkları yıllar olmuştur²³.

Çoğulcu, yönetimci ve Marksist paradigmlar da bu sorgulama sürecinde değişen dinamiklere uyum sağlamak için diğer paradigmların alanlarına girmeye başlamışlardır. Çoğulcu paradigmanın 1980’ler sonrasındaki temsilcisi *rejim kuramı* olmuştur. *Rejim teorisi*, kentsel alanda yaşanan değişimlerin ortaya çıkardığı sorunlara çözüm üretmeyi amaçlarken, ekonomik ve sosyal zorluklar karşısında kamu ve sivil toplum örgütleri arasındaki işbirliği ve koordinasyon sorunlarına odaklanır²⁴. Rejim kuramının önemli temsilcisi Stone’a göre kentler giderek karmaşık ve dağınıklaşmış bir güç yapısı tarafından belirlenmektedir. Kentsel alanda ortaya çıkan gruplar dağınıklaşırken, sorunlar da çeşitlenip karmaşıklaşmaktadır. Bu tür bir kaos ortamında yerel yönetimler ağırlığını kolayca koyup, toplumsal kontrolü elinde tutamayacaktır. Devletin bu durumdaki rolü de hakem olmak değil, eşgüdümü ve koordinasyonu sağlamak olarak vurgulanmaktadır^{25, 26}

²¹ Şengül, s. 80.

²² Marksist yaklaşımın yapısalcı (structuralist) yorumu için bkz. Manuel Castells, “Towards a Political Urban Sociology”, Michael Harloe (Ed.), **Captive Cities: Studies in the Political Economy of Cities and Regions** içinde, New Delhi: Wiley&Sons, 1977, s. 61-78.

²³ Şengül, s. 82, 84.

²⁴ Gerry Stoker, “Regime Theory and Urban Politics”, **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), London: SAGE Publications, 1995, s. 54.

²⁵ Stone, 1986’dan aktaran Şengül, s. 87-88.

Yönetimci bakış açısının Yeni-Sağ politikalar çerçevesinde anlamlandırıldığı anlayış *kamu seçimi kuramı*²⁷dir (public choice theory). Yerel tercihlerin çoğulluğuna vurgu yapan bu kuram, “en az vergi- en iyi hizmet” bileşimini sunabilen yerel yönetimleri çekici hale getirmiştir. Merkezi bürokrasiden kaçınılıp, devletin piyasa mekanizması dahil olması mümkün hale gelmiştir. Bu durumun, yerel birimler üzerinde yarattığı etki ise birbirleriyle yarışan yerel birimler anlayışının gündeme gelmesidir²⁸.

Marksist yaklaşımın nüveleri *radikal çoğulculukta* görülebilmektedir. Bu yaklaşım, kısaca özetlemek gerekirse, yerel yönetimlerin merkezi yönetim karşısındaki güçsüzlüğünün aşılp, sivil toplumun, daha özelde de yerel sivil toplum öbeklerinin güçlendirilmesine vurgu yapmaktadır²⁹.

Şengül’e göre çoğulcu, yönetimci ve Marksist yaklaşımlar kendi içlerine kapalı kalmış olup, kendi güç alanlarında devleti ve yerel yönetimleri kavramsallaştırmışlardır. Örneğin, çoğulcu yaklaşım, sivil toplum kurumlarının güçlendirilmesini özendirirken bunu devletten beklemektedir. Ya da Marksist kuramda olduğu gibi sivil toplum önemsenirken, Marksist yaklaşımdan farklı olarak sivil toplum örgütleri ile sınıfsal konumlar arasındaki ilişkiye hiç değinilmemektedir. Kamu seçimi kuramı, rejim kuramı ve radikal çoğulculuk, eleştirilen yönlerini birbirlerinden etkilenecek tamamlamaya çalışmışlardır. Fakat bu durum, eklektiklik sorununu da beraberinde getirmiştir³⁰.

Yönetişim teorisi yukarıdaki yaklaşımların çeşitli unsurlarını içermekle birlikte esasen kamusal alandaki kararların nasıl alınacağı sorununa odaklanmaktadır. Kararların alınması sürecinde işbölümü ve/veya ortaklıkların kurulması yönetişim çalışmalarının ilgi alanına girmektedir. Buradaki temel olgu, siyasal ve yönetsel

²⁶ Rejim kuramı ya da yeni-çoğulculuğa ilişkin çalışmalar için bkz. David Judge, “Pluralism”, **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), SAGE Publications, London, 1995. s. 13-35; Stoker, 1995, s. 54-72,

²⁷ Kamu seçimi kuramı hakkında detaylı çalışması için bkz. James M. Buchanan ve Robert D. Tollison (Ed.), **The Theory of Public Choice- II**, University of Michigan Press, 1984.

²⁸ Şengül, s. 86-87.

²⁹ Şengül, s. 89.

³⁰ Şengül, s. 94-95.

alana ilişkin kararların alınması ve bu alanların yapılanmasının artık sadece “yönetimin”/ devletin elinde olmaması, özel sektörden ve sivil toplumdan da çeşitli aktörlerin bu süreçlere katılmasıdır³¹. Böylece, devlet-piyasa ikiliğine üçüncü sektör olarak sivil toplum örgütlenmelerinin de dahil edilmesiyle ortaya çıkan bu yeni yönetim anlayışına “yönetişim” adı verilmiştir.

Yönetişimin teorik temellerini *Yeni Kurumsalcı İktisat Okulu*’na dayandıran çalışmalar da mevcuttur. Yeni Kurumsalcı İktisat Okulu’nun devlet ve kurumlar hakkındaki temel önermeleri, “kurum”, “devlet” ve “işlem maliyeti” ile ilgili tanımları ve varsayımları da, yönetim yaklaşımı tarafından aynı şekilde benimsenmiştir³². Örneğin, “Hobbes’un önerdiği zorlayıcı devlet olmaksızın, yaratıcı çözümler doğuracak gönüllü işbirliğinin hangi koşullar altında var olabileceği?” sorusuna odaklanmaktadır³³. Kurumsalcı yaklaşım, devleti, toplumsal uzlaşmanın somut bir formu ve sınıf çelişkilerinin uzlaşmaya dönüştürülebildiği biricik meşru araç olarak görmektedir. Devletin gücü, egemen sınıflarla işbirliği geliştirme kapasitesi ile doğru orantılı görülmektedir. Ayrıca, piyasa-devlet karşıtlığını da reddederek, bu iki unsurun işbirliği içerisinde olmasını vurgulamaktadır^{34,35}.

Yeni Kurumsalcı İktisat yaklaşımının Dünya Bankası’nın yönetim anlayışına olan etkisi, somut olarak, devlet-piyasa ilişkisi ve mülkiyet hakkı konularında görülebilir. Yönetişimin ekonomi temelli uygulamalarından özelleştirme, deregülasyon ve rekabet politikaları, Yeni Kurumsalcı İktisat yaklaşımı çerçevesinde yönetişimin farklı ölçeklerde kavramsallaştırılmasında etkili olmuştur³⁶.

³¹ Çiğdem Aksu Çam, **Yerelleşme ve Yerel İktidar: Edirne Alan Araştırması**, İstanbul: Beta Yay., 2013, s. 57.

³² Sonay Bayramoğlu, **Yönetişim Zihniyeti: Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü**, İstanbul: İletişim Yayınları, 2005, s. 117.

³³ Bayramoğlu, s. 119-120.

³⁴ Bayramoğlu, s. 124.

³⁵ Yeni Kurumsalcı İktisat’ın temel önermeleri için bkz. Douglass Cecil North, **“Institutions, Institutional Change and Economic Performance**, Cambridge University Press, 1991. Yeni Kurumsalcı İktisat’ın devlet ve kalkınma arasındaki ilişkisini açıklayan bir çalışma için bkz. Linda Weiss ve John Hobson, **States and Economic Development: A Comparative Historical Analysis**, Cambridge: Polity Press, 1995.

³⁶ Bayramoğlu, s. 124-126.

Yönetişim üzerine çalışmaları olan teorisyenlerin yukarıda açıklanan yaklaşımlarla bağlantılı yönetim tanımları şu şekildedir: Kooiman, “sosyo-politik *yönetişim*”i kavramsallaştırırken yönetişimin farklı aktörler arasındaki (public-public as well as public-private interactions) etkileşimi ön plana çıkaran ve karşılıklı bağımlılıkların farkına vardırıan bir yapıyı ve süreci içerdiğini vurgulamıştır³⁷. Pierre, yönetişime ikili bir anlam yükleyerek, yönetişimi bir yandan devletin 20. yüzyılda meydana gelen değişimlere uyum sağlama biçimi, diğer taraftan da bu süreçte devletin rolüne ilişkin teorik ve kavramsal çerçeve olarak yorumlamıştır³⁸. Yönetişim teorisini daha çok siyaset-ekonomi ilişkisi bağlamında değerlendiren Rhodes, Castells gibi ağ kavramını ön plana çıkararak, yönetişimi kendi kendini örgütleyen, *örgütler arası ağlar* olarak tanımlamıştır. Rhodes’a göre yönetişim, devlet dışı aktörleri de dahil ettiği için yönetimden daha kapsamlı bir içeriğe sahiptir³⁹. Stoker ise yönetişimi, kurumsal yönetim (corporate management) ve piyasa mantığı ile tezatlar içeren ağların, bağımlılıklar oluşturma ve ufak parçalara ayrılma süreci (yerelleşme vurgusu) olarak tanımlamaktadır⁴⁰. Yönetişimi demokratikleşme ile ilişkilendiren Czempiel’a göre yönetişim, iktidarı/ gücü kullanan bir sistemdir⁴¹. Rosenau da uluslararası düzen ve yönetişime ilişkin çalışmasında yönetişimi, küresel düzenin doğasını şekillendiren ve aynı zamanda onunla etkileşim içerisindeki bir unsur olarak tanımlamaktadır. Anarşi ile yönetişim ayrımına değinen Rosenau’ya göre yönetişim, yalnızca çoğunluk tarafından kabul edildiğinde işleyen bir kurallar sistemidir⁴².

³⁷ Jan Kooiman, “Societal Governance: Levels, Modes, and Orders of Social-Political Interaction”, **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 142-143.

³⁸ Pierre, s. 3.

³⁹ R.A.W. Rhodes, “Governance and Public Administration”, **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), Oxford University Press, 2000, s. 61.

⁴⁰ Gerry Stoker, “Introduction: The Unintended Costs and Benefits of New Management Reform for British Local Government”, **The New Management of British Local Government** içinde, Gerry Stoker (Ed.), London: Macmillan Press, 1999, s. 1-21.

⁴¹ Ernst-Otto Czempiel, “Governance and Democratization”, **Governance Without Government: Order And Change In World Politics** içinde, James N. Rosenau ve Ernst-Otto Czempiel (Ed.), Cambridge University Press, Cambridge, 1992, s. 250.

⁴² James N. Rosenau, “Governance, Order, And Change In World Politics”, **Governance Without Government: Order And Change In World Politics** içinde, James N. Rosenau ve Ernst-Otto Czempiel (Ed.), Cambridge University Press, Cambridge, 1992, s. 7-8.

Bu yaklaşımların dışında yönetişimin başarısızlığına ilişkin çeşitli saptamaları olan Jessop, yönetişimin hemen hemen her şeye uyarlanan ve giderek belirsizleşen bir terim olduğunu vurgulamıştır. Bir eylem olarak yönetişimin unsurlarının basitleştirilmesi ve yönetişime etki eden günlük bağlantılar hakkında yetersiz bilgiye sahip olunması dolayısıyla başarısızlığın ortaya çıkabildiğini vurgulamıştır⁴³. Toplumu düzenleyen mekanizmaları hiyerarşik (otoriteler tarafından), ekonomik (piyasa tarafından), heterarşik (kendi kendini organize ağlar tarafından) olmak üzere üç ideal tip olarak değerlendirirken; siyasal arızaya (political breakdown) belirli ölçülerde liderlik eden bu üç mekanizmanın her toplumda bir arada bulunduğunu fakat yönetişimin otorite ve piyasa mekanizmalarını hiçe sayarak kendi kendine organize ağları yani heterarşik modeli genişlettiğini ileri sürmektedir⁴⁴. Jessop'a göre piyasa ve devlet gibi yönetim de tümüyle başarısızdır. Çünkü heterarşik modelin ön plana çıkardığı ağları oluşturan çıkarlar ve kimlikler arasında meşruluk krizleri ve sorunları bulunduğu gibi, kişiler, kurumlar ve sistemler arasında da uyum ve yönetilebilirlik sorunları mevcuttur⁴⁵.

Yönetişim karar verme ile ilgili kolektif çıkarları içeren, aktörleri arasındaki etkileşimlerin ve eylemlerin yine aynı aktörler tarafından yönlendirildiği bir süreçtir. Eğer yönetim analitik bir araç olarak geliştirilecekse, belirli bir zaman ve mekana özgü olmamalıdır. Farklı toplumlarda ve zamanlarda, farklı toplumsal dinamikleri analiz edebilmek, aynı aracı kullanmayı mümkün kılmalıdır. Aktörlerin karar alma sürecindeki etkileşimleri yalnızca dikey değil, yatay ve gayri resmi de olmalıdır. Ayrıca firmalar, üniversiteler, büyük kuruluşlar, hükümetler ve uluslararası ilişkiler gibi farklı çıkar gruplarını bir araya getiren bu sürecin herkesi dikkate alması gerekmektedir⁴⁶. Bu nedenlerle, yönetişime kendi içsel dinamikleri açısından

⁴³ Bob Jessop, "Governance and Meta-Governance: On Reflexivity, Requisite Variety and Requisite Irony", **Governance as Social and Political Communication** içinde, Henrik P. Bang (Ed.), Manchester University Press, Manchester, 2003, s. 106.

⁴⁴ Bob Jessop 1998'den aktaran Marc Hufty, "Governance: Exploring Four Approaches and Their Relevance to Research", **Research for Sustainable Development: Foundations, Experiences, and Perspectives** içinde, Urs Wiesmann ve Hans Hurni (Ed.), Geographica Bernensia, Bern, Switzerland, 2011, s. 175.

⁴⁵ Jessop, 2003, s. 106.

⁴⁶ Hufty, s. 178- 179.

kuramsal bir çerçeve oluşturulacaksa, sözü edilen aktörler için tutarlı bir teori gerekmektedir. Sonuç olarak bugün, yönetişime ilişkin literatür incelendiğinde, yönetişim teorisi, uygulama ile arasında kopuklukları ve uyumsuzlukları barındıran bir çerçeve sunmaktadır.

III. YÖNETİŞİM: TANIMI VE TÜRLERİ

Yönetişim, yeni bir sürece, kurallar bütünündeki değişime ve yeni yönetim metoduna işaret etmektedir. Fakat yalnızca bu şekilde nitelendirmeye çalışmak, yönetişimi tam olarak tanımlamayı güçleştirmektedir. Kamu yönetimi açısından geniş bir perspektif sunduğundan, ilk başlıkta, Rhodes'in sınıflandırmasından yararlanılmıştır. Yerel/kentsel düzeydeki çalışmalara konu olan yönetişimin tanımı ve türlerine de ikinci başlıkta yer verilmiştir.

1. Kamu Yönetimi Açısından Yönetişimin Tanımı ve Türleri

Rhodes'e göre kamu yönetimi açısından yönetişimin en az yedi farklı kullanımı söz konusudur⁴⁷: İşletme yönetişimi (corporate governance); yeni kamu işletmeciliği (the new public management); iyi yönetişim (good governance); uluslararası karşılıklı bağımlılıklar (international interdependence); sosyo-sibernetik sistemler (socio-cybernetic systems); yeni siyasal ekonomi (the new political economy); ve ağlar (networks). Yönetişim, bu kullanım alanları doğrultusunda aşağıda ayrı ayrı tanımlanacaktır.

İşletme yönetişimi olarak yönetişim, özellikle büyük işletmeler tarafından önerilen ve yönlendirilen bir kavramdır. Küresel ekonomi açısından değerlendirildiğinde, yönetişimin literatürde bu tanımıyla yer almaya başlaması, OECD gibi büyük organizasyonların da bu kavramı bir çözüm olarak desteklemesiyle olmuştur. Bu açıdan işletme yönetişimi, piyasaları etkili ve şeffaf bir biçimde yönlendirmelidir; hukukun üstünlüğü ilkesiyle uyumlu olmalıdır ve farklı denetleyici, düzenleyici ve uygulayıcı otoriteler arasında sorumlulukların açıkça dağılımını sağlamalıdır. Daha önce yalnız şirkete ve hissedarlarına karşı sorumlu

⁴⁷ Rhodes, s. 55.

olan ve onların çıkarlarını gözeten yapı, yerini “paydaş” kavramını ön plana çıkararak, paydaşların menfaatlerini de dikkate alan ve bunlarla ilgilenen yeni yapıya devretmiştir. Paydaş kavramı, çalışanları, tedarikçileri, tüketicileri ve hatta yerel toplulukları da kapsayacak şekilde genişletilmeye çalışılmıştır⁴⁸.

İşletme yönetişimi kavramı, kamu sektöründe daha etkili yönetişimi savunan Kamu Maliyesi ve Muhasebesi Enstitüsü (Chartered Institute of Public Finance and Accountancy -CIPFA) tarafından kamu yönetimi açısından değerlendirilmiştir. CIPFA 1994 yılında yayınladığı Kamu Hizmetlerinde İşletme Yönetişimi (Corporate Governance in the Public Services) raporunda kamu kurumları için açıklık, bütünlük ve hesapverebilirlik olmak üzere üç ilkeyi vurgulamıştır⁴⁹. Sonrasında CIPFA ve Yerel Yönetim Üst Düzey Yöneticiler Topluluğu (Society of Local Authority Chief Executives- SOLACE⁵⁰) tarafından yayımlanan raporlar da kamu kesiminde toplum odaklılık, hizmetlerin düzenli dağıtımı, yapılar ve süreçler, iç kontrol ve risk yönetimi, yönetme standartları gibi çeşitli konuların üzerinde durmuşlardır⁵¹.

Yeni kamu işletmeciliği olarak yönetişimin öncelikle iki farklı anlamı vardır: İşletme yönetişimi ve piyasalaştırma. Buradaki işletme yönetişimi, özel sektör işletmeciliğindeki performans ölçütlerinin, sonuçları yönetme, “kullanan ya da yararlanan öder” ilkesi (value for money), müşteriye yakınlık gibi bir takım yöntemlerin kamu sektöründe de uygulanmasını öngörmektedir. Piyasalaştırma da, tüketici seçimlerini önemseyen, yarı piyasa mantığıyla ve sözleşme yaparak kamu hizmetlerini sunacak olan yapıların teşvik edilmesi anlamına gelmektedir⁵².

Yeni Kamu İşletmeciliği yaklaşımı, yönetim kavramını tartışırken önemlidir; çünkü kamu işletmeciliği analizinin merkezindeki kavram olan dümen

⁴⁸ OECD, **OECD Principles of Corporate Governance**, Paris: OECD, 2004.

⁴⁹ Rhodes, s. 56.

⁵⁰ SOLACE ve çalışmaları hakkında detaylı bilgi için bkz. <http://www.solace.org.uk/>, (23.02.2013).

⁵¹ Detaylı bilgi için bkz. <http://www.alarm-uk.org/PDF/corpgovsum.pdf>, (23.02.2013). Konu ile ilgili diğer çalışmalar için ilgili bağlantılar ALARM (The Public Risk Management Association), <http://www.alarm-uk.org/>; Audit Commission, <http://www.audit-commission.gov.uk/>; CIPFA, <http://www.cipfa.org/> (23.02.2013).

⁵² Rhodes, s. 56.

tutma/yönlendirme (steering), yönetişim ile eş anlamlıdır⁵³. Yönetişim, daha iyi yönetilen yönetimin, yeniden keşfedilen biçimiyle ilgilidir⁵⁴. Rekabeti, piyasayı, müşteri ve sonuç odaklılığı ölçüt edinecek olan girişimci yönetimi savunan Osborne ve Gaebler'e göre yönetişim, "yönetim" kavramını kullanmanın zor görüldüğü özelleştirilmiş ve piyasa odaklı toplumda yönetim yerine kullanılmıştır. Bürokrasiyi hizmet sunmanın çökmüş bir biçimi olarak tartışan Osborne ve Gaebler, politika belirleme/yönlendirme/dümen tutma (steering) ve hizmet sunma/kürek çekme (rowing) eylemleri arasındaki farka vurgu yapmıştır. Kamu sektöründeki bu dönüşüm, daha az yönetimi ya da daha az kürek çekmeyi (less rowing), buna karşılık "daha fazla yönetişimi", bir diğer deyişle daha fazla dümen tutmayı (more steering) içermektedir⁵⁵. Osborne ve Gaebler'den farklı olarak Peters, yönetişimin beraberinde getirdiği reformları irdelemeyip piyasa, katılım ve düzenleyici devlet gibi kavramların etkilerini tartışmıştır⁵⁶.

İyi yönetişim, Dünya Bankası gibi üçüncü dünya ülkelerine borç verme politikaları uygulayan uluslararası kuruluşların ortaya çıkardığı bir kavramdır. Bir terim olarak ilk defa Dünya Bankası'nın Afrika Raporu'nda kullanılan ve 1992'de de Dünya Bankası'nın "Governance and Development" isimli çalışmasında tanımlanan yönetişime "iyi" sıfatı eklenmiştir. Buna göre iyi yönetişim, bir ülkenin kalkınması için ekonomik ve sosyal kaynaklarının yönetiminde iktidarın kullanılma biçimidir⁵⁷.

1994 yılında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'nda (The United Nations Development Programme- UNDP) sürdürülebilir insani kalkınma için iyi yönetişimin gerekliliği vurgulanmıştır. UNDP'ye göre iyi yönetişim, katılım, şeffaflık ve hesapverebilirlikle ilgilidir. Buna ek olarak etkili ve adaletlidir. Hukukun üstünlüğü ilkesini teşvik etmektedir. İyi yönetişim, toplumda geniş uzlaşmayı sağlamayı ve kalkınma için gerekli kaynakların tedarik sürecinde –sürdürülebilir insani

⁵³ Rhodes, s. 56.

⁵⁴ Gerry Stoker, Governance as Theory: Five Propositions, *International Social Science Journal*, C: 50, S:155, 1998, s. 18.

⁵⁵ David Osborne ve Ted Gaebler, *Reinventing Government*, Addison-Wesley Publ. Co., 1992, s. 34.

⁵⁶ Detaylı bilgi için bkz. B.G. Peters, *The Future of Governing: Four Emerging Models*, Lawrence, Kansas: University of Kansas Press, 1996.

⁵⁷ World Bank, *Governance and Development*, Washington D.C.: World Bank, 1992, s. 3.

kalkınma için- en zayıf ve en tehdiye açık olanların sesini duymayı garanti altına almaktadır⁵⁸.

UNDP'nin bu çalışmasında iyi yönetişimin ekonomik, siyasal ve yönetsel olmak üzere üçayağına değinilmiştir. Ekonomik boyutu, eşitlik, yoksullukla mücadele ve yaşam kalitesinin arttırılmasına yönelik karar alma sürecidir. Siyasal boyutu, siyaset yapma/karar alma sürecidir. Yönetsel boyutu da, siyaseti uygulayan sistemi ifade etmektedir. Bu bağlamda, yönetişimin aktörlerinin etki alanı (devlet, sivil toplum ve özel sektör), yoksulluğun azaltılması, iş olanaklarının yaratılması, çevrenin korunması ve kadınların ilerlemesi/önünün açılması için siyasal, yasal, ekonomik ve sosyal koşulların oluşturularak sürdürülebilir insani kalkınmaya katkıda bulunacak şekilde düzenlenmelidir⁵⁹.

Uluslararası ilişkiler ve uluslararası siyasal ekonomi alanında yönetişim giderek büyüyen bir literatürdür. Bu literatürü Kamu Yönetimi disiplini ile ilişkilendiren iki unsur vardır: 1) oyulma (hollowing-out); 2) çok düzeyli yönetişim (multilevel governance)⁶⁰.

“Hollowing-out” tezi, uluslararası karşılıklı bağımlılıkların devlet otoritesini erozyona uğrattığını tartışmaktadır⁶¹. Burada ulus devletin özerkliğini sınırlandıran unsurlar, üretimin uluslararasılaşması; finansal dönüşümler; uluslararası organizasyonlar; uluslararası hukuk ve hegemonik güçler ve güç blokları şeklinde sayılabilir⁶². Bütün bunlara rağmen ulus devletin kapasitesi yönetişim için zayıf olsa da, ulus devlet, önemli bir kurum olmayı sürdürmektedir⁶³.

⁵⁸ UNDP, **Governance for Sustainable Human Development**, 1997, <http://www.undp.org/magnet/policy/chapter1.htm#b>, (16.10.2011). Detaylı bilgi için bkz. World Bank, **Governance, The World Bank's Experience**, World Development Report, Washington: The World Bank, 1997; Center for International Private Enterprise (CIPE), **Democratic Governance**, <http://www.cipe.org/publications/flyers/pdf/thematic/democraticGovernance.pdf>, (05.12.2011).

⁵⁹ UNDP.

⁶⁰ Rhodes, s. 57.

⁶¹ Rhodes, s. 57.

⁶² David Held, “Democracy, the Nation State and the Global System”, **Economy and Society**, C: 20, S: 2, 1991, s. 151-157.

⁶³ Rhodes, s. 57.

Avrupa Birliği, Dünya Bankası, OECD, Güney Ortak Pazarı (The Southern Common Market-MERCOSUR), Güneydoğu Asya Ülkeleri Birliği (The Association of Southeast Asian Nations-ASEAN), Afrika Birliği, Uluslararası Para Fonu (International Monetary Fund-IMF), Kuzey Atlantik Anlaşması Örgütü (North Atlantic Treaty Organization-NATO) gibi ulus-üstü oluşumlar, yönetim açısından sözü edilen çok düzeyliliği temsil etmektedirler. Belirli çıkarların bir araya geldiği ve karar almada ulus-üstü siyasal, ekonomik, askeri yapılanmayı barındıran bu oluşumlar için, düzeyler arası iletişimin sağlanmasında yönetim, önemli ve uygulanması gereken yönetim modeli haline gelmiştir.

Sosyo-sibernetik sistem olarak yönetim, merkezi aktörler tarafından yönetmenin sınırlarını açığa kavuşturmaya çalışmaktadır. Sosyal, siyasal ve yönetsel aktörlerin çıkarlarını paylaştığı ve aralarındaki sınırların belirsizleştiği böyle bir süreçte gerçek manada bağımsız bir otoritenin olup olmadığı sorusuna odaklanmıştır. Yönetişim, yönetimin sosyal ve siyasal etkileşimli biçimlerinin sonucudur. Siyasal alan giderek farklılaşmaktadır; toplum da çok merkezli bir yapıya bürünmeye devam etmektedir. Kamu-özel ortaklıkları, kendi kendine ve birlikte kural koyma, ortak yönetim vb. yeni etkileşim alanları ortaya çıkmaktadır⁶⁴.

Yeni siyasal ekonomi açısından yönetim, ekonominin yönetimini ve ekonomi disiplini ile sivil toplumun, devletin ve piyasa ekonomisinin belirsizleşen sınırları arasındaki karşılıklı ilişkiyi yeniden değerlendirmektedir. Bu yaklaşıma göre yönetim, siyasal ekonomi teorilerine dayanmaktadır. Yeni siyasal ekonomi yaklaşımı açısından yönetişimin kamu yönetimi ile bağlantısı, ekonomiyi inşa eden ve ona etki eden devletin ekonomi ile ilişki içerisinde bulunduğu kurumlardaki yönetsel yapıyı incelemektir. Yönetişim ile ilgili olan koordinasyon sorunlarını çözecek olan, yönetişimin piyasadan daha etkili, olmazsa olmaz unsur olup olmadığını tartışan, yönetişimin başarısız olmasına neden olan çeşitli stratejik ikilemleri açıklayan enstrümanlara eleştirel bir bakış açısı sunmaktadır⁶⁵.

⁶⁴ Rhodes, s. 58.

⁶⁵ Rhodes, s. 59, 60.

Ağlar olarak yönetim ya da *ağ yönetimi*, sosyal süreçlerin etkili yönetilebilmesini ifade etmekle birlikte kamu politikalarını oluşturma süreciyle bağlantılı birçok yönlendirme mekanizmasını da içermektedir⁶⁶. Buna göre klasik yönetim anlayışının aksine devlet dışı aktörleri de kapsayan daha geniş bir anlamı ifade etmektedir. Yönetişim sürecini var eden ağlar ileri endüstrileşmiş toplumların yönetsel yapısının her alanında bulunmaktadır⁶⁷.

Yönetişim açısından ağ kavramı yeni olmamakla birlikte, yeni olan çok sayıda ağın olmasıdır. Ağlar kendi kendilerine örgütlenirler/ organize olurlar, süreklidirler ve kendi kendilerini yönetirler. Güvene, iletişime dayalı, olabildiğince az belirsizliğin olduğu hiyerarşik olmayan bir oluşumu ifade ederler⁶⁸. Ağlar, sınırsız biçimde genişleyebilen, aynı iletişim kurallarını paylaşmaları halinde yeni düğümlerle bütünleşen açık yapılardır. Ağa dayalı bir toplumsal yapı, dengesini bozmaksızın yeniliklere gidebilecek, son derece açık bir sistemdir. Aynı zamanda ağın morfolojisi, iktidar ilişkilerinin anlamlı bir biçimde örgütlenmesinin de kaynağında yer alır⁶⁹. Yönetişim açısından sözü edilen ağlar, devletin bünyesinde barındırdığı kurumları ve organize olmuş çıkarların oluşturduğu geniş çapta aktörleri içermektedir⁷⁰.

Ağ yönetimi demokratik uygulamaların önünü açan bir yaklaşım olarak görülebilir. Çünkü siyasa üretiminde işçi birliklerine, ticaretle uğraşan kurumlara, firmalara, hükümet dışı oluşumlara, yerel yönetim temsilcilerine, sosyal girişimcilere ve diğer toplumsal gruplara da yer verdiğinden dolayı yeni bir uzlaşma modeli sunmaktadır. Eleştirel açıdan ise ağ yönetiminin yerel düzeyde kaldığı ve üyelerine geniş faydalar sağlayabilirken dışarıda kalanların katılımını güçleştirdiği; ayrıca toplumsal öğrenmeyi zorlaştırdığı söylenmektedir. Finlandiya, İrlanda, İtalya ve

⁶⁶ Walter J. M. Kickert, Eric-Hans Klijn and Joop F. M. Koppenjan, "Introduction: A Management Perspective on Policy Networks", **Managing Complex Networks- Strategies for the Public Sector** içinde, Londra: Sage Publications Ltd, 1997, s. 2.

⁶⁷ Rhodes, s. 63.

⁶⁸ Rhodes, s. 61, 63, 64.

⁶⁹ Manuel Castells, **Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür, Ağ Toplumunu Yükselişi**, Ebru Kılıç (Çev.), Cilt: 1, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2005, s. 623.

⁷⁰ Pierre ve Peters, s. 19.

Hollanda gibi ülkeler yerel düzeyde ağ yönetişimin gözlemlenebildiği ülkelerdendir⁷¹. AB de ağ yönetişiminin ulus-üstü düzeyde var olduğu yapılanma olarak değerlendirilebilir.

Yönetişimi yukarıda sıralanan ve açıklanan yedi türle sınırlamak mümkün değildir. Literatüre bakıldığında, yönetişimin birçok kavramla birlikte kullanıldığı ve farklı yönetim türlerinin varlığı görülmektedir. Önünde yer alan kavrama göre yönetim farklı anlamlar kazanmaktadır. Örneğin bu çalışmanın temelini oluşturan *elektronik yönetim* (e-yönetişim), ağ yönetişiminin bilişim ve de iletişim teknolojileri kullanan biçimi olarak ifade edilebilir. Elektronik yönetim de ağ yönetişimi gibi hiyerarşik olmayan, katılımı ve etkileşimi arttıracak bir yapıyı savunmaktadır. E-demokrasi, e-devlet, e-belediye, e-oylama vb. kavramları da bünyesinde barındıran e-yönetişim, ilerleyen başlıklarda detaylandırılacaktır.

2. Yerel/Kentsel Açıdan Yönetişimin Tanımı ve Türleri

Kamu yönetimi ve bu disiplinle ilişkili olan siyaset bilimi, uluslararası ilişkiler ve ekonomi ile ilişkisi bağlamında makro açılardan değerlendirilen yönetişimin 1990'lardan itibaren yerel/kentsel çalışmalarda da ön plana çıktığı görülmektedir. *Kentsel yönetim* (*urban governance*) olarak kavramsallaştırılan yönetişimin bu biçimi kentin sosyo-politik yapısında rol oynayan kamu-özel sektör birlikteliğine, bunların dışında kalan aktörlerin de katılmasını vurgulamaktadır. Bu katılım bir ortaklık bilinci yaratabileceği gibi, bir tür koalisyonu da meydana getirebilir. *Yerel yönetim* ise yerel düzeydeki yürütme faaliyetlerinin belirlenmesi ve uygulanması olarak ifade edilmektedir. Vatandaşlar arasında ve vatandaş-devlet arasındaki etkileşimlerde, birlikte kararlar almada ve yerel kamusal hizmetlerin sağlanmasına ilişkin çerçevenin belirlenmesinde kamu yönetimi ve yerel yönetim hiyerarşisi içerisinde bulunan resmi kurumların doğrudan ya da dolaylı rollerine ek

⁷¹ Paul Hirst, "Democracy and Governance", **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 19.

olarak resmi olmayan normların, ağların, topluluk örgütlerinin ve mahalle derneklerinin rollerini de kapsamaktadır⁷².

Kentsel siyaset çalışmaları ile yönetişimi kesiştiren bir başka yaklaşım da *metropolitan yönetişim* yaklaşımıdır. Küreselleşen dünyada bölgesel politikaları ve devletle yerel yönetim arasındaki ilişkileri neoliberal politikalarla yürütmenin mümkün olamayacağı düşüncesinden hareketle devlet ve yerel yönetim arasındaki ilişkilerin niteliğini değiştirerek metropolitan yönetişim anlayışı geliştirilmiştir. Neoliberal, küresel dünya ekonomisi dünya düzlemini yeniden ölçeklendirirken, bu ölçeklendirme ve mekansallaştırma süreçlerinde metropol merkezli bir yeniden mekansallaştırma arayışı ön plana çıkmaya başlamıştır. Metropolitan alanlar ekonomik rekabetin kilit noktaları haline dönüşmektedir. Bu nedenle metropolitan alanların nasıl planlanacağı ve düzenleneceği daha da önemli bir konu haline gelmektedir. 1990'lı yıllar öncesinde oluşturulan ekonomi temelli “gelişme kutupları”, bölgeselleşmenin yarattığı eşişsizliklere vurgu yaparken, 1990'lar sonrasında bölgeselleşmenin avantajlarını “yer temelli” ve “yerel odaklı” ekseninde arttırmaya yönelmiştir. Bu yaklaşım, bölgesel gelişme politikalarının önemli kavram ve uygulama araçlarından biri olarak düşünölmüřtür⁷³.

Metropolitan yönetişim çerçevesinde coğrafı ölçek sorununa eleştirel bakan yaklaşımlar bölgeselleşmeyi ve “yeniden ölçeklendirmeyi” sermaye birikiminin temel bileşeni ve aracı olarak görmekte-dirler.⁷⁴ Bölgelerin “kendilerini yönetme” kapasitelerinin arttırılması için metropolitan alan yönetiminde bütünleştirme çalışmaları ve tartişmaları gündeme gelmiştir. Bu bütünleştirme çabalarının bir sonucu olarak “*bölgesel yönetişim*” kavramı karşımıza çıkmaktadır⁷⁵.

⁷² Anwar Shah ve Sana Shah, The new vision of local governance and the evolving roles of local governments, **Local Governments in Developing Countries** içinde, Anwar Shah (Ed.), The World Bank, Washington, D.C., 2006, s. 1-2.

⁷³ Tayfun Çınar, Can Umut Çiner, Ozan Zengin, **Büyükşehir Yönetimi Bütünleştirme Süreci**, Ankara: TODAİE Yay., 2009, s. 21-25.

⁷⁴ Çınar vd., s. 24-25.

⁷⁵ M.Akif Çukurçayır, “Bölge Kalkınması ve Bölgesel Yönetişim”, **Yönetişim** içinde, M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu (Ed.), Konya: Çizgi Kitabevi, 2013, s. 306.

Bölgesel yönetim, bölge⁷⁶ kavramının kapsamı açısından kentsel yönetimden ve ulusal yönetimden farklı bir işlev üstlenmektedir. Bölgesel yönetimin amaçları, bölgelerin içsel dinamikleriyle ve dayanışma mekanizmalarıyla kendine yeter hale gelmesini sağlamak; ulus altı bir yapıda, merkezi yönetim, yerel yönetim, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını bir araya getirerek; çok sayıda “yerleşim birimi”nin ve “çevresinin” ekonomik, sosyal ve kültürel sorunlarını çözmek; bunu yaparken de açık, hesap verebilen, denetlenebilen, demokratik ilkeleri benimseyen bir yönetim mekanizması oluşturmak olarak sıralanmaktadır⁷⁷.

Kanımızca sözü edilen yeni yönetim biçimleri müzakereci demokrasi söylemlerini ve katılım vurgusunu daha çok gündeme getirmiş olmakla birlikte, katılımın en üst seviyelere çekilmesi ve konsesüsün sağlanması mevcut durumda güç görünmektedir. E-yönetim uygulamaları, bu açığı kapatmada işlevsel bir araç olarak düşünülebilir. Fakat, ilerleyen bölümlerde yer verileceği gibi, bunun da bir takım güçlükleri bulunmaktadır.

IV. YÖNETİŞİMİN İLKELERİ

Bu başlıkta ilk olarak yönetim yaklaşımının genel kabul gören temel ilkeleri ve ikinci olarak da yerel/kentsel düzey için geliştirilmiş iyi yönetim ilkelerine yer verilmektedir.

1. AB’nin “Beyaz Kitap”ı ve İyi Yönetişim İlkeleri

Küreselleşen dünyaya ayak uydurabilmenin, bu süreçte var olabilmenin bir yolu olarak önerilen yönetim modelini uygulama açısından ele alan kurumlar, yönetişimin ilkelerinin ne olması gerektiği üzerine çeşitli öneriler sunmuşlardır. Bunlardan ön plana çıkan bir ‘Ağ Devleti’ne⁷⁸ doğru evrilmekte olduğu iddia edilen AB olup; AB’nin bir organı olan Avrupa Komisyonu tarafından 2001 yılında

⁷⁶ Bölge kavramı, coğrafi bir birimi anlatmanın yanında, siyasal, yönetsel ve ekonomik boyutları da olan bir kavramdır. Bkz. Çukurçayır, 2013, s. 296.

⁷⁷ Çukurçayır, 2013, s. 303-305.

⁷⁸ “Ağ Devleti” kavramı için bkz. Castells, c. 2, s. 450.

“Avrupa Yönetişimi Üzerine Beyaz Kitap” (White Paper on European Governance)⁷⁹ isimli bir rapor yayınlamıştır. Bu raporda iyi yönetişimin ilkeleri, “açıklık (openness), katılım (participation), hesapverebilirlik (accountability), etkililik (effectiveness) ve uyum (coherence)” olarak açıklanmıştır. Demokratik iyi yönetim için gerekli görülen ilkeler aşağıda detaylı olarak ele alınmıştır.

a. Açıklık (Openness) ve Şeffaflık (Transparency):

Açıklık, çoğu kaynakta saydamlık, şeffaflık ile birlikte kullanılmaktadır. Esasen açıklık ve şeffaflık farklı olgulara işaret etmektedirler. Açıklık, vatandaşların belgelere erişim hakkına ilişkindir. Açıklık, AB kaynaklı çalışmalarda kamunun bilgiye erişim özgürlüğünü ve AB’yi ilgilendiren anlaşmalara, yasa tasarılarına, raporlara vd. erişebilmelerini ifade etmektedir⁸⁰. Bununla birlikte, açıklık yalnızca erişim hakkı ile sınırlı olmayıp, bu belgelerde kullanılan dilin yurttaşlarca anlaşılabilir bir dil olması ile de ilgilidir.

Şeffaflık ise, karar alma süreci ile ilişkilendirilmektedir ve kararların kim tarafından, nerede ve nasıl alınacağını belirgin olması ile ilgilidir⁸¹. Son yıllarda kamu hizmetlerinin piyasalaşmasıyla devletin faaliyet alanlarında etkisizleştiği, kamu yönetimi yapısında oluşan parçalanmışlık düşüncelerine eşlik eden güven kaybına karşılık, suistimallerin ortaya çıkarılıp, kolektif çıkarları korumak açısından şeffaflık önemli bir mekanizma olarak düşünülebilir⁸². Kamu yönetiminde şeffaflık, görüşmelerin, kararların ve bütçeleme sürecinin halka açık olması anlamına gelmektedir.

Avrupa Komisyonu, siyasal yaklaşımının yanında, iyi yönetimde şeffaflık ve bilgi konusunda “rekabetçi piyasa ekonomisi, ekonomik aktörlerin konu ile ilgili, zamanında ve güvenilir bir biçimde bilgiye erişimi gerektir” gerçeğini dikkate

⁷⁹ Commission of the European Communities, European Governance a White Paper, 2001.

⁸⁰ TESEV, Bilgi Edinme Hakkı Değerlendirme Raporu, 2006, http://www.tesev.org.tr/etkinlik/Bilgi_Edinme_Hakki_%20Rapor.doc (23.04.2011).

⁸¹ Tony Bunyan, 2006’dan aktaran: Gülay Bahçavan, Yönetişim ve Türkiye Uygulaması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, 2006. s. 23.

⁸² Demokan Demirel, “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, **Türk İdare Dergisi**, S:466, Mart 2010, s. 68; M. Akif Özer, “Yönetişim Üzerine Notlar”, **Sayıştay Dergisi**, S: 63, 2006, s. 67.

almaktadır. Bu kavramların, ekonomik verimlilik, yolsuzluğun önlenmesi ve analizi, yönetsel politika tercihlerinin kabulü ve eklemlenmesi açısından yararlı olduğunu vurgulamaktadır⁸³.

b. Katılım (Participation):

Kamuyu ilgilendiren her türlü kararın alınmasında ve uygulanmasında demokratik bir katılımın gerçekleşmesi, yönetişimin olmazsa olmaz hedeflerindendir. Katılım ilkesinin gerçekleşmesinde bireylerin bireysel olarak siyasa yapımına aktif ve gönüllü katılmak istemeleri ile sivil toplum örgütlerinin varlığı ve işlevselliği oldukça önemlidir⁸⁴.

Avrupa Konseyi 2009 yılında “*Karar Alma Sürecinde Sivil Katılım İyi Uygulama Kodu*” ve 2017 yılında “*Politik Karar Almada Sivil Katılım Rehberi*” ile katılımın düzeylerini belirlemiştir. Bu düzeyler, bilgilendirme, danışma, diyalog ve ortaklık-aktif katılımdır. En düşükten en yükseğe doğru şu aşamalar bulunmaktadır: *Bilgilendirme aşaması*, bilgi ve belgeye erişim düzeyidir. *Danışma aşaması*, konu ve kararlar hakkında görüş alma ve geri bildirim sürecidir. *Diyalog aşaması*, çeşitli platformlar kurularak uzun süreli ve sonuç odaklı görüş alışverişi sürecidir. *Ortaklık-aktif katılım aşaması*, kurulacak çalışma grupları ve komiteler aracılığıyla adeta bir karar verme mekanizmasının oluşturulmasıdır⁸⁵.

Demokratik katılımın kurumsallaşmasında yönetişim ağı, kamu-özel gönüllü kuruluşlarının ortaklığından, sivil toplum örgütlerinden ve örgütler dışında toplumun diğer farklı görüşteki kesimlerinden oluşmaktadır. Tasarlanan bu ağ, daha rasyonel ve çözüm odaklı yaklaşımların yaşama geçirilmesinin yolunu açmayı ve toplumsal sorumluluk bilincinin yerleşmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. İyi yönetişim olgusundan farklı olarak sivil ve siyasal özgürlüklerin de kalkınma için

⁸³ Nicole Maldonado, “The World Bank’s Evolving Concept of Good Governance and Its Impact of Human Rights”, 2010, s. 9, http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/csgr/news/doctoral_workshop_on/maldonado_nicole_paper-final_ii.doc, (16.10.2011).

⁸⁴ Bahçavan, s. 17.

⁸⁵ Bkz. <https://coe.int/en/web/civil-society/>, (07.08.2019).

devrede olması, “*demokratik yönetim*” (democratic governance) olgusunu ortaya çıkarmaktadır.

UNDP’nin İnsani Gelişim Raporu’nda (2002) sık sık vurgu yapılan demokratik yönetim, insanların yaşamlarını özgür iradeleri ile yönlendirebilme kapasitelerinin geliştirilmesi olarak ifade edilebilir⁸⁶. Bu yaklaşım, bir karmaşa yaratmaktan öte yönetilenlerin kendilerini ilgilendiren her türlü durum karşısında söz sahibi olabilmelerinin bir hak olarak algılanmasını gerektirmektedir. Ayrıca bireylerin yönetsimsel ağı dahil olması için gerekli her türlü bilgi ve iletişim teknolojileri de bu bağlamda katılım için önemli araçlar haline gelmektedirler⁸⁷.

Demokratik toplumlarda vatandaş katılımının en önemli unsurlarından biri de oy kullanma hakkıdır. Bunun yanında siyasal süreçlere katılıp siyasiler ile birebir görüşebilir, baskı grupları oluşturup var olan gruplara katılabilir, protestolara vd. katılabilirler⁸⁸. Demokratik yönetimi bu yönüyle incelediğimizde, demokrasilerin yönünü ve geleceğini belirleyen günlük siyaset yapımı faaliyetlerinin ve kamu yönetimini kuşatan seçimlerin ötesine geçer⁸⁹.

Katılım unsurunun gelişiminde bir diğer önemli faktör yerelleşmedir. Yönetimlerin yerelleşme eğiliminin artması ile yerel yönetimlerde katılımın daha etkinleşmesi beklenmektedir. Yerelin halka erişiminin kolaylığı düşünüldüğünde katılım unsurunun yerel yönetimlerde daha anlamlı sonuçlar vereceği açıktır. Elbette bunun yanında vatandaş olma bilincinin toplumun tüm bireyleri tarafından paylaşıyor olması, vatandaşların katılım konusunda haklarının farkında olması, örgütlü toplum olabilme bilincinin yerleşmesi önemli unsurlar/sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır⁹⁰.

⁸⁶ Hamit Palabıyık, “Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar”, **Amme İdaresi Dergisi**, C: 37, S: 1, Mart 2004, s. 69.

⁸⁷ Bahçavan, s. 18.

⁸⁸ H. Kutay Kesim ve Ali Petek, “Avrupa Komisyonu’nca Belirlenen İyi Yönetişimin İlkeleri Çerçevesinde Türk Kamu Yönetimi Reformunun Bir Eleştirisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, C: 38, S: 4, 2005, s. 44.

⁸⁹ CIPE.

⁹⁰ Bahçavan, s. 19.

Yönetişim açısından katılımın önemini vurgulayan bu bakış açısını eleştiren görüşler de bulunmaktadır. Örneğin Güler'e göre, burada vurgulanan katılım, karar alma sürecinin temel unsurlarını değiştirmektedir. Karar alma, iktidarın özünü oluşturur. Dolayısıyla karar alma gücüne sahip olan, siyasal iktidarı kullanandır. Katılım, devlet mekanizmalarına çeşitli toplumsal unsurların etki etmesi ya da o mekanizmalarda yer alması anlamına geliyorsa, bu model katılımcı kabul edilebilir. Ancak, katılımcı modellerin demokratik olup olmadığını katılanın kimliği ve katılanlar arasındaki dengelilik belirlemektedir. Bu bağlamda, yönetim modeli katılımcı olmakla birlikte, anti-demokratik olarak değerlendirilmektedir⁹¹. Çünkü Komisyon'un sivil toplumu oluşturan aktörlerini sıraladığı Beyaz Kitap'ta yer alan aktörlerin nihai bir liste olup olmadığı ya da bir takım soyut kriterlere dayanarak genişletilebilir bir şekilde mi oluşturulduğu anlaşılamamaktadır⁹². Beyaz Kitap sivil toplum aktörlerini⁹³, sendikalar ve işveren örgütleri; kar amacı gütmeyen kuruluşlar; mesleki birlikler/dernekler; yardım dernekleri; düşünce kuruluşları; özellikle kiliseler ve dini toplulukların katkıda bulunduğu yerel düzeyde vatandaşların katılımı ile oluşan kurumlar olarak sıralamıştır. Steinberg'e göre bu liste nihai liste ise sivil toplum yalnızca finansal ve kurumsal olarak güçlü lobi gruplarının katılımıyla oluşan "elit bir yapı" haline dönüşmektedir⁹⁴. Aksine, Beyaz Kitap karar alma sürecine katılımı sınırlamalar olmadan öneriyor ise, Komisyon'un davetini ciddiye alan birçok Avrupa sivil toplum aktörünün bir araya gelip karar alabilmesinin mümkün olup olmadığı sorgulanmalıdır⁹⁵. Magnette, Beyaz Kitap'ın ortaya koyduğu şekliyle

⁹¹ Birgül Ayman Güler, "Devlette Reform", 2003, <http://www.mimarlarodasiansankara.org/dosya/birgulaymanguler.pdf>, s.7-8, (15.03.2013).

⁹² LSE Administrative Law Group, "Taking Governance Seriously, Response to the Commission White Paper on European Governance", C. Harlow ve R. Rawlings (Ed.), 2002, s. 22, http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/index_en.htm, (08.04.2013).

⁹³ White Paper, s. 14.

⁹⁴ Philipp Steinberg, "Agencies, Co-Regulation and Cotimology- And What About Politics?", Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commission White Paper on Governance, 2001, s.164, <http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/012901.html>, (08.04.2013).

⁹⁵ Fritz W. Scharpf, "European Governance: Common Concerns vs. The Challenge of Diversity", Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commission White Paper on Governance, 2001, s. 7-8, <http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/010701.html>, (10.04.2013).

katılımın uygulanabilirliğini sorgulayarak, bu haliyle katılımcılık ilkesinin *karar alamama* sonucunu doğurabileceğini belirtmektedir⁹⁶.

c. Hesap Verebilirlik (Accountability):

“Yönetimin sorumluluğu” anlamına gelen hesap verebilirlik, esasen bürokrasinin mali sorumluluğu ile ilgili bir terim olarak kullanılmaktadır⁹⁷. Beyaz Kitap’ın vurguladığı şekliyle hesap verebilirlik, AB’nin yasama ve yürütme süreçlerinin açık olması, AB Kurumları’nın Avrupa’daki etkinliklerini açıklayabilmesi ve sorumluluk alabilmesidir⁹⁸. Bu bakımdan, ülkelerin de kendi sorumluluk alanlarına giren noktalarda açık olmaları önem taşımaktadır⁹⁹. Beyaz Kitap, hesap verebilirliği sağlayıcı kanalların oluşturulduğu Avrupa yönetişimine erişilmesini olanaklı kılan bir yol haritasını tek başına sağlama yeterliliğinden yoksun olmakla birlikte, hesap verebilirliğin gerekliliğini vurgulaması açısından önemli bir belge olarak değerlendirilebilir; fakat hesap verebilirlik ilkesinin açılımlarıyla ilgili eksiklik, cezalandırma ile ilgili kavramsal çerçevenin yer almamasıdır¹⁰⁰.

d. Etkililik (Effectiveness):

AB politikaları geçmiş deneyimlerin ışığında, geleceğe olan etkileri de gözetilerek zamanında, ulaşılabilir ve ihtiyaçlara göre şekillenen bir yapıda konumlanmalıdır. Ancak bu düzeyde belirlenen AB politikaları etkinliği sağlayabilecektir¹⁰¹. Bu bağlamda, White Paper’ın etkililik vurgusu, belirli amaçlar temelinde gereksinim duyulan hususların gerçekleştirildiği, ortaya çıkabilecek

⁹⁶ Paul Maignette, “European Governance and Civic Participation: Can the European Union Be Politicised?”, Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commission White Paper on Governance, 2001, s. 4, http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/010901-01.html#P15_2580, (13.04.2013).

⁹⁷ Güler, 2003, s. 10.

⁹⁸ White Paper, s. 10.

⁹⁹ Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yay., 2003, s. 121.

¹⁰⁰ Kesim ve Petek, s.45.

¹⁰¹ White Paper, s. 10.

sonuçların ve mümkün olan durumlarda geçmiş deneyimlerin de dikkate alındığı bir şekilde politikaların etkin ve yerinde olması açısından ele alınmaktadır¹⁰²

Bir başka açıdan etkililik sonuca ulaşmada gösterilen başarı olarak ifade edilmekte olup; etkin bir yönetim, küreselleşmenin ve sürdürülebilir kalkınmanın gerektirdiği değişime ayak uydurmaya yönelik, devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşın yönetimde birlikte rol almalarını öngören geniş bir perspektifi temsil etmektedir¹⁰³.

Güler, yönetişimin vurguladığı etkili ve etkin bir kamu hizmeti sunma biçimine eleştiriler getirerek, yönetişimin hizmet üretme koşulunu, finansmanın vergilendirmeye değil, fiyatlandırma ile sağlandığı; memurluğun değil, sözleşmeli personel çalıştırmanın ön plana çıktığı; arz odaklı değil, piyasanın yaptığı gibi talep odaklı çalışan bir bürokrasi ile mümkün kıldığını ileri sürmüştür. Etkin kamu hizmeti, halkın hızlı, kolay ve eşitçe erişebildiği toplumsal hizmettir; etkin kamu yönetimi de bu nitelikte hizmet üreten bürokrasidir. Buradaki etkinlik ölçütü, eşitsizlik ve adaletsizliği giderebilme ve vatandaşların her birinin aynı derecede hizmete erişebilme yetisine sahip olmasıdır¹⁰⁴.

e. Uyum (Coherence):

White Paper'da yer alan bu ilkeyle, oluşturulan politikaların ve yaşama geçirilen faaliyetlerin karmaşık sistem içerisinde mantıklı ve kolay anlaşılabilir olmasının yanında, nüfus, çevre ve Birliğin genişleme amaçlarına uygun olması gerektiği vurgulanmaktadır¹⁰⁵.

Avrupa Komisyonu, beş temel ilke belirlemekle birlikte, bu ilkelerin uygulanabilmesinde orantılılık (proportionality) ve yerindenlik (subsidiarity) ilkelerinin de gerekliliği vurgulanmıştır. Orantılılık, politikaları kavramaktan onları uygulamaya, siyasal eylemin gerçekleştiği düzeyin (AB'den yerel düzeye) ve

¹⁰² Kutay ve Petek, s. 46.

¹⁰³ Hülya Soylu, "Etkinlik ve İyi Yönetişim", **İyi Yönetişimin Temel Unsurları**, Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı, Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, 2003, s. 78.

¹⁰⁴ Güler, 2003, s. 10.

¹⁰⁵ White Paper, s. 10.

belirlenen hedeflerin sürdürülmesi için araçların seçiminde orantılı olmayı vurgulamaktadır. Orantılılık, aynı zamanda önceliklerin yayınlanmadan sistematik olarak doğrulanması gerekliliği anlamına da gelmektedir¹⁰⁶. Bu ilke, Birlik’e ve faaliyetlerine yönelik spekülasyonların önüne geçebilmek için bir önlem gibi düşünülebilir.

Yerindenlik ilkesi ise kökeni çok daha eskilere götürülebilmekle birlikte, ilk kez Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı’nda (AYYÖŞ) (1985) yer alan, Avrupa Birliği’nin Maastricht Anlaşması’nın 3/b Maddesinde (1992) demokrasinin ve özel olarak da yerel ve bölgesel demokrasinin bir güvencesi olarak yer verilen, Amsterdam Anlaşması (1997) ile ilke olarak uygulanması açıkça Protokol’e eklenen bir ilkedir. Bu ilke ile yerleşen yönetim süreçlerine çeşitli standartlar getirmek amaçlanmıştır. Yerindenlik ya da hizmette yerellik ilkesi, AYYÖŞ’te vurgulandığı şekliyle, “kamusal sorumlulukların genellikle ve tercihen vatandaşa en yakın yönetimlerce yerine getirilmesi” temeline dayanmaktadır¹⁰⁷. Bir başka açıdan, yerindenlik ilkesinin esasen, küreselleşen dünyada bir “Avrupa vatandaşlığı bilinci oluşturma”¹⁰⁸ amacı taşıdığı da anlaşmaların ve şartların yorumlarında yer almaktadır. Bu bağlamda, vatandaşların ilgili konularda bilinçlendirilmesi ve katılımının sağlanması önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

2. Yerel/Kentsel İyi Yönetişim İlkeleri

Uluslararası kuruluşlar, kendi misyon ve hedeflerine göre yerel/kentsel yönetim yaklaşımını tanımlamış, bu yaklaşımı güçlendirmek için çeşitli yöntem ve araçları kapsayan stratejiler belirlemiştir. Bu stratejiler ve öncelikleri doğrultusunda

¹⁰⁶ White Paper, s. 10-11.

¹⁰⁷ Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, **Avrupa Konseyi**, Strasburg, 1985, Madde: 4.3, http://www.avrupakonseyi.org.tr/antlasma/aas_122_p.htm, (14.03.2013).

¹⁰⁸ Deniz Altınbaş, “Avrupa Birliği’nin Başarısız Girişimi: Avrupa Vatandaşlığı”, **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 11, S: 3, 2009, s. 93.

yerel/kentsel yönetişimi ölçmek ve değerlendirmek için belirli ilkeler geliřtirilmiřtir¹⁰⁹.

Dünya ölçeğinde faaliyetlerini yürüten Birleşmiş Milletler “*Habitat Kentsel Yönetişim Üzerine Küresel Kampanya*” (Global Campaign on Urban Governance) kapsamında yedi kentsel iyi yönetişim ilkesi belirlemiştir. Bu ilkeler, kentsel kalkınmanın her boyutu için *sürdürülebilirlik*, yetki ve kaynakların kullanımında *yerindenlik*, kentsel yaşamın temel gereksinimlerine ve karar alma süreçlerine erişimde *eşitlik*, yerel ekonomik kalkınmada ve kamu hizmetlerinin sunumunda *etkililik*, tüm paydaşların ve karar alıcıların *şeffaflığı ve hesapverebilirliği*, vatandaşların kamu yararına aktif katkısını sağlamak için *sivil katılım ve vatandaşlık* ile bireylerin ve yaşadıkları çevrenin *güvenliğidir*¹¹⁰.

Avrupa Konseyi’nin 2007 yılında kabul ettiği “*Yerel Düzeyde İnovasyon ve İyi Yönetişim Strateji Belgesi*”nde (The Strategy on Inovation and Good Governance at local level)¹¹¹ 12 demokratik iyi yönetişim ilkesi belirlenmiştir. BM’nin ilkeleriyle benzerlik gösteren fakat daha kapsamlı olan bu ilkeler:

1. Seçimlerin adil yürütülmesi, temsil ve katılım: Tüm vatandaşların yerel kamu işlerinin yürütülmesinde söz sahibi olabilmesinin gerçek anlamda garanti altına alınması,
2. Duyarlılık: Vatandaşların meşru beklenti ve ihtiyaçlarının, yerel yönetimlerce karşılanmasının garanti altına alınması,
3. Verimlilik ve etkililik: Kaynakların en iyi biçimde kullanılmasının garanti altına alınması,
4. Açıklık ve şeffaflık: Vatandaşların yerel kamu işlerinin nasıl yürütüldüğünü anlamasının kolaylaştırılması ve bilgiye erişiminin garanti altına alınması,

¹⁰⁹ İnan İzci, “Yerel Yönetişimde Uluslararası Yaklaşımlar”, **Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim** içinde, İstanbul: Argüden Akademi Yayınları, 2018, s. 42.

¹¹⁰ United Nations Human Settlements Programme, UN-HABITAT, Global Campaign on Urban Governance, 2002.

¹¹¹ Strateji için bkz. [https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles-and-elope#/%2225565951%22:\[0\]](https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles-and-elope#/%2225565951%22:[0]), (04.12.2018).

5. Hukukun üstünlüğü: Kurallara uygunluğu, tarafsızlığı ve öngörülebilirliği garanti altına almak,
6. Etik davranış: Kamu yararının özel çıkarların önünde tutulmasının sağlanması,
7. Yetkinlik ve kapasite: Yerel temsilcilerin ve memurların görevlerini yerine getirebilmesi,
8. Yenilikçilik ve değişime açıklık: Yeni çözümler ve iyi uygulamalardan yararlanmak,
9. Sürdürülebilirlik ve uzun vadeli bakış açısı: Gelecek nesillerin çıkarlarını hesaba katmak,
10. Sağlam finansal yönetim: Kamu fonlarının tedbirli ve üretken kullanılmasını sağlamak,
11. İnsan hakları, kültürel çeşitlilik ve sosyal bütünleşme: Tüm vatandaşların ayrımcılık veya dışlanmaya karşı korunması ve saygı duyulması,
12. Hesapverebilirlik: Yerel temsilcilerin ve memurların sorumluluk almasını ve eylemlerinden dolayı sorumlu tutulmasını sağlamaktır.

Bu çalışma, e-yönetişimi ve e-yönetişim uygulamalarının demokrasi ve katılım boyutu açısından değerlendirilmesine yöneliktir. E-yönetişim, yönetişimin internet teknolojisi ile birlikte büründüğü yeni bir biçimdir. E-yönetişimi anlatmadan önce, yönetişimin arka planını, kuramsal temellerini ve temel değerlerini anlamak gerekir. Bu nedenle çalışmanın ilk bölümü yönetişim kavramına ayrılmıştır.

Yönetişimin ortaya çıkışında birçok faktör etkili olmuştur. Bu faktörlerden özellikle ulus-üstü kuruluşlar, yönetişimin temel ilkelerinin belirlenmesinde ve uygulamaya geçirilmesinde önemli bir rol oynamıştır. Kimilerinin olumlu bulduğu ve desteklediği, kimilerinin ise olumsuz yaklaştığı ve karşı çıktığı yönetişim, son 30 yılın popüler kavramlarından biri olmuştur.

Yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere ayak uydurarak yeni bir biçim almıştır. İzleyen bölümde, yönetişimin yeni biçimi olan e-yönetişim kavramı ve uygulamalarına yer verilecektir.



İKİNCİ BÖLÜM

E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARI: E-DEVLET VE E-BELEDİYE

Bu bölümde, ilk olarak, e-yönetişim ve e-devlet kavramları ele alınmaktadır. İkinci olarak, e-demokrasi ve e-katılım kavramları, ayrıca yerel yönetim ve yerel katılım aracı olan e-belediye üzerinde durulmaktadır. Son olarak, dünyada e-yönetişim uygulamalarına e-devlet ve e-katılım endeksleri üzerinden bakılmaktadır.

I. E-YÖNETİŞİM ve E-DEVLET

1. Kavramsal Çerçeve

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bir yandan küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım yeteneğini artırmış, öte yandan bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini de zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılım açısından yepyeni imkanlar sunan bir süreci hızlandırmıştır¹¹². E-yönetişim, bu imkanları bir araya getiren bir çerçeve kavram olarak ortaya çıkmıştır.

E-yönetişim, toplumu yönetmeye dahil olan tüm sistemi ifade etmektedir. Sistem sadece devlet kuruluşları tarafından değil, aynı zamanda şirketler, gönüllü kuruluşlar ve -sıklıkla unutilan- vatandaşlar tarafından yapılan faaliyetleri de içerir¹¹³. E-yönetişim özü itibarıyla, ağlar arası iletişimi sağlayan bir ağ yönetiştir¹¹⁴. E-yönetişim çalışmaları kaynağını ve enerjisini “toplumsal işbirliğinden” almaktadır. Yerleşiklerin birlikteliğini ve yaşam kalitesini arttırmaya yönelik hizmet değerlendirmeleri için modern iletişim ağlarının kullanılması, bilginin yaygınlaştırılması ve karar mekanizmalarına etkide bulunarak yönetim ve siyaseti

¹¹² Özgür Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html, (22.03.2013).

¹¹³ Ake Grönlund ve Thomas A. Horan, “Introducing e-Gov: History, Definitions and Issues”, **Communications of the Association for Information Systems**, C: 15, S: 39, June 2005, s. 719.

¹¹⁴ Demirel, s. 69.

gerek yerel gerekse merkezi boyutta şekillendirmesi için kurulan bağlantılar bu nedenle önem taşımaktadır¹¹⁵.

E-yönetişimin devlet uygulamalarına bir yansıması olan e-devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin (Information and Communication Technologies- ICTs) hemen hemen tümü için şemsiye bir kavram olmuştur¹¹⁶. OECD, e-devleti, “daha iyi bir yönetime ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kullanımı” şeklinde tanımlamıştır¹¹⁷. Avrupa Komisyonu da e-devleti, vatandaşlara ve iş dünyasına daha iyi bir kamu hizmeti sunabilmeyi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile mümkün kılan bir sistem ve araç olarak tanımlamıştır¹¹⁸. Bununla birlikte e-devletin ortaya çıkışını yalnızca bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlamak eksik kalır. E-devleti ortaya çıkaran faktörler demokrasi ve vatandaş anlayışındaki değişim, küreselleşme, bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçiş, genel yönetim anlayışındaki değişim ve bunun yerel yönetim anlayışına etkisi ve uluslararası düzenlemeler olarak sıralanabilir¹¹⁹.

Avrupa Komisyonu'nun e-devlete ilişkin görüşlerinin yer aldığı Beyaz Kitap'ta AB'nin zamanla değiştiği, farklı bir yapıya büründüğü ve bu bağlamda yönetişimin belirtilen ilkelerini gerçekleyecek politikaların doğrusal bir yapı içerisinde dağıtımı yerine, politikaların üretiminden uygulanmasına kadar bütün aşamalarda etik açıdan üst düzeyde erdemli, bir çember biçiminde ağ temelli, geri besleme (feed-back) ve katılım tabanında konumlanacak yeni bir yapının yaratılma zorunluluğundan söz edilmektedir¹²⁰. Burada, Avrupa yönetim anlayışını yaşama geçirmek için önerilen yapı “e-yönetişim”den başkası değildir. Uçkan'a göre e-

¹¹⁵ Zerrin Toprak, “E-Yönetişim & E-Demokrasi”, **Yönetişim** içinde, M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu (Ed.), Çizgi Kitabevi, 2013, s. 74.

¹¹⁶ Lourdes Torres, Vicente Pina ve Basilio Acerete, “E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens”, **Governance**, Alasdair Roberts ve Robert H. Cox (Ed.), 2006, C: 19, S: 2, s. 277.

¹¹⁷ OECD, “E-government”, **Implementing E-Government In OECD Countries: Experiences and Challenges**, <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>, (14.04.2013.)

¹¹⁸ European Commission, “ICT for Public Services”, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-public-services>, (14.04.2013).

¹¹⁹ Nur Şat, **Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye**, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2008, s. 63-120.

¹²⁰ White Paper, s. 11.

yönetişimin bileşenlerinden biri olan e-devletin ise bu sürecin baş aktörü olacağını ve tüm bu yapıların da *e-Avrupa Projesi* dahilinde gerçekleştirilmeye çalışıldığını söylemek mümkündür¹²¹.

Avrupa Komisyonu, e-Avrupa'nın ilk aşaması olan e-Avrupa 2002 Eylem Planının Taslağını 24 Mayıs 2000 tarihinde tamamlamıştır. Taslak, üye ülkeler tarafından tartışılmış ve 19-20 Haziran 2002'de Feira'da düzenlenen Konsey toplantısında 64 hedeften oluşan ve 2002 sonuna kadar tamamlanması öngörülen “e-Avrupa 2002 Eylem Planı” kabul edilmiştir. Buna göre, e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın temel başlıkları şu şekilde sıralanmıştır¹²²:

1. Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet

- a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi
- b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet
- c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar

2. İnsan kaynağına yatırım

- a) Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması
- b) Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü
- c) Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı

3. İnternet kullanımının teşvik edilmesi

- a) e-Ticaretin hızlandırılması
- b) Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
- c) Çevrimiçi sağlık
- d) Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği
- e) Akıllı ulaşım sistemleri

Avrupa Birliği bu eylem planıyla bir ulus-üstü oluşum olarak ekonomiye ve siyasete ilişkin yasama ve yürütme faaliyetlerinde, ayrıca yolsuzluklarla mücadele ederken halkın bilgilere erişiminin kolaylaştırılması, kimi karar alma süreçlerinde katılımı arttırabilmek için internetin kullanımının yaygınlaştırılması gibi amaçlar

¹²¹ Uçkan (2003), s. 122.

¹²² Commission Of The European Communities, “eEurope2002”, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226a_en.htm, (14.04.2013).

güderak kendisini daha Şeffaf ve hesap verebilir bir yapı olarak lanse etme, dünyada ve kendi bünyesinde barındırdığı insanlar için daha güvenilir yeni bir imaj yaratma çabasinda olduğu söylenebilir.

E-devlet uygulamalarıyla sağlanmak istenen ya da sağlanacağı düşünölen e-yönetişimin genel çerçevesini, Ndou, bürokratik paradigma ile e-devlet paradigmasını karşılaştırarak açıklamaktadır. Bu karşılaştırma, kamu hizmetlerinin sunumunda kullanıcı (müşteri/ vatandaş) memnuniyeti odaklı, hiyerarşik olmayan, doğrudan geri bildirimin sağlanabildiği, hizmet sunan ve alan arasında yüz yüze iletişimin ve etkileşimin olmadığı, her türlü bilgiye erişimin mümkün olduğu, iletişimde çoklu kanallara ulaşılabilen, hizmetten faydalananları özel ve kişisel kılabilen nitelikler içeren, daha esnek ve saydam bir yapı oluşturduğu düşünölen e-devlet paradigmasını bürokratik paradigmanın birkaç basamak yukarisına çıkarmaktadır¹²³.

Tablo 1: Bürokratik Paradigma ile E-Devlet Paradigmasının Karşılaştırılması

	Bürokratik Paradigma	E-Devlet Paradigması
Oryantasyon	Üretim Maliyeti Verimliliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç Organizasyonu	Fonksiyonel rasyonellik, bölümlere ayırma, dikey hiyerarşi kontrolü	Yatay hiyerarşi, iletişim organizasyonu, bilgi paylaşımı
Yönetim İlkesi	Kurala ve emre dayalı yönetim	Esnek yönetim, merkezi koordinasyonla bölüm içi takım çalışması
Liderlik Şekli	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişim
İçsel İletişim	Yukarıdan aşağı doğru, hiyerarşik	Merkezi koordinasyonla çok yönlü iletişim, doğrudan iletişim
Dışsal İletişim	Merkezileştirilmiş, resmi ve sınırlı kanallar	Resmi ve resmi olmayan, doğrudan ve hızlı geri bildirim, çoklu kanallar

¹²³ Valentina D. Ndou, “E-Government For Developing Countries: Opportunities and Challenges”, **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries**, 2004, S: 18/1, s. 3.

Hizmet Sunum Şekli	Belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim	Elektronik değişim, yüz yüze olmayan şekilde etkileşim
Hizmet Sunum İlkeleri	Standartlaşma, tarafsızlık, eşitlik	Kullanıcıyı özelleştirme, kişiselleştirme

Kaynak: Ndou, s. 3.

Tablo 1’deki yaklaşımdan yola çıkarak e-devletin olumlu yönleri şu şekilde sıralanmaktadır¹²⁴:

1. Maliyetler azalır; verimlilik artar.
2. Hizmetlerin hizmeti almak isteyenlere ulaşması kolaylaşır.
3. Şeffaf, hesap verebilir ve yolsuzluk karşıtı bir ortam oluşur.
4. Devletin kapasitesi artar.
5. Ağlar ve bununla beraber yeni topluluklar oluşur.
6. Karar almanın kalitesi artar.
7. Toplumdaki diğer sektörleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına yönlendirir.

E-devlet uygulamalarının kırtasiye ve zaman tasarrufu açısından maliyetleri düşürdüğü söylenebilir. Çünkü internet ortamında hizmetlere ulaşabilmek, kamu hizmeti sunulan mekanlarda aynı hizmetlere ulaşmaktan çoğu zaman daha kolaydır. Bir başka açıdan, hizmetten yararlananların farklı bir platformda aynı anda bir araya gelebilmesi de mümkün olabilir. Fakat karar alma kapasitesinin artması tamamen konjonktürelidir. E-devlet uygulamasının karar alma açısından değerlendirilebilmesi mekansal ve kültürel açıdan değerlendirmeyi de gerekli kılar.

2. E-Devletin Uygulama Boyutu

Birçok tanımı olmakla birlikte, e- devlet, Torres vd. tarafından daha dar ve daha geniş kapsamlı olarak iki şekilde ele alınmaktadır. Buna göre *dar anlamda e-devlet* online (çevrim içi) hizmet sunumunu ifade etmektedir. *Geniş anlamda e-*

¹²⁴ Ndou, s. 8.

devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yoluyla kamu yönetimini dönüştürme kapasitesini ifade etmektedir¹²⁵.

Torres vd.'ne göre günümüzde gelişme ve uygulama derecesi açısından e-devletin farklı aşamaları hakkında kurumlar, danışmanlık şirketleri ve akademisyenler arasında uzlaşıya varıldığı görülmektedir. Dönüşüm yolundaki farklı yönetsel oluşumlar arasında ayırım yapmak açısından, e- devletin aşamaları dört ya da beş modelle ifade edilmektedir¹²⁶:

1. *Billboard aşaması* (The billboard stage)
2. *Kısmi hizmet sunumu aşaması* (The partial service delivery stage)
3. *Tümüyle yürütülebilir ve bütünleşmiş hizmet sunumuyla birlikte, portal aşaması* (Portal stage)
4. *Yönetsel sınırlarda e-hizmetlerin tümüyle bütünleşmesiyle, kesintisiz aşama* (The seamless stage)
5. *İnteraktif demokrasi aşaması* (Interactive democracy stage)

Birinci aşama olan billboard aşaması, e-devletin en temel biçimidir. Web sayfası, bir ilan panosu görünümündedir. Amaç, sadece bileşenleri görüntülemek için web sayfalarında bilgi veya veri göndererek bilginin internet ortamında dağıtımını sağlamaktır. İkinci aşama, iki yönlü iletişim aşamasıdır. Bu aşamada, web sayfalarındaki veri ve bilgi ulaştırma teknolojilerine ek olarak e-posta sistemi de dahil edilmektedir. Karşılıklı iletişimin sağlandığı ortam, e-posta gönderme ve alabilmekle sınırlıdır. Üçüncü aşamada, ilgili yönetim birimi, kamu görevlilerinin yerine online hizmet ve finansal bir takım işlemlere – lisans yenileme, para cezası ödeme, mali yardım başvurusunda bulunma gibi- olanak sağlar. Dördüncü aşamada, yönetim birimi ile yatay ve dikey ilişki içerisinde bulunan bağlantılara yer vererek çeşitli yönetim hizmetleriyle birlikte çalışır. Amaç, verimliliği, kullanım kolaylığını ve etkinliği arttırmaktır. Böylece, kesintisiz online bütünleşme ve web sayfasını yöneten/yönlendiren bir arka ofis sistemi oluşmaktadır. Beşinci ve de son aşamada,

¹²⁵ Torres vd., s. 277.

¹²⁶ Torres vd., s. 281.

e-oylama ve e-demokrasi gibi e-devlet araçlarını içeren web sayfalarında, web temelli siyasal katılımın tanıtımı gerçekleşmektedir.¹²⁷

E-demokrasi değerlendirmesine geçmeden e-devleti yaşama geçirebilmenin güçlüklerini de vurgulamak gerekmektedir. Bu güçlükler şu şekilde özetlenmektedir¹²⁸:

1. *Bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısı*: İnternet erişiminin mümkün olması ve internete erişimi sağlayan araçlara ilişkin bilgi sahibi olabilme kapasitesinin geliştirilmesi, ekonomik açıdan gelişmiş bir ekonomi ve eğitim kapasitelerinin gelişmiş olması ile mümkün olabilmektedir.

2. *Siyasa çalışmaları (yasama faaliyeti)*: Yasama süreci birçok yasal süreç ve çerçeveyi içermektedir. Elektronik imza, elektronik arşivleme, bilgiye erişim özgürlüğü gibi uygulamalarla eş zamanlı olarak bilgisayar suçlarının, kopyalama faaliyetlerinin de artmış olması ve birçok ülkenin bu suçlarının önüne geçebilecek yasal çerçeveye sahip olmaması önemli bir sorundur.

3. *İnsan merkezli kalkınma ve “yaşam boyu öğrenme” (life long learning)*: Bilgi ve iletişim teknolojileri açısından birçok araç yaşamlarımıza girmiş olsa da, bu araçları kullanabilecek kalifiye eleman eksikliği ve insan kaynağının eğitilmesi, birçok gelişmekte olan ülkenin kronik sorunu haline gelmiştir. İnsanı merkeze alan kalkınma çalışmaları ve bilginin yönetimi, çalışanların seminerler ve çalışma grupları yoluyla devamlı e-devlet uygulamaları için eğitilmesini gerektirmektedir.

4. *Değişim yönetimi*: Değişim yönetimi çalışmaları, yeni iş deneyimlerinin, yeni süreç ve performans yöntemlerinin tanımlanmasını gerektirir. E-devlet basit bir şekilde tasarruf sağlamak ve hizmet kalitesini attırmak yerine, yönetsel süreçler ve işlevler üzerinde köklü değişiklikler yapmak; bu süreç ve işlevleri yeniden keşfetmek için tasarlanmıştır. Fakat unutulmaması gereken nokta, “hiyerarşi”nin devlet bürokrasisinin en geleneksel özelliği olduğudur. Ayrıca

¹²⁷ Torres vd., s. 281.

¹²⁸ Ndou, s. 11.

Çalışanların değişime direnci, başarılı bir değişim için hala en büyük engeldir. Ek olarak, kısa sürede geleneksel çalışma yöntemlerinden vazgeçilmesi ve yeni yöntemlerin öğrenilmesi oldukça zordur.

5. *Ortaklık ve işbirliği*: Yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde, buna ek olarak kamu sektörü ile özel sektör kuruluşları arasında ortaklık ve işbirliği, e-devleti geliştirme sürecinin önemli unsurlarındandır. Fakat ortaklığı ve işbirliğini gerçekleştirmek kolay değildir. Yönetimler, kendi otoritelerini, iktidarlarını ve hiyerarşik statülerini korumak için açık ve şeffaf sistemlere karşı direnç göstermektedirler. Vatandaşlar, özellikle diktatörlük, siyasi istikrarsızlık ve büyük ölçüde yolsuzluk hikayesi olan devletlerine (devlet yönetimlerine) karşı güvensizlik duymaktadırlar. E-devlet uygulamalarının bu güvensizliği aşması gerekmektedir.

6. *Strateji*: E-devlet projesi için temel güçlüklerden biri de içeriği e-devlete uygun hale getirilmiş bir stratejinin oluşturulmasıdır. E-devlet vizyonu, iş dünyası ve kamu için daha eşit hizmet ve prosedür ile bilgiye daha iyi ve geniş ölçüde erişimi amaçlamalıdır. Hatta e-devlet projeleri, devletin yönetsel süreçlerini geliştirmeye çalışırken, ulaşılmak istenen amaç, vatandaşlarına daha iyi hizmet sunabilmek olmalıdır. Bu, vatandaşların oynayabileceği ortak, vergi mükellefi, seçmen, işveren, işçi, ğrenci, yatırımcı ve lobici gibi rollerin ayrımının farkına varmak anlamına gelmektedir.

7. *Liderlik Rolü*: Liderlik, her yeni ve yenilikçi proje ve girişimin temel itici glerinden biridir. E-devlet de yüksek maliyetleri, riskleri, değişime direnen kamu kurumlarını içeren karmaşık bir süreçtir. Lider, projelerin gerçek fayda-maliyet analizini yapabilmek, diğer kurum ve kuruluşları motive edebilmek, etkileyebilmek, kapsayabilmek ve destekleyebilmek için gereklidir. Liderlik ve yönetimi geliştirmek açısından hesap verebilirlik, gerekli kaynakları sıralayabilmek, yeni yönetsel yöntemleri uygularken kurumun sorumluluğunu taşıyabilmek, organizasyonların değişime karşı gösterdikleri direncin üstesinden gelebilmek kritik unsurlardır.

II. E-DEMOKRASİ, E-KATILIM ve YEREL YÖNETİŞİM İÇİN E-BELEDİYE

E-yönetişim, e-devlet, e-demokrasi, e-katılım vb. kavramlar genellikle bir arada anılan kavramlardır. E-belediye ise, e-yönetişimin yerel düzeyde anlamlandırıldığı, işleyiş açısından e-devlet ile devamlı bir uyum içerisinde olması beklenen, e-demokrasi ve e-katılımın olgunlaştırılmaya ve uygulanmaya çalışıldığı bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bölümde, bu kavramların birbirleri ile ilişkisi bağlamında genel bir çerçeve oluşturulmaya çalışılacaktır.

A. E-Demokrasi ve E- Katılım

E-demokrasi, bilgi toplumunun ortaya çıkardığı, siyasal sistemlerin modernleşmesi ve demokratikleşmesi üzerine yapılan tartışmalarda oluşan sihirli bir ifadedir. “Elektronik demokrasi” terimi, bilgisayar ağı ile siyasal tartışma ve karar alma süreçlerine vatandaşların katılımı olanağını sunan, Tele Demokrasi, Siber Demokrasi ve Elektronik Demokratikleşme gibi demokrasi ile bağlantılı çeşitli yeni kavramları içermektedir¹²⁹. E-demokrasi, vatandaşlara danışma ve topluluk planlamalarına vatandaş katılımını kolaylaştırmak için internet ve buna bağlı teknolojilerin kullanılmasını ifade etmektedir¹³⁰.

Clift e-demokrasiyi yerel toplulukların, eyaletlerin/bölgelerin, devletlerin ve küresel düzeydeki oluşumların siyasi süreçlerinde, “demokratik sektörler” (democratic sectors) tarafından bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve stratejilerinin kullanımı olarak tanımlamaktadır. Clift’e göre demokratik aktörlerden oluşan “demokratik sektörler” şunlardır¹³¹: Hükümetler, seçilmiş görevliler, medya (ve

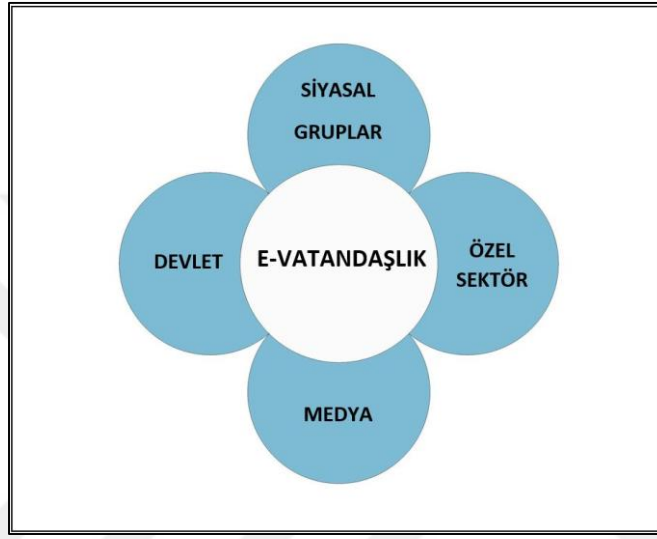
¹²⁹ Hans Kastenzholz ve Elmar Wienhöfer, “Civic Participation and the Internet. Opportunities and Limits of Electronic Democracy”, **Innovations for an e-Society: Challenges for Technology Assessment**, Berlin, 2001, s. 1, http://www.its.fzk.de/eng/e-society/preprints/egovernance/kastenzholz_wienh%C3%B6fer.pdf, (20.03.2013).

¹³⁰ Torres vd., s. 283.

¹³¹ Steven Clift, “E-Demokrasi, E-Governance and Public Net-Work”, s. 2, <http://www.publicus.net/articles/edempublicnetwork.html>, (25.12.2011).

yaygın çevrim içi portallar¹³²), siyasal partiler ve çıkar grupları, sivil toplum kuruluşları, uluslararası yönetsel kuruluşlar, vatandaşlar/seçmenler.

Clift, e-demokrasinin aktörlerini demokratik sektörler kavramı ile açıklamakla birlikte, e-demokrasi için kavramsal çerçeveyi aşağıdaki şekil ile açıklamaktadır:



Şekil 1: E-Demokrasinin Kavramsal Çerçevesi

Kaynak: Clift, s.3.

Şekil 1'e göre hükümet/devlet yönetimi, vatandaşlarıyla elektronik yolla iletişime geçer ve bilgiye kapsamlı erişimi sağlar; siyasal gruplar, online taraf tutma kampanyalarını ve siyasal parti kampanyalarını yönetir ve medya ile portal/arama siteleri, haberleri ve online dolaşımı içeren önemli bir role sahiptirler. Özel sektör de, ticari amaçlı erişebilirliği, yazılımı ve teknolojiyi temsil etmektedir¹³³. Ancak bu

¹³² Portal (e-Kapı), her yerden erişilebilen, veritabanına dayalı ağ (web) siteleri ile devingen bilgi bankalarından bilgi bulunulan, tarayıcı tabanlı; söyleşi odaları, forum alanları, kataloglar, canlı haberler, e-posta ve kişiselleştirme gibi birçok özelliği ve etkinliği kapsayan, daha ucuz, hızlı ve güvenli olarak bilgiye ve hizmete erişimi ve entegrasyonu sağlayan ağ hizmetidir. Portallar, kişilerin tek bir noktadan Internet üzerinde dağıtık ve düzensiz bir biçimde yayınlanan bilgi yığınlarına bütünleşik bir yapıda, hızlı ve kolayca ulaşılmasını sağlar. Bkz. Mustafa Daşgın, **Liferay J2EE Portal Klavuz Belgesi**, 2006, s. 4, http://belgeler.cs.hacettepe.edu.tr/yayinlar/eski/LiferayJ2EEPortal_20122072_SonRapor.pdf, (23.04.2013).

¹³³ Clift, s. 3.

model vatandaşların kendi kendilerine, doğrudan ve internet yoluyla siyasal katılımı nasıl gerçekleşeceği sorusuna kesin bir yanıt vermemektedir.

E-demokraside vatandaşların “siyasal açıdan aktif vatandaş” rolüne sahip olması gerekmektedir¹³⁴. OECD, aktif katılımı, karar alma sürecini ve içeriğini belirlerken vatandaşların aktif katılımında yönetimle/hükümetle ortaklığı temel alan bir ilişki olarak tanımlamaktadır¹³⁵. Dolayısıyla e-demokrasi, demokrasinin katılım unsurunu da farklı bir biçimde sunmaktadır. Temsili demokrasi yerine, doğrudan katılıma olanak sağlayan, demokrasinin müzakereci biçiminin uygulama aracı olarak tasarlanan e-demokraside oy verme pratiği elektronik ortama taşınmaktadır. Bilişim alt yapısının güvenli olması kaydıyla herkesin oy kullanabilmesine olanak sağlayan bir alt yapının ortaya çıkması, objektif veya mükerrer olmayan oy kullanma ve sayım yapma imkanı, “e-oylama”nın olumlu yönü olarak gösterilebilir¹³⁶. Ancak, e-demokrasinin bir parçası olan e-oylamanın teknolojik hatalardan kaynaklanabilecek sorunlara ve risklere nasıl çözümler üretebileceği muammadır. Çeşitli seçim örneklerinden yola çıkarak iletişim teknolojilerinin oy verme pratikleri açısından olumsuzluklarına değinen Moynihan’ın da ileri sürdüğü üzere, iletişim teknolojilerinde ortaya çıkabilecek teknik olumsuzluklar, vatandaşların seçim sürecine olan güveninin sarsılmasıyla birlikte, yönetimlerin meşruiyetini sorgulamaya kadar varabilecek tartışmaları da beraberinde getirebilme potansiyeli taşımaktadır¹³⁷.

E-demokrasi, elbette yalnızca e-oylama (e-oy kullanma) ile ilgili değildir. E-demokrasi kavramı, siyasal katılımı genişletme çabası ve karar almada vatandaş katılımını içeren yolların keşfedilmesi ile ilgilidir¹³⁸. Ayrıca e-demokrasi, bütün

¹³⁴ Kastenholz ve Wienhöfer, s. 1.

¹³⁵ I. Kotsiopoulos, “Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU, **eDemocracy Report**, Brussels, 2009, s. 11, <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2014-12/edemocracy.pdf>, (01.08.2019).

¹³⁶ Naci Karkin, “e-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği”, **Sosyoekonomi**, S:1, 2012, s. 50.

¹³⁷ Donald P. Moynihan, “Building Secure Elections: E-Voting, Security, and Systems Theory”, **Public Administration Review**, Eylül-Ekim 2004, C: 64, S: 5, s. 516.

¹³⁸ Rabia Karakaya, “The Internet and Citizen Participation: Exploring the Barriers to Reform in the Context of UK Local Government”, Herwig Reynaert, Kristof Steyvers, Pascal Delwit ve Jean-Benoit

medeni ve siyasal vatandaşlık haklarının kullanılmasını, yani seçimlerin, vatandaş tercihlerinin ve referandumların onaylanmasını, dilekçelerin vs. internet yoluyla sunulmasını kapsamaktadır. Bu bağlamda e-demokrasinin e-inisiyatif, e-oylama ve e-dilekçe gibi kavramları da kapsadığı söylenebilir¹³⁹.

Yeni iletişim teknolojileri ve internet etkisiyle yoğunlaşan e-demokrasi istemleri iki varsayımdan yola çıkmaktadır¹⁴⁰:

1. Modern toplum ve demokrasiler, giderek artan oranda kitle iletişim araçlarının dolaşıma soktuğu bilginin üzerine temellenmektedir. Ancak geleneksel ya da eski iletişim araçları, çeşitli nedenlerle (ticarileşme, siyasal propaganda ve eğlence) demokrasiyi ıslah edilemez bir biçimde zedelemiş ve vatandaşlık pratiğini demokrasinin gerektirdiği katılımcılık yerine, pasif tüketiciliğe dönüştürmüştür.
2. Yeni iletişim teknolojileri, vatandaşların katılımını içeren doğrudan ya da güçlü bir demokrasinin gerçekleşmesine izin verecek potansiyellere sahiptir.

Bu varsayımlar, yani yeni iletişim teknolojilerinin ve internetin katılımı arttıracığı iddiaları oldukça kuvvetli olmakla birlikte, e-demokrasi açısından cevaplanması gereken asıl soru, katılımı gerçekleştirecek sivil toplumun nasıl biçimleneceği ve vatandaşların demokrasiyi gerçekleştirecek süreçlere katılımının nasıl sağlayacağıdır. Bu kapsamda Barber, demokrasinin hayatta kalması ve gelişmesinin teknolojinin kalitesine ve karakterine bağlı olmadığına; siyasal kurumların yeterliliğine ve vatandaşların karakterine bağlı olduğuna dikkat çekmektedir¹⁴¹.

Pilet (Ed.), **Revolution or Renovation? Reforming Local Politics in Europe** içinde, Brugge: Vanden Broele Publishers, 2005, s. 265.

¹³⁹ Veysel Eren ve Ufuk Durna, "Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet", **İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, S: 32, Mart 2005, s. 155.

¹⁴⁰ M. Emin Ruhi, **Doğrudan Demokrasi (e-Demokrasi)**, Ankara: Seçkin Yay., 2005, s. 160.

¹⁴¹ Benjamin Barber, "Which Technology for Which Democracy? Which Democracy for Which Technology?", **International Journal of Communications Law and Policy**, S: 6, 2000/2001, s. 8.

E-demokrasinin temel unsurlarından olan e-katılım, sivil toplum ve vatandaştan vatandaşa iletişim (citizen-to-citizen (C2C)) gibi demokrasinin önemli unsurları aracılığıyla dijital demokrasi¹⁴² kavramının ötesine geçen bir kavramdır ve aşağıdan yukarıya doğru katılımcı bir süreç olan demokrasi anlayışını temel almaktadır. E-katılım, insanların bilgisayar tabanlı bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kendi bilgi, iletişim ve işbirliği süreçlerini güçlendirmek için kullanabileceği fikrini kavrayarak, katılımcı sosyal sistemleri ortaklaşa inşa edebilecekleri bir terimi ifade etmektedir¹⁴³. E-katılım, hükümetler tarafından alınan kararlarda vatandaşların sürece dahil edildiği ve dijital ortamda sunulan hizmetlerde vatandaş odaklı bir mekanizma olarak öne çıkmaktadır¹⁴⁴.

E-katılım, daha geniş katılıma olanak vererek daha fazla kitleye ulaşmayı; vatandaşların teknik ve iletişimsel yeteneklerini destekleyen teknolojilerle katılımı desteklemeyi; hedef kitleye daha erişilebilir ve anlaşılabilir şekilde, formata uygun bilgiyi sağlamayı; müzakereci tartışmaları daha fazla destekleyip katkıda bulunmak için daha geniş kitleler ile bütünleşmeyi amaçlamaktadır¹⁴⁵.

E-katılımın aktörleri; vatandaşlar, siyasetçiler, kamu kurumları, kamu personeli, sivil toplum kuruluşları ya da gönüllü kuruluşlardır. Vatandaşlar, e-katılım faaliyetlerini hem yürüten hem de bu faaliyetlerden faydalanan; e-katılım süreçlerinin itici gücü olarak en önemli aktör pozisyonunda yer almaktadırlar. Özetle e-katılım mekanizmasının temelinde vatandaş katılımı bulunmaktadır¹⁴⁶.

¹⁴² *Dijital demokrasi*, siyasal iletişimde çevrimiçi ve çevrimdışı dijital medyayı kullanan, bir demokrasi pratiği ve arayışı olarak tanımlanabilir. Bkz. Jan A.G.M. van Dijk, "Digital Democracy: Vision and Reality", https://www.researchgate.net/profile/Jan_Agm_Van_Dijk/publication/231382330_What_Is_Digital_Democracy/links/542007df0cf2218008d4347b/What-Is-Digital-Democracy.pdf?origin=publication_detail, (21.11.2019).

¹⁴³ Christian Fuchs, Regina Bernhaupt, Christiana Hartwig, Mark A. Kramer, Ursula Maier Rabler, "Broadening eParticipation: Rethinking ICTs and Participation", **Advanced Studies and Research in Information and Communication Technologies & Society**, Paper No: 2, 2006, s. 5-6.

¹⁴⁴ Erhan Örselli, Erdal Bayrakçı ve Niyazi Karabulut, "E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz", **AVRASYA Uluslararası Araştırmalar Dergisi**, C: 6, S: 14, Ekim 2018, s.115.

¹⁴⁵ Ann Macintosh, "Characterizing E-Participation in Policy-Making", **Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences**, Hawaii, USA, 2004, s. 2.

¹⁴⁶ Kenneth L. Hacker, 2004'den aktaran Erhan Örselli, Erdal Bayrakçı ve Niyazi Karabulut, s. 116-117.

E-katılımı gerçekleştirmek için teknolojinin bir araç olduğunu vurgulayan Macintosh, e-katılımın üç düzeyini, katılımın sağlanması için teknolojinin kullanılması; vatandaşlar ile etkileşimde bulunmak için teknolojinin kullanılması ve vatandaşların güçlendirilmesi için teknolojinin kullanılması olarak tanımlamaktadır. İlk düzey, internete erişemeyen ve mevcut bilgiden yararlanamayanları desteklemeyi; ikinci aşama, karar alıcıların yukarıdan aşağıya doğru vatandaşların görüş ve önerilerini almasını; üçüncü düzey ise vatandaşların aktif katılımıyla politika oluşturabilme ve gündemi etkilemelerinin önünün açılmasıyla ilgilidir¹⁴⁷.

Halka en yakın yönetsel birimler olan yerel yönetimler, demokrasi ve katılım konularının en çok tartışıldığı ve uygulama alanı bulduğu birimlerdir. Yerel yönetimler aynı zamanda e-demokrasinin temel unsurlarından olan e-katılım uygulamalarının da yaşama geçirilmesinde önemli role sahiptirler. E-katılımı etkin olarak gerçekleştirmek için pek çok araç olmasına rağmen (Wiki'ler, online sosyal ağlar, kişisel bloglar, e-oy verme gibi¹⁴⁸) kamu kurumları tarafından en çok kullanılan ve vatandaşlar açısından en görünür olan araç kurumların resmi web sayfalarıdır¹⁴⁹.

Elektronik ortamdaki “görsel kamusal alan”¹⁵⁰ belirli bir hukuksal yapı ve ifade özgürlüğünü gerektirmektedir. Bu nedenle, e-demokrasi için hukuksal yapının nasıl ve kim tarafından şekillenmesi gerektiği ve ifade özgürlüğünün siyasal katılım açısından sınırlarının belirlenmesine ilişkin çerçeve üzerine tartışmaları beraberinde getireceğini söyleyebiliriz.

E-katılımın hedefi, daha geniş kitlelere ulaşılması ve bu kitlelerin sürece dahil olmasıdır. Ancak teknolojinin maliyeti, dezavantajlı gruplar (engelli, yaşlı, evsiz, düşük eğitim düzeyi vb.) gibi unsurlar vatandaşların bir kısmının online ortamlara çekilememesine veya etkin olarak katılamamasına neden olmaktadır.

¹⁴⁷ Macintosh, s. 2-3.

¹⁴⁸ E-katılımı gerçekleştirmek için kullanılan araçların detayalı bilgisi için bkz. M. Zahid Sobacı ve Ramazan Altınok, “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi”, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji KAYFOR 2010** içinde, yay. haz. O. Ender Aslan, Nuran Savaşkan Akdoğan, Burak Tangör, Hande Mimaroglu Özgen, Asu Altinoğlu, TODAİE Yayını, 2011, s. 793.

¹⁴⁹ Sobacı ve Altınok, s. 794.

¹⁵⁰ Bkz. Rabia Karakaya Polat, “The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links”, **European Journal of Communication**, C: 20, S: 4, 2005a, s. 454.

Sosyal dışlanma olarak ifade edilen bu durum, e-katılımın önündeki önemli engellerden biridir¹⁵¹.

E-katılım sürecine dahil olan ve onu gerçekleştirecek vatandaşlar, aktif vatandaşlardır. Vatandaşların e-katılım konusunda istekli olması, yaşadıkları çevre ile ilgili alınacak herhangi bir karar sürecine dahil olması kadar, siyasal e-katılım için internetin kullanılması konusunda otoritenin (yerel yönetimlerin ya da daha geniş anlamda hükümetlerin) davranışları ve stratejileri de önemlidir¹⁵².

Katılım ve temsil arasındaki denge, demokrasi teorisinin merkezinde yer alır. “Katılımın artması, doğrudan katılım yollarının önünü açarak seçilmiş temsilcilerin rolünü azaltır” görüşünün aksine, e-katılım vatandaş-temsilci ilişkilerini güçlendirme potansiyeli taşımaktadır. Örneğin, seçilmiş temsilcilerin iletişim bilgilerinin paylaşılması ve kişisel web sayfalarına erişim sağlanması gibi yollarla vatandaşların temsilcilerle iletişime geçebilmesi ve taleplerini iletebilmesi mümkün olabilir. Çevrimiçi anket uygulamaları, tartışma forumlarına katılım gibi unsurlar ise temsili demokrasinin çalışmasına daha fazla katılımcı unsur enjekte etmeyi amaçlamaktadır¹⁵³.

B. Bir Yerel Yönetişim Biçimi: E-Belediye

Castells’in de belirttiği gibi demokrasiyi meşrulaştıran en güçlü eğilimlerin tüm dünyada yerel düzeyde görüldüğünü söyleyebiliriz¹⁵⁴. Halka en yakın kamu yönetimi birimi olan belediyeler, teknolojinin (özellikle internetin) gelişimine paralel olarak, vatandaşın taleplerini dijital ortamda alabilme, yerel yönetimlerin gündemine taşıyabilme, vatandaşın da dahil edildiği online platformlarda (anket, forum vb.) müzakere edebilme ve birlikte karar alınmasının önünün açılması konusunda çeşitli avantajlara sahiptirler. Bu açıdan, elektronik uygulamaların kullanımı, belediyelerin

¹⁵¹ Karakaya, s. 276-278.

¹⁵² Karakaya, s. 283-285.

¹⁵³ Karakaya, s. 269-271.

¹⁵⁴ Castells, c.2, s. 527.

halka en yakınlık vurgusunu gerçeğe dönüştüren bütünleyici bir anlam ifade etmektedir.

Elektronik belediye (e-belediye), belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır¹⁵⁵. E-belediyenin bir başka tanımı, kente ilişkin verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri desteğinde yönetilmesi, bu verilerden yöre ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi, bir biçimde vatandaşların hizmetine sunulması, vatandaşa yönelik hizmetlerin olabildiği ölçüde bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile verilmesidir¹⁵⁶. E-belediye, bir uygulama olarak *yerel yönetim* ve *yerel e-demokrasi* terimlerini de kapsamaktadır.

E-belediyecilik anlamında sunulan hizmetlerin ilk görünümü e-ticaret ile uyumlu olan işlemsel hizmetlerdir (transactional services)¹⁵⁷. BM'nin "*Bilgi Topluluklarını Anlama*" (Understanding Knowledge Societies) başlıklı raporunda bu hizmetleri kapsayan e-ticaret, bireyler ve kurumlar arasında bilginin, yükümlülüklerin ve parasal değerin değişimini gerektiren işletme ve yönetim (finans, lojistik ve tedarik etme gibi) işlevlerini, kağıt biçiminin yerine elektronik ortamda yer alan belgelerin kullanımı olarak ifade edilmiştir¹⁵⁸. Bu tanımdan yola çıkarak, e-ticaretin yalnızca işletme ile ilgili olmadığı söylenebilir. Kamu sektöründeki versiyonu vatandaşlara statik bilgilerin tek yönlü iletimi ve elektronik hizmetlerin sağlanması ile ilişkilidir¹⁵⁹.

Avrupa Konseyi'nin Yerel ve Bölgesel Yönetimler Kongresi'nin (The Congress of Local and Regional Authorities) 1992'de bildirdiği "*Avrupa Kentsel*

¹⁵⁵ Rabia Karakaya Polat, **E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, TASAM Yayınları, Stratejik Rapor No: 16, Ekim 2006, s. 4.

¹⁵⁶ Mehmet Akif Çukurçayır, "E-Belediyecilik ya da Dijital Kentler", **Yerel Siyaset**, S: 42, 2010, <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1197>, 29,04,2013.

¹⁵⁷ Torres vd., s. 278.

¹⁵⁸ United Nations, **Understanding Knowledge Societies**, United Nations Publication, New York, 2005, s. 74-75.

¹⁵⁹ Torres vd., s. 278.

Şartı”nda¹⁶⁰ (European Urban Charter) yer alan yerellik, halk katılımını teşvik etme, açık ve etkin bir yönetim vurgusunun yanında, “*Avrupa Kentli Hakları Deklarasyonu*”nun (The European Declaration of Urban Rights) 12. Maddesinde yer alan “çoğulcu demokrasilerde; kurum ve kuruluşlar arasındaki dayanışmanın esas olduğu kent yönetimlerinde gereksiz bürokrasiden arındırma, yardımlaşma ve bilgilendirme ilkelerinin sağlanması” vurgusu ve bu ilkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerine eklemlenmesinin e-belediye için temel oluşturduğu söylenebilir.

E-belediye, belediye hizmetlerinin sağlanması, demokratik yönetişimin sağlanması ve yönetsel etkinlik parametreleri açısından incelenebilir. İlk parametre, hangi hizmetlerin, ne şekilde sağlandığı; ikinci parametre, özellikle bilgi alma, şeffaflık, hesapverebilirlik, e-oylama, katılım ve temsile imkan verilip verilmediği; son parametre ise, belediyenin bir kurum olarak dijitalleşmesi sürecinin ve verilen e-belediye hizmetlerinin etkinliği üzerinde yoğunlaşmaktadır¹⁶¹.

İmar ve planlama, sosyal hizmetler, altyapı, kültür, spor vb. belediye hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin aracılığıyla sunulmasına yönelik e-belediye ilkeleri şunlardır¹⁶²:

- Hizmetlere farklı erişim seçenekleri sunmak (Çağrı merkezi, web sayfası, mobil uygulamalar vb.)
- Kullanıcılara kendi işini yapma olanağı sağlamak,
- Tek duraklı hizmet anlayışı (İşlemleri elektronik ortamda başlatıp bitirmek ve belediyenin farklı hizmetlerine belediyenin web sayfasından ulaşabilmek)
- Hizmetlerin tasarımında kullanıcı katılımı
- Vatandaş-müşteri odaklılık
- Belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleri ile birleştirilip yeni hizmetler geliştirilmesi

Demokratik yönetişimin sağlanmasına yönelik e-belediye ilkeleri ise¹⁶³:

¹⁶⁰ The Congres of Local and Regional Authorities, **European Urban Charter**, 1992, <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=887405&Site=COE>, (20.05.2013).

¹⁶¹ Karakaya Polat, 2006.

¹⁶² Karakaya Polat, 2006, s.15-16.

- Kamu bilgilerine erişim ve saydamlık,
- Çevrimiçi katılım ve danışma,
- Oy kullanma ve yerel temsil,
- Sosyal dışlanmayı önleme ve sivil toplumu geliştirme olarak sıralanmaktadır.

Yerel yönetimler kendi içlerindeki verimliliği arttırmak, bağlantılı oldukları kurumlar ile iletişimlerini güvence altına almak ve hizmetlerini bu kurumlarla birleştirmek için interneti kullanmaktadırlar¹⁶⁴.

Yönetsel etkinliğe yönelik e-belediye ilkeleri şunlardır¹⁶⁵:

- Verimli çalışma: Hızlı ve hatasız işlem
- Etkin denetim ve performans değerlendirmesi
- Entegrasyon ve veri paylaşımı
- Karar verme mekanizmalarının bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi

E-belediye vatandaşlar açısından, 7 gün 24 saat daha kaliteli ve vatandaş odaklı hizmet; hizmetlerin tasarımına katılım imkanı; daha saydam ve hesap verebilir yönetim gibi işlevleri içermektedir¹⁶⁶. Bu bağlamda, e-belediye uygulamaları, hizmetlerin elektronik ortama taşınması anlamına gelen billboard işlevinin de ötesinde bir kapsama sahip olmalıdır.

E-belediye için 3 aşamadan söz edilebilir¹⁶⁷.

1. Tek yönlü bilgi sağlama: Vatandaşa bilgi ve hizmet sunumunu ifade etmektedir.
2. Karşılıklı iletişim: Vatandaşa sunulan bilginin tek yönlü olmasından öte, bilginin kişinin ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilmiş olarak sunulmasıdır.

¹⁶³ Karakaya Polat, 2006, s. 25-27.

¹⁶⁴ Rabia Karakaya Polat, "The Internet and Democratic Local Governance: The Context of Britain", **The International Information & Library Review**, S: 37, 2005b, 87.

¹⁶⁵ Karakaya Polat, 2006, s. 30-31.

¹⁶⁶ Karakaya Polat, 2006, s. 11.

¹⁶⁷ Karakaya Polat, 2006, s. 13.

3. Çevrimiçi (online) işlem: Kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin web sayfası üzerinden yapılmasıdır.

Karakaya Polat'ın da belirttiği gibi, ilk aşama, tek yönlü iletişimin var olduğu, vatandaşa bilgi ve hizmet sunumunu ifade eden billboard/ tek yönlü bilgi sağlama aşamasıdır. Bu aşamada kullanıcının kişisel katkısı yoktur. Belediye hakkında genel bilgiler yer almaktadır. Web sayfası, rehber ya da ilan panosu işlevi görür. İkinci aşama, karşılıklı etkileşim aşamasıdır. Bu aşamada, vatandaşların elektronik posta kullanabilme, çeşitli anket vb. katılabilme olanağı bulunmakla birlikte, belediyeye ilişkin çeşitli borç sorgulama ekranları da yer almaktadır. Son aşamada ise, çevrimiçi işlem yapılabilen bir platform oluşturulur. Belediye birimleri ve görevlileriyle iletişime geçilebilmektedir. Bu aşamada, ödeme yapabilme, ihalelere katılabilme, abonelik başvuruları yapabilme, elektronik ortamda satın alma yöntemlerini kullanabilme, elektronik oy kullanma, elektronik oy sayımı, bütçeleme sürecini izleyebilme ve katılabilme gibi birçok hizmet yer almaktadır. Böylece, yerel hizmetlerin en yakın elden, hızlı bir biçimde alınabilmesi de mümkün hale getirilebilmektedir. Ancak bu aşamada kişisel bilgilerin güvenliği ile işlemlerin eş zamanlı yapılabilmesi için arka ofis süreçlerinin nitelikli bir biçimde yürütülmesi gerekmektedir¹⁶⁸.

Son yıllarda e-belediyeciliğin ötesinde, yerel düzeyde kaynakların tüketildiği alanlar olan kentler için “akıllı kentler” (smart cities), “dijital kentler” (digital cities) gibi kavramsallaştırmalar yapılmaktadır. Akıllı kentin tek bir tanımı olmadığı gibi, pratiği üzerine oluşturulmuş tek tip bir reçete de bulunmamaktadır. Bununla birlikte bazı kentlerde uygulama alanı bulabilmiştir.

Dijital bir kentin amacı, kentin herhangi bir yerinde bulunan insanlar için bilgi paylaşımı, işbirliği, birlikte çalışabilirlik ve kesintisiz deneyimler için ortam yaratmaktır¹⁶⁹. Akıllı şehir kavramı, bilgi toplumunun dijital kentle kesiştiği noktada

¹⁶⁸ Karakaya Polat, 2006, s. 12, 29.

¹⁶⁹ Vito Albino, Umberto Berardi ve Rosa Maria Dangelico, “Smart Cities: Definitions, Dimensions, and Performance”, *Journal of Urban Technology*, C: 22, S: 1, 2015, s. 8.

ortaya çıkmaktadır¹⁷⁰. Teknoloji (donanım ve yazılım altyapıları), insan (yaratıcılık, çeşitlilik ve eğitim) ve toplum (yönetişim ve siyasa) akıllı kentin temel kavramsal bileşenleridir¹⁷¹.

Viyana Üniversitesi, Bölgesel Bilim Merkezi'nin 2007 yılında yayınladığı "Akıllı Kentler- Avrupa Orta Ölçekli Kentlerinin Sıralaması" adlı çalışmada da belirtildiği gibi, akıllı kent kavramı literatürde birçok aktivite alanı bulunmakla birlikte, temelde ekonomi, insan, yönetim, mobilite, çevre ve yaşam gibi faktörler ile ilişkilendirilmektedir. Akıllı kentler, bu çatı faktörlerin geleceğe yönelik performans gösterdiği bir şehirdir. Bu açıdan, akıllı ekonomi, yenilikçilik, girişimcilik, ticari markalar, iş gücü, piyasanın üretkenliği ve esnekliğine ek olarak, uluslararası/ulusal pazardaki entegrasyon gibi ekonomik rekabet faktörlerini; akıllı insan, vatandaşların yalnızca eğitim düzeylerini ve yeterliliklerini değil aynı zamanda, sosyal bütünleşme, kamusal yaşam ve dış dünyaya açıklık ile ilgili etkileşimlerin kalitesini; akıllı yönetim, politik katılımın yanı sıra, vatandaşlar için hizmetlerin ve idarenin işleyişini; akıllı mobilite, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve modern sürdürülebilir ulaşım sistemlerinin var olabilmesi için yerel ve uluslararası erişilebilirliği; akıllı çevre, çevrenin geleceğe yönelik korunmasını içeren çabaları ve akıllı yaşam, kültür, sağlık, güvenlik, barınma, turizm vb. yaşam kalitesinin çeşitli yönlerini içermektedir¹⁷².

Akıllı kent, yerel demokrasi, yerel yönetim ve bunların elektronik ortamda şekillendirildiği e-belediye gibi uygulamalar açısından kapsayıcı bir içeriği bünyesinde barındırmaktadır. Etkin e-belediye eylem ve uygulamalarının yanında, yerel katılımı ve yerel demokrasiyi gerçekleştirmeye yönelik e-katılım çabalarının da yer aldığı, halkın yerel birimin karar alma mekanizmalarına dahil olduğu bir bilgi toplumunun oluşması, e-belediye dönüşümünün bir sonraki aşaması olarak

¹⁷⁰ Ishida, 2002: 78–81'den aktaran: Albino vd., s. 8.

¹⁷¹ Taewoo Nam ve Theresa A. Pardo, "Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions", **The Proceedings of the 12th Conference on Digital Government Research**, USA-Maryland, Haziran 12–15, 2011, s. 284.

¹⁷² Centre of Regional Science, **Smart Cities- Ranking of European Medium Sized Cities**, Vienna UT, 2007, s. 10-12.

düşünülen akıllı kent kavramına doğru dönüşüm için atılacak, tek başına olmasa da, en önemli adımlardan biri olacaktır.

III. E-YÖNETİŞİMİN ÖLÇÜLMESİ: E-DEVLET ve E-KATILIM KONUSUNDA ULUSLARARASI ENDEKSLER

Birleşmiş Milletler tarafından oluşturulan E-Devlet Bilgi Tabanı, e-devleti tanımlama, geliştirme ve küresel ölçekte gelişim düzeylerini anket vb. araştırmalarla açıklama ve destekleme konusunda çeşitli çalışmaların yapılıp, yayınlandığı bir platformdur. Son ve güncel çalışması 19 Temmuz 2018’de başlatılmış olan E-Government Survey 2018 (E-Devlet Anketi 2018), 193 üye devletin verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesapverebilirlik, kamu hizmetlerine erişim ve vatandaş katılımını artırarak kamu sektörünü dönüştürmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve potansiyelinin tüm gelişim düzeylerinde sistematik bir değerlendirmesini sunmaktadır¹⁷³. Anket sonuçlarına göre oluşturulan e-devlet gelişmişlik endeksi, e-devletin temel göstergesi olan çevrimiçi hizmetlerin sunulması/olgunluğu ile e-hizmetlerin kullanımının ön koşulu olan telekomünikasyon altyapısı ve beşeri sermaye bileşenlerini ifade etmektedir¹⁷⁴. Telekomünikasyon Altyapı Endeksi (TII) Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından sağlanan verilere; Beşeri Sermaye Endeksi (HCI) Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültürel Kuruluşu (UNESCO) tarafından sağlanan verilere; Çevrimiçi Hizmet Endeksi (OSI) UNESCO ve Birleşmiş Milletler Ekonomi ve Sosyal İşler Departmanı (UNDESA) tarafından yürütülen ve 193 BM üyesi ülkenin mevcut çevrimiçi uygulamalarını değerlendiren bağımsız anket verilerine dayanmaktadır. Telekomünikasyon Endeksi, 100 kişi başına tahmini internet kullanıcısı, sabit telefon hattı, mobil abone sayısı, kablosuz internet aboneliği ve sabit internet aboneliği olarak beş göstergenin birleşiminden oluşmaktadır. Beşeri Sermaye Endeksi ise yetişkin okuryazarlığı oranı, ilk, orta ve yükseköğretime kayıt

¹⁷³ United Nations E-Government Knowledgebase, <https://publicadministration.un.org/egovkb>, (13.06.2019).

¹⁷⁴ <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/bm-e-devlet-gelistismislik-endeksi>, (13.06.2019).

oranlarının birleşimi, alınabilecek eğitim süresi ve ortalama eğitim süresi şeklinde dört bileşeni içermektedir. Çevrimiçi Hizmet Endeksi yasalar, politikalar, mevzuat veya harcamalar gibi konularda bilgi sağlama, sosyal ağ araçları gibi bir özelliğin varlığı, web sayfasında işlem yapma imkanı başlıkları altında 140 soruluk bir ankete dayanmaktadır. Bu ankette hükümetlerin yaklaşımı, açık veriler, e-katılım, çok kanallı hizmet sunumu, mobil hizmetler, kullanım alanı gibi çevrimiçi hizmet sunumu ile ilgili özellikler değerlendirmektedir¹⁷⁵. Ankette eğitim, sağlık, çevre, toplu taşıma, trafik gibi en görünür hizmet alanlarının yanında, kadın hakları, cinsiyet eşitliği, iş ve istihdam, kişisel veri güvenliği, vatandaş katılımı, dezavantajlı gruplara ilişkin politikalar gibi çok çeşitli hizmet alanları da yer almaktadır.

Şekil 2’de E-devlet gelişmişlik endeksi, e-devlet uygulamalarındaki gelişim düzeyine göre BM’ye üye ülkeleri 0 (düşük) ile 1 (yüksek) arasında derecelendirmektedir. 0.50 ile 1 arası yüksek ve çok yüksek düzey, 0.25-0.50 orta düzey ve 0.25 ve altı düşük düzey e-devlet gelişmişliğini ifade etmektedir. Bu araştırmaya göre e-devlet gelişimi üst düzeyde tespit edilen ilk 10 ülke ise tablo 2’de sıralanmaktadır.



Şekil 2: 2018 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

¹⁷⁵ UNDESA, United Nations E-Government Survey 2018, New York, s. 200-201, 203, 204-206.

Kaynak: United Nations E-Government Knowledgebase, (13.06.2019).

Tablo 2: 2018 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi: İlk 10 Ülke

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi - İlk 10 Ülke	
Ülke	Endeks
Danimarka	0.9150
Avustralya	0.9053
Güney Kore	0.9010
Birleşik Krallık	0.8999
İsveç	0.8882
Finlandiya	0.8815
Singapur	0.8812
Yeni Zelanda	0.8806
Fransa	0.8790
Japonya	0.8783

Kaynak: United Nations E-Government Knowledgebase (13.06.2019).

2001 yılından bu yana yapılan onuncu e-devlet anket araştırması olan bu çalışma, BM'ye üye olan ülkelerin e-devlet gelişimini mutlak/nihai anlamda yakalamak için tasarlanmamış olup, aksine, ulusal hükümetlerin birbirlerine göre e-devlet performans derecelendirmelerini sağlamayı amaçlamıştır.¹⁷⁶ Şekil 2 ve Tablo 2'de de görüldüğü üzere, e-devlet gelişimine öncülük eden ağırlıklı olarak Avrupa ülkeleridir. Türkiye, bu endekste 0,7112 puanıyla 53. sırada, “yüksek” düzeyde yer almaktadır.

Ülkenin gelir düzeyi ile e-devlet sıralaması arasında pozitif bir ilişki olduğu düşünülürse, evrensel olmamakla birlikte, yüksek gelirli ülkelerin çok yüksek ya da yüksek düzeyde e-devlet gelişim endeksi, düşük gelirli ülkelerinse, tüm endeks

¹⁷⁶UNDESA, 2018, s. 83.

bileşenlerinin nispeten düşük seviyede olması nedeniyle e-devlet uygulamalarını yaşama geçirmede geride kaldığı şeklinde yorumlanabilir. Geçmiş yıllarda yapılan araştırmalara göre değerlendirildiğinde, 2018’de yapılan bu araştırmada e-devlet ve kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortamda iyileştirilmesinde istikrarlı bir ilerleme olduğu tespit edildiği öne sürülmektedir. En sık kullanılan üç hizmet, kamu hizmetleri için ödeme (140 ülke), gelir vergisi beyanı (139 ülke) ve yeni iş başvurusudur (126 ülke)¹⁷⁷.

Çalışmanın bir başka boyutu da e-katılım endeksidir. E-Katılım Endeksi, BM’nin E-Devlet Araştırması’na ek bir endeks olarak türetilmiştir. Bu endeks, anketin boyutunu, hükümetlerin vatandaşlara bilgi vermesini (e-bilgi paylaşımı), paydaşlarla etkileşimini (e-danışma) ve vatandaşların karar alma sürecine katılımını (e-karar alma) çevrimiçi hizmetlerin kullanımına odaklanarak genişletmektedir. E-katılımın çerçevesi şöyledir¹⁷⁸:

E-Bilgi: Vatandaşların, kamuya açık bilgi sağlayarak ve talebe bağlı olarak ya da talep edilmeksizin bilgiye erişim yoluyla katılımını sağlamak.

E-Danışma: Vatandaşları kamu politika ve hizmetlerine katkı ve müzakere konusuna angaje etmek.

E-Karar Verme: Halkı, politika alternatiflerinin birlikte tasarlanması ve hizmet unsurlarının ve hizmet ulaştırma biçimlerinin birlikte üretilmesi aracılığıyla halkı yetkilendirmek.

Bu çerçevede değerlendirilen e-katılım özelliklerinden bazıları şunlardır¹⁷⁹:

- Arşivlenmiş bilgi kaynaklarının varlığı (politikalar, bütçe, yasal belgeler vb.); dijital kanalların kullanımı (mobil cihazlar, dijital platformlar) ve eğitim, sağlık, finans, sosyal refah, emek, çevre alanlarında açık veri teknolojileri,
- Vatandaşların devlet bilgilerine erişme hakkıyla ilgili çevrimiçi bilgilerin mevcudiyeti (Bilgi Edinme Özgürlüğü Kanunu veya Bilgi Kanunu),

¹⁷⁷ United Nations E-Government Knowledgebase.

¹⁷⁸ United Nations E-Government Knowledgebase.

¹⁷⁹ UNDESA, 2018, s. 113.

- Hizmet sunumunda üçüncü taraflarla (sivil toplum, özel sektör) devlet işbirliğine ilişkin kanıtlar,
- Ana portal, kiokslar, topluluk merkezleri, postaneler, kütüphaneler, kamusal alanlar veya ücretsiz Wi-Fi üzerinden devletin çevrimiçi hizmetlerine erişim hakkında kanıtlar,
- Çevrimiçi “kişisel veri koruma” mevzuatının varlığı,
- E-katılım politikalarının ve görev bildirimlerinin varlığı,
- Kamu alım bildirimlerinin varlığı ve çevrimiçi ihale sonuçları,
- Hükümetlerin politikalarına görüşmelerinin sonuçlarını çevrimiçi ortamda yayınladığına dair kanıtların varlığı.

Tablo 3: 2018 E-Katılım Endeksi: İlk 10 Ülke

E-Katılım Endeksi	
İlk 10 Ülke	
Ülke	Endeks
Güney Kore	1.0000
Danimarka	1.0000
Finlandiya	1.0000
Hollanda	0.9888
Japonya	0.9831
Yeni Zelanda	0.9831
Avustralya	0.9831
İspanya	0.9831
Birleşik Krallık	0.9831
ABD	0.9831
Norveç	0.9775

Kaynak: United Nations E-Government Knowledgebase, (13.06.2019).

Tablo 3'e bakıldığında, e-devlet endeksinde olduğu gibi e-katılım endeksinin ilk 10 sıralamasında ağırlıklı olarak Avrupa ülkeleri bulunmaktadır. Danimarka, her iki endeksin lideri konumundadır. Hollanda, İspanya, ABD ve Norveç e-devlet gelişmişlik endeksinde ilk 10 sırada yer almayıp, e-katılım endeksinde ilk 10'da bulunmaktadır. Türkiye, bu endekste 0.8596 puanıyla 37. sırada yer almaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde, e-yönetişimin kavramsal çerçevesi çizilmiş ve uygulama boyutu olan e-devlet ve e-belediye ele alınmıştır. E-yönetişim, yönetişimin temel argümanlarından biri olan daha fazla "katılım" için bir araç olarak görüldüğünden, e-demokrasi ve e-katılım kavramlarıyla birlikte açıklanmıştır. Yine bu bölümde, e-devlet ve e-katılıma dair BM'nin 2018 yılı endekslerine yer verilmiş ve bu endekslerde Türkiye'nin konumuna da bakılmıştır.

İlerleyen bölümde, Türkiye'de yönetişimin ve e-yönetişimin gelişim süreci ele alınacak ve bu sürecin etkinlik ya da demokratiklik yönlerinden hangisinde aşama kaydettiğine değinilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE E-YÖNETİŞİM, E-DEVLET ve E-BELEDİYE

Bu bölümde ilk olarak, Türkiye’de yönetim fikrinin gelişim süreci, e-yönetişim ve e-uygulamaların ortaya çıkışı ve aşamalarına değinilecektir. İkinci olarak, Türkiye’de e-yönetişimin bir parçası olan e-belediye uygulamasının süreç ve kapsam olarak başlangıcı, belediye yönetimleri ve yerel halk üzerinde yarattığı algı ve uygulama biçimleri açıklanarak, olumlu ve olumsuz yönler üzerinde durulacaktır. Son olarak Türkiye’de e-yönetişim ve e-belediye ile ilgili akademik çalışmalar ele alınmaktadır.

I. TÜRKİYE’DE YÖNETİŞİM FİKRİNİN GELİŞİMİ

Türkiye’de yönetim anlayışının gelişimi dünyada yaşanan gelişmeler ve Türkiye’nin iç dinamikleri çerçevesinde açıklanabilir. Türkiye, birçok gelişmekte olan ülkede olduğu gibi, ekonomik serbestleşme politikalarını 1980’lerde başlatmıştır. Dünya Bankası ve IMF gibi kurumlar, ekonomik krizler yaşayan ve ağır borç yükü altında kalan Türkiye’yi, mali destek karşılığında çeşitli yapısal değişim projelerini benimsemeye zorlamıştır. Ayrıca 1980’ler sonrasında ulaşım ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimler, bireysel ve toplumsal açıdan farklılaşmaları ön plana çıkarmış, demokrasi taleplerini arttırmış, temsili demokrasinin yetersizliği konusunu gündeme getirmiş, katılımcı demokrasi ve çoğulculuk söylemleri güç kazanmıştır. Birey ve toplumlar, hayatları üzerinde daha fazla inisiyatif talep etmişlerdir. Bu açıdan, devlete atfedilen geleneksel değerlerin yerini, devletten beklenen hizmetler almaya başlamış, vatandaşların devlet ve kamu kurumları karşısındaki edilgen durumu etkin bir anlayışa doğru değişiklik göstermiştir¹⁸⁰.

Türkiye’de yönetim ve katılım konularının gündeme gelmesinde Birleşmiş Milletler’in toplantı ve raporlarının önemli katkıları olmuştur. Birleşmiş Milletler’in 1992 Rio Yeryüzü Zirvesi’nin “sürdürülebilir kalkınma” hedefine ulaşılmasına yönelik ilkeleri ve eylem alanlarını ortaya koyan “Gündem 21” başlıklı Eylem Planı,

¹⁸⁰ Ömer Dinçer ve Cevdet Yılmaz, “Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim”, **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 1**, Ankara: T.C. Başbakanlık, 2003, s. 53-63.

Zirve'nin temel çıktısı olarak üye ülkelerce kabul edilmiştir¹⁸¹. Türkiye'de Gündem 21'in tanınması, 1996 yılında İstanbul'da düzenlenen BM Habitat II İnsan Yerleşimleri Konferansı (Kent Zirvesi) ile gerçekleşmiştir¹⁸². Habitat Gündemi ve İstanbul Deklarasyonu'nun hedefleri, ilkeleri ve taahhütleri arasında sürdürülebilirlik, hemşehrilik bilinci, demokrasi, etkinleştirme ve katılım, cinsiyet eşitliği gibi kavramlara yer verilmiştir¹⁸³.

Uluslararası anlaşma özelliği taşımayan, ancak uygulanması ve izlenmesi konusunda Türkiye'nin taahhütte bulunduğu Gündem 21 ile Türkiye'nin çevre ve kalkınma stratejisinin bütüncül bir yapıya kavuşması hedeflenmiştir. Bu bağlamda Ulusal Gündem 21 ve Yerel Gündem 21 uygulama projeleri başlatılmıştır. Çevre, ekonomi ve sosyo-ekonomik olmak üzere 3 boyutu bulunan Ulusal Gündem 21 kapsamında oluşturulacak projelerin uygulanmasında, katılım ilkesinin üzerinde durulmuş; önerilen yatırım projeleri için yerel yönetimlerden ve sivil toplum kuruluşlarından önemli ölçüde katılım beklendiği ortaya konulmuştur¹⁸⁴. Gündem 21'de ele alınan sorunların çözümü konusunda yerel yönetimlerin, sivil toplumun -ve diğer ilgililerin- katılımı ve işbirliğinin gerekliliğine olan vurgu, Yerel Gündem 21 sürecini beraberinde getirmiştir. Yerel yönetimlere yönelik bir başka ana hedef olarak, her ülkedeki tüm yerel yönetimler, karar alma, planlama ve uygulama süreçlerine kadınların ve gençlerin etkin olarak katılımını sağlayacak programlar geliştirmeye ve uygulamaya davet edilmektedir¹⁸⁵. Bu kapsamda, halka en yakın birimler olarak yerel yönetimlere yönetişimi hayata geçirme konusunda başat bir rol biçildiği söylenebilir. Aynı zamanda bu düşünce, yerel yönetişim söylemlerini de beraberinde getirmiştir.

¹⁸¹ Sadun Emrealp, **Yerel Gündem 21 Uygulamalarına Yönelik Kolaylaştırıcı Bilgiler El Kitabı**, İstanbul: Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği-Doğu Akdeniz ve Ortadoğu Bölge Teşkilatı Yayını, 2. Baskı, 2005, s. 16.

¹⁸² Emrealp, s. 23.

¹⁸³ United Nations, **Report Of The United Nations Conference On Human Settlements (HABITAT II)**, İstanbul, 1996, s. 17-29.

¹⁸⁴ S. Evinç Torlak ve Zuhul Önez, "Bir Katılım Modeli Olarak Yerel Gündem 21'e Bakış", **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- I: Reform** içinde, Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik, Nobel Yayın Dağıtım, 2005, s. 662.

¹⁸⁵ Emrealp, s. 19-20.

Kanımızca, Avrupa Birliği'ne adaylık ve uyum sürecinde uygulanan programların da Türkiye'de yönetim sürecinin gelişimine önemli etkileri olmuştur. Avrupa Birliği, iyi yönetim uygulamaları kapsamında Türkiye'nin gerçekleştireceği politik ve ekonomik reformlara mali ve teknik destek sağlamaktadır.

Dinçer ve Yılmaz'a göre Türkiye'nin 90'lı yıllar süresince ve 2000'li yılların başlarında yaşadığı siyasal istikrarsızlıkların ve ekonomik krizlerin temelinde vatandaşların taleplerini karşılayamayan ve teknolojik değişimlere ayak uyduramayan kamu yönetimi anlayışı ve yapısı yatmaktadır. Bu iç dinamikler, kamu yönetiminde daha fazla katılım vurgusunu içeren, teknolojik gelişmeleri yakından takip eden, vatandaşların ihtiyaçlarına yanıt verebilen bir yönetimde yeniden yapılanma anlayışını gündeme getirmiştir. Yeniden yapılanmada, yönetişimin üstlendiği rol bu süreçte en önemli unsur olarak görülen katılımcılık ve çok ortaklılıktır¹⁸⁶.

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecini ve yönetişimi eleştiren Güler'e göre ise kamu yönetimi, 1980'li yıllarda "sırttaki kambur" olarak Kamu İktisadi Kuruluşları'na (KİT) yüklenilerek, 1990'lı yıllarda özellikle merkezi yönetimin "aşırı büyüklüğü", "kadrolarının şişkinliği" ileri sürülerek hedef tahtası haline getirilmiştir. Neoliberalizmin kamu hizmetlerini tasfiye etmeye, bu alanı piyasa mekanizmasına açmaya dönük olan devlet reformu atağı, asıl olarak “devlet aşırı büyüktür”, “yerel yönetimler, devlet bütçesinin kabul edilemeyecek kadar küçük bir bölümünü kullanmaktadır ve merkeze aşırı bağımlıdır” gibi gerçek dışı savlara dayandırılmıştır. Bu yeni yönün dinamiği asıl olarak dışsaldır ve mimarı da Dünya Bankası'dır. Dünya sisteminin yönetici örgütleri (Dünya Bankası, OECD, BM, Avrupa Birliği gibi) “devletlere yeni giysiler biçme ve giydirme” etkinliklerini kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve özelde de yönetim kavramıyla yürütmeye başlamışlardır. Yönetişim, *bürokrasi*, *şirketler* ve *sivil toplum kuruluşları* olmak üzere eşit ağırlıklı bu üç ortak tarafından doldurulan sandalyelerden oluşan, siyasal ve yönetsel iktidarın açık biçimde sermaye kesimine teslim edildiği bir karar

¹⁸⁶ Dinçer ve Yılmaz, s. 128.

mekanizmasını ifade etmektedir¹⁸⁷. Yönetişimi bir başka açıdan eleştiren Keleş de, yönetim süreçlerinde sivil toplum örgütlerinden yararlanmanın doğal ve yararlı olduğunu, ancak sivil toplum örgütlerini devletin önüne koyarak devleti arka plana itmenin savunulamayacağını belirtmiştir. Ayrıca sivil toplum örgütlerinin toplum yararına çalışabilmesi için bağımsız kaynaklara sahip olması gerektiğine dikkat çekmiştir¹⁸⁸. Güler ve Keleş'in eleştirilerinden yola çıkılarak yönetişimin vatandaş katılımını sağlamaktan öte, sermaye odaklarının güçlenmesine hizmet eden bir araç olarak görüldüğü söylenebilir.

Sonuç olarak yönetim sürecinin uygulamadaki iki ayağı olan *etkinlik* ve *demokratiklik* ilkelerinin¹⁸⁹, Türkiye'de etkinlik noktasında ilerlediği ve daha çok bu amaçla benimsendiği söylenebilir. Bu açıdan, yönetim daha çok, devlet işlerinde bürokrasinin ve yolsuzlukların azaltılması ile vatandaşlara etkin hizmet sunumu için bir araç olarak algılanmış; bu algı, demokratiklik ve bunun vazgeçilmez unsuru olan halk katılımının önüne geçmiştir. Bu algının e-yönetişim için de geçerli olduğu eklenmelidir.

II. TÜRKİYE'DE E-YÖNETİŞİM VE E-DEVLET

Dünyada olduğu gibi, Türkiye'de de bilgi toplumu yolundaki girişim ve gelişmelerin 1980'li yıllar itibarıyla başladığı ve 90'lı yıllarda da ilerleme kaydettiği söylenebilir. 4 Ekim 1983'te Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 1992 yılı sonunda "yaşanan sorunlara kalıcı çözümler bulmanın Türkiye'nin bilim-teknoloji-sanayi yeteneğini yükseltmekle mümkün olacağı" inancıyla, sivil bir girişim olarak "Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu" (BTSTP) (1992-1995) oluşturulmuştur. Daha sonra bu platform, Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Türkiye Bilimsel ve

¹⁸⁷ Güler, 2003, s.16-17; Birgül Ayman Güler, "Devletin Yeniden Yapılandırılması", 2000, <http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bguler/pdf/yonetisim.pdf>, (24.11.2019).

¹⁸⁸ Ruşen Keleş, "Yönetişim Kavramına Eleştirel Bir Yaklaşım", *Yönetişim* içinde ed. M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu, Konya: Çizgi Kitabevi, 2013, s. 67.

¹⁸⁹ Etkinlik ve demokratiklik yerel yönetimlerin dayandığı iki temel değerdir. Etkinlik kavramı, verimlilik unsurunu da içermekle birlikte, amaçların doğru belirlenmesi ve bu amaçlara en kısa sürede ulaşılmasını ifade eder. Demokratiklik ise, halkın kendisini ilgilendiren işlerin yönetimine katılması, bu amaçla oluşturulan organlarda görev alması, yöneticilerini sürekli etkilemesi ve denetleyebilmesidir. Bkz. Bilal Eryılmaz, *Kamu Yönetimi*, 4. Baskı, Ankara: Okutman Yayıncılık, 2011, s. 147-148.

Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı'nın (TTGV) desteği ile çalışmalarına “Enformatik Çalışma Grubu” olarak devam etmiştir.¹⁹⁰

1993 yılında Dünya Bankası ile ortaklaşa hazırlanan ve Türkiye’de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek “Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu” yayınlanmış olsa da, öneri, Dünya Bankası ile kredi anlaşmasının tamamlanamamasından dolayı uygulanamamıştır.¹⁹¹

1996 yılında Başbakanlığın görevlendirmesi ile (Mülga) Ulaştırma Bakanlığı tarafından “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı”nın (TUENA) hazırlanması için çalışmalar başlatılmıştır.¹⁹² Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK tarafından 1999 yılında tamamlanan TUENA Projesi Sonuç Raporu ile Türkiye’nin enformasyon politikalarının belirlenebilmesi amacıyla enformasyon teknolojileri altyapı ve kullanımı, bu alandaki düzenlemeler ve yönelimler gibi alanlarda dünyadaki eğilimler, Türkiye’deki mevcut durum, geleceğe dönük vizyon ve hedeflerle kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur.¹⁹³

1998 yılında 1998/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kamu bilgisayar ağının hayata geçirilmesi için Kamu Teknik Kurulu oluşturulmuştur. 2000 yılında Lizbon’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında 15 AB ülkesi tarafından kabul edilen “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi” haline getirilmesi hedefinin belirlenmesi ile internetin sağladığı fırsatlardan sonuna kadar yararlanılması gerekliliği vurgusu ve ardından aynı yıl Feira’da “eAvrupa Eylem Planı”nın kabulü ile 2001 yılında Türkiye vd. aday ülkelerin katılımı ile “eAvrupa

¹⁹⁰ TÜBİTAK, “**Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**”, Eylül 2002, s.12-13.

¹⁹¹ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, (09.06.2019).

¹⁹² E-Devlet Portalı, <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkinda/>, (09.06.2019).

¹⁹³ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, (09.06.2019).

benzeri bir Eylem Planı”nı hazırlanmasında Kamu Teknik Kurulu etkin bir rol üstlenmiştir^{194, 195}.

2002 yılında e-Türkiye Girişimi Eylem Planı taslağı oluşturulmuş, daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişimi, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşabilmek için, e-Eğitim, e-Devlet, e-Ticaret, e-Çevre, e-Sağlık vb. konular üzerine birçok alt bileşende ele alınması hedeflenmiştir.¹⁹⁶

2003 yılından önce hazırlanan eylem planlarının ekonomi ve siyasal istikrarsızlık kaynaklı uygulamaya alınamadığı, kısmen uygulanabildiği veya beklenen katkıyı sağlayamadığı görülmüştür. Bu nedenle 2003 yılında, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaların (Mülga) Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) sorumluluğunda “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” adı altında birleştirilmesi kararlaştırılmıştır. 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu eylem planında “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminde Modernizasyon” eksenleri altında e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir. 4 Aralık 2003 tarihinde 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurumlar arası işbirliğinin temini ile ortak ilke ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde Bilgi Toplumu Stratejisinin etkin şekilde hayata geçirilmesi için E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Dönüşüm Liderleri Kurulu ve Danışma Kurulu oluşturulmuştur¹⁹⁷. 2003-2004 tarihleri arasında E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı hayata geçirilmek üzere, 2005 yılında bir yıllık e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı yürürlüğe konulmuştur. Aynı eylem

¹⁹⁴ E-Devlet Portalı, <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkinda/>, (09.06.2019).

¹⁹⁵ **eAvrupa+ Eylem Planı**, Haziran 2001, s.2, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf, (09.06.2019).

¹⁹⁶ **E-Türkiye Eylem Planı**, 2002, s.9, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf, (09.06.2019).

¹⁹⁷ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>, (09.06.2019).

planı çerçevesinde 2002-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur.¹⁹⁸

Bilgi Toplumu Stratejisi ile 4 aktör grubuna yönelik belirlenen 7 temel stratejik öncelik eksenindeki strateji, hedef ve eylemler ortaya konulmuştur. Buna göre, kamu kesimi, özel kesim, bireyler ve bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünü kapsayan aşağıdaki stratejik öncelik alanları üzerinde odaklanılmıştır¹⁹⁹:

- Sosyal dönüşüm (Vatandaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal faydanın artırılması amaçlanmıştır.)
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu
- Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü
- Kamu yönetiminde modernizasyon
- Küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü
- Rekabetçi, yaygın ve ucuz iletişim altyapı ve hizmetleri
- Ar-Ge ve Yenilikçiliğin geliştirilmesi

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bilgi toplumu politikası çerçevesinde Türkiye'nin e-Devlet politikasının bütüncül bir bakış açısı ile şekillendirilmesi için 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nı hazırlamıştır. Bu stratejinin odağı “**ETKİN**” (Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif, Nitelikli) e-Devlet ekosistemi 4 temel amaca odaklanmaktadır. Bunlar²⁰⁰;

- E-Devlet ekosisteminin etkinliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması,
- Altyapı ve idari hizmetlere yönelik ortak sistemlerin hayata geçirilmesi,
- Kamu hizmetlerinde e-dönüşümün sağlanması,
- Kullanım, katılım ve şeffaflığın artırılmasıdır.

¹⁹⁸ E-Devlet Portalı, <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkinda/>, (09.06.2019).

¹⁹⁹ **2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150306M1-2-1.pdf>, (09.06.2019).

²⁰⁰ **2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı**, <http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Planı.pdf>, (09.06.2019).

Türkiye’de e-devlet politikalarının kamu yönetimi sistemine entegre edilmesine ilişkin stratejik plan ve hedefleri 90’lı yıllara kadar geri götürülebilmemize karşın, uygulamalara ilişkin anayasal bir çerçeve bulunmamaktadır. *E-devlet alanındaki yasal mevzuata ilişkin ilk düzenleme*, 1 Kasım 2011 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan 655 Sayılı “Ulaştırma, Denizcilik, ve Haberleşme Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”nin²⁰¹ 2.Madde f bendinde, ilgili Bakanlığın görev tanımına “bilgi toplumu politika, hedef ve stratejileri çerçevesinde; ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin kapsamı ve yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu hizmetlere ilişkin eylem planları yapmak, koordinasyon ve izleme faaliyetlerini yürütmek, gerekli düzenlemeleri yapmak ve bu kapsamda ilgili faaliyetleri koordine etmek” eklenmesidir.

2009/15169 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı eki “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”, e-devlet çalışmaları usul ve esaslarına yönelik ilk düzenlemelerden biri olarak değerlendirilmektedir. Yönetmelikte e-devlet hizmetlerine yönelik çalışmaların kolaylaştırılması için bazı başlıklar yer almaktadır.

3 Eylül 2016 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine ilişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” 655 sayılı KHK doğrultusunda hazırlanmıştır. Yönetmeliğin hayata geçirilmesi ile e-devlet hizmetlerinin yürütülmesi ve sunumu açısından kamu kurum ve kuruluşlarının uyması gereken ortak ilkelerin yanı sıra koordinasyon ve izleme süreçleri ortaya konmuştur. Ayrıca, e-Devlet Eylem Planı’ndaki gelişmelerin raporlanması ve koordinasyonun sürdürülebilirliği öngörülmektedir.²⁰² Bu yasal düzenlemelerin

²⁰¹ Bu KHK’nin Adı “Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” iken, 2/7/2018 tarihli ve 703 sayılı KHK’nin 31 inci maddesiyle metne işlendiği şekilde değiştirilmiştir.

²⁰² TÜBİTAK-BİLGEM-YTE, “Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm Raporu”, **Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1**, Ocak 2017, sy.6.

haricinde, Türkiye’de e-yönetişim anlayışını desteklemesi açısından atılan diğer yasal adımlar şu şekildedir²⁰³:

- Nisan 2004’te yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Yasası vatandaşlara ve tüzel kişilere kamu kurumlarından ve kamu kurumları niteliğindeki özel kuruluşlardan bilgi alma hakkı vermektedir.
- 2004 yılında kabul edilen 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, yasal ve teknik yönleri ve elektronik imzaların uygulanması ilkelerini tanımlamaktadır.
- Telekomünikasyon Sektöründe Kişisel Bilgi İşleme ve Gizlilik Yönetmeliği (2004)
- Elektronik Haberleşme Güvenliği Yönetmeliği (2008)
- Avrupa Konseyi Siber Suçlar Sözleşmesi: Türkiye, siber suçlarla etkin bir şekilde uluslararası işbirliğinin sağlanması için kabul edilen Avrupa Konseyi Siber Suçlar Sözleşmesi’ne (CETS No: 185) taraf olmuştur.
- 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu ile ilgili e-Ticaret Mevzuatı Kanunu (2003)
- 2002’de yayımlanan 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, Türkiye’nin Bilgi Toplumu Stratejisi ile bağlantılı olarak elektronik kamu ihale ve satın alma sistemlerinin kurulmasında önemli bir adımdır.
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun (2007)
- E-Haberleşme Mevzuatı Elektronik Haberleşme Kanunu (2008)
- 7 Nisan 2016 tarih ve 29677 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun”, kişisel verilerin işlenmesi ve aktarılması koşullarını, hak ve yükümlülükleri, veri amiri veya ilgili kişinin, veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerini düzenlemektedir.

Bu yasal uygulamalar çerçevesinde, Türkiye’de uygulanan e-devlet hizmetleri “*eDevlet Kapısı*” (www.turkiye.gov.tr) adıyla 18 Aralık 2008’de açılmıştır. Portal, vatandaşlara, kamu kurumlarına ve işletmelere e-devlet hizmetlerine tek bir erişim noktası sağlamayı hedeflemektedir.

²⁰³ European Commission, **e-Government in Turkey**, Mayıs 2018, s. 12-15, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Turkey%20-%20February%202016%20-%20Edition%2013_00_v3_02.pdf, (13.06.2019).

Bilgi toplumunun bulunduğumuz aşamasında, devletin farklı bir boyut kazanan bürokrasisi, karşılıklı bir çerçeveye oturtulmaya çalışılan yönetsel süreçler bütünü, e-vatandaşlık kavramını da beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda, vatandaşların bilgilerinin elektronik ortama aktarılması ve aynı ortamda güncellenebilmesi olanağı veren Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS Projesi); bu sisteme entegre işleyen TC Kimlik Numarası ve e-Kimlik Kartı uygulamaları e-vatandaşlığın birer aşamasıdır.

Türkiye’deki diğer e-devlet uygulama örneklerinden bazıları şu şekildedir:

- Adres Kayıt Sistemi (AKS)
- Gelir İdaresi Başkanlığı’nca yürütülen internet vergi dairesi hizmetleri ve Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi -VEDOP
- Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi – UYAP
- Çevrimiçi Çevresel Etki Değerlendirme Yönetim Sistemi Projesi– e-ÇED
- E-İstatikler için Türkiye İstatistik Kurumu uygulamaları
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
- Dernekler Bilgi Sistemi (DERBİS), Sendikalar Bilgi Sistemi (SENBİS), Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) Projeleri
- Ulusal Ulaştırma Portalı- UUP
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Devlet kurumları tarafından sağlanan e-devlet hizmetlerinde kullanıcı kimliği ve parola içeren bir kimlik doğrulama sistemi kullanılmaktadır ve her kurum kendi kimlik ve şifrelerini üretmektedir. Bazı kamu kurumları e-imza ve mobil imza kullanarak kimlik doğrulamalarını gerçekleştirmektedirler. Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. şifre, e-imza ve mobil imza gibi kimlik doğrulama sistemlerinin entegre bir şekilde çalışacağı acentelik uygulamaları geliştirmekte ve sunmaktadır.²⁰⁴

²⁰⁴ European Commission, **e-Government in Turkey**, Mayıs 2018, s. 22-30.

III. TÜRKİYE’DE E-BELEDİYEYE GEÇİŞ VE UYGULAMALAR

Türkiye’de yerel yönetimlerin e-belediyeye geçiş sürecinde uygulanan ve öne çıkan önemli projeler YERELBİLGİ Projesi, YerelNet Projesi, BEPER Projesi ve e-Belediye Bilgi Sistemi’dir.

A. Yerel Bilgi Projesi

İçişleri Bakanlığı’nın önerisi üzerine 2000 yılında (Mülga) Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001’den başlayarak yürürlüğe girmiştir²⁰⁵. Proje, Ekim 2003’te İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir²⁰⁶. Proje kapsamında kuruluş-yerleşme kademeleri bilgisi, yerel yönetim kadro istihdam bilgileri (personel), bütçe ve kesin hesap bilgileri, fonlar, imar bilgileri, hizmetler (su, kanal, arıtma, çöp, ısıtma, ulaştırma), bağlı kuruluş, işletme, döner sermaye, fon, araç ve iş makineleri varlığı ile ilgili veriler toplanmıştır²⁰⁷. Projenin hedefi, yerel yönetimlerle ilgili verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi, bunların analitik sorgulamaya tabi tutulmasıdır. Projenin içeriği ise tüm yerel yönetim birimlerinin kurumsal bilgileri ile bunlar tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin temel verilerin internet kullanılarak toplanması ve kurumlar, iller ve ülke düzeylerinde değerlendirilmesidir²⁰⁸.

²⁰⁵ Ramazan A. Altınok ve Türksel Kaya Bensghir, 2005, s. 675–715’den aktaran: Ali Şahin, “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S: 29, Temmuz-Aralık 2007, s. 175.

²⁰⁶ DPT, **Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, 2004, s. 194-195, Aktaran: Şahin, 2007, s.175.

²⁰⁷ DPT, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, s.67, Aktaran: Şat, 2008, s. 196.

²⁰⁸ Yerel Bilgi- Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi 2001-2002, <http://www.YerelNet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php>, (03.11.2004), Aktaran: Nur Şat, 2008, s. 196-197.



Şekil 3: Yerel Bilgi Web Görünümü, <http://www.yerelbilgi.gov.tr>, (06.07.2019).

Proje, <http://www.yerelbilgi.gov.tr/index.php> bağlantısı ile Şekil:3'te görüldüğü biçimde karşımıza gelen Türkiye haritasından seçilecek şehir ve seçilen şehrin ilgili birimine göre, kullanıcılarını bilgilendirmeyi hedeflemiştir. Web sayfası günümüz itibarıyla aktif değildir.

B. Yerel Net Projesi

TODAİE - YYAEM, 2000 yılı sonunda YerelNet adlı bir internet paylaşım ağı kurmuş ve bu ağı www.yerelnet.org.tr adresinden kullanıma açmıştır. YerelNet, merkezden sunulan bilgilerin yanı sıra, 3216 belediyenin kendilerine ait bilgileri doğrudan kendilerinin girebilecekleri; yurttaşların hemşehrısı oldukları belediye

sayfasına mesaj gönderebilecekleri; belediyelerin arzu ettikleri duyuruları yapabilecekleri etkileşimli bir yapıya sahiptir²⁰⁹.

Projenin yürürlük tarihinde mevcut olan 3216 belediyenin her biri için bir web sayfası sunan YerelNet'te, her bir belediyenin kendisine ait kullanıcı adı ve şifre ile girilebilmekte ve içeriğinde, 1963 yılından itibaren yapılan seçimlerin sonuçları görüntülenebilmekte; yerel yönetimleri ilgilendiren gündeme ve yürürlükteki mevzuata ilişkin güncel bilgilere ulaşılmakta; personel yapılarına ilişkin araştırma ve inceleme materyali sunmakta; belediye, il özel idaresi ve yerel yönetim birliklerinin Resmi Gazete'de yayımlanan ihale duyurularına erişilmekte; ziyaretçilerinin soru sorabildikleri ve uzman kurul tarafından yanıtlanan soru-cevap sistemi yer almaktaydı.²¹⁰

YerelNet ile planlanan hedeflerin e-Avrupa 2005 eylem planının “servisler, uygulamalar ve içerik konularını kapsayan bütün çevrimiçi kamu hizmetleri ve e-iş uygulamaları” ile örtüşme sağladığının, maliyetinin düşük olması, güvenilir ve geniş tabanlı uygulamasıyla diğer kamu projelerine de düşük maliyetli ve daha güçlü çözümler üretebileceği yolunun kanıtlandığının ve yönetim birimlerinin bilişim teknolojileri ile tanışmalarında bir öncü araç olduğunun altı çizilmiştir²¹¹.

9 Temmuz 2018 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 703 sayılı “Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlaması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”nin 125. maddesi ile TODAİE kapatılmış ve YerelNet de kullanıma kapanmıştır.

²⁰⁹ Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi, 2001-2002, sy, Aktaran: H. Burçin Henden ve Rıfki Henden, “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi** www.e-sosder.com, C.4, S.14, Güz 2005, s. 61.

²¹⁰ YerelNet, 2003, Aktaran: Uğur Yıldırım ve Şerif Öner, “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim – Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology- TOJET**, C: 3, S: 1, Ocak 2004, s. 55.

²¹¹ Akay, 2006, s.4’den aktaran, Nur Şat, 2008, s. 198.

C. Beper Projesi

Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi (BEPER Projesi), kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmalarının temel unsurlarından biri olan performansa dayalı yönetim anlayışının öncü projelerinden birisi olarak değerlendirilebilir. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından, Dünya Bankası ile 2002 yılında imzalanan 350.000 USD’lik hibe anlaşması sonucu başlatılan proje kapsamında, Bakanlığın seçmiş olduğu 7 pilot belediye ve nüfusu 100.000’in üzerinde olan toplam 129 belediye ile çalışılmaktadır. Projenin amaçları belediyelerde;

- Demokratik katılım ve şeffaflığı, hesap sorma-verme mekanizmalarını güçlendirmek,
- Etkin ve verimli bir hizmet anlayışını yerleştirmek,
- Belediyelerin sundukları mal ve hizmetlerin kalitesini artırmak,
- Karar vericilere ve vatandaşlara objektif verilere dayanarak değerlendirme yapma imkânını sağlamak,
- Yerel yönetimlerimizin kendi bünyeleri içinde “izleme–geliştirme” modelinin kurulmasına örnek teşkil etmek amacıyla, belediyelerin sundukları mal ve hizmetler için; temel performans kriterleri oluşturarak ulusal performans göstergelerini tespit etmek ve belediyeler arasında karşılaştırmalar yapmayı mümkün kılacak bir model geliştirmektir²¹².

Proje kapsamında, belediye hizmetlerini kapsayan 300’ün üzerinde soruya cevap alınarak performans ölçütleri tespit edilmiş ve değerlendirilmesi yapılmıştır. Bunların yanı sıra 2003 ve 2004 yıllarında projeyi tanıtmaya ve eğitim amaçlı değişik illerde toplantılar düzenlemiştir. Projenin performansı çeşitli göstergelerle ölçülmüştür. Bunlar; Hizmet Göstergeleri, Altyapı Göstergeleri, Mali Göstergeler, Anahtar Başarı Göstergesidir. Buradaki son gösterge kendi içinde Sunulan Hizmetin

²¹² BEPER-Belediyelerde Performans Ölçümü Projesi, <http://www.beper.gov.tr>, aktaran: Semih Bilge, “Belediyelerde Performans Ölçümü (Beper) Projesi”, **e-akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi**, S: 59, Ocak 2007, <http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>, (06.07.2019).

Büyükluğu, Hizmet Maliyetleri, Sunulan Hizmetin Kalitesi, Yönetsel Etkinlik ve Çevre Koruma olarak alt başlıklara ayrılmıştır²¹³.

BEPER sisteminde veri girişinin ilgili belediyelere bırakılması, belediyelerin tecrübesizliklerinden dolayı yanlış veri girişi yapmaları veya politik kaygılar nedeni ile verilerin yanlış verilmesi, aykırı değerlerin çokluğu verilerin güvenilirliğini zedelemiş ve proje ile ilgili bazı soru işaretlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bunlara ilaveten gösterge setlerinde iyileştirmelerin yapılamaması, girilen veriler üzerinde herhangi bir analizin yapılmaması BEPER’i sadece veri girişi yapılan bir sistem haline getirmiştir²¹⁴. Günümüz itibarıyla da proje web sayfası www.beper.gov.tr/ aktifliğini yitirmiştir.

D. e-Belediye Projesi ve e-Belediye Bilgi Sistemi

Belediyelerin, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-Belediye bilgi sistemini kullanmalarını zorunlu hale getiren, 7099 sayılı ve 15/02/2018 tarihli “Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” 10/03/2018 tarihli ve 30356 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunla e-Belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya İçişleri Bakanlığı yetkili kılınmıştır²¹⁵.

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen “e-Belediye Bilgi Sistemi; *vatandaşa hizmet odaklı yerel yönetim anlayışına* uygun olarak, hizmetlerin hızlı, güvenli ve kesintisiz verilmesini ve e-İçişleri Projesi kapsamında sağlanan tüm entegrasyonlardan yararlanabilen, belediyelerin ortak bir

²¹³ BEPER, <http://www.beper.gov.tr>, (09.01.2007), Aktaran: Şat, 2008, s. 200.

²¹⁴ Bilge, 2007.

²¹⁵ T.C. İçişleri Bakanlığı, “e-Belediye Bilgi Sistemi”, <https://www.icisleri.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi>, (06.07.2019).

platformda buluşturulmasına imkân sağlayan bir sistem” olarak ifade edilmektedir. İçişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile 2017 yılında düzenlenen protokol çerçevesinde; çeşitli sayı ve içerikte modüllerin hazırlanması kararlaştırılmıştır. Kasım 2017 tarihinde de belirlenen pilot belediyeler ile kullanıma açılmıştır.²¹⁶ 2019 yılı Temmuz ayı itibarıyla 208 belediye, e-Belediye Bilgi Sistemini kullanmaktadır. 2019 yılı sonuna kadar tüm belediyelerin sisteme dahil olması öngörülmektedir²¹⁷.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı’nın çalışmalarıyla uygulamaya açılan modüller şunlardır²¹⁸:

1. **EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi):** Elektronik belge üretimi ve yönetimi yapılan modül.
2. **RUBİS (Ruhsat Bilgi Sistemi):** İşyeri açma ve çalışma ruhsatlarının elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül.
3. **Karar Organları Modülü:** Encümen ve meclis kararlarının elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül.
4. **SYTS (Sosyal Yardım Takip Sistemi Modülü):** Ayni ve nakdi sosyal yardımların elektronik olarak hazırlanmasının ve takibinin yapıldığı modül.
5. **Personel Hizmet Alımı Modülü:** Belediyelerin hizmet alımlarının sayısal ve tutarsal kaydını sağlamak amacıyla hazırlanan modül.
6. **Taşınmaz Mal Modülü:** Belediyelerin taşınmaz varlıklarının kayıt altına alınması, değerlerinin saptanması, takibi ve kesin hesabının verilmesini sağlayan modül.
7. **Taşınır Mal Modülü:** Belediyelerin dayanıklı-dayanıksız taşınır varlıklarının kayıt ve takibinin yapıldığı, ambarlarının takibinin yapıldığı, demirbaş zimmetlerinin takibini ve kesin hesabının verilmesini sağlayan modül.
8. **TAKPAS Modülü (Tapu Ve Kadastro Paylaşım Sistemi Modülü):** Tapu verilerinin belediyelere paylaşımını sağlayan modül.
9. **Analitik Bütçe Modülü:** Belediyelerin bütçe kayıt ve takibinin yapıldığı modül.
10. **Analitik Muhasebe Modülü:** Belediyelerin bütçeden başlayarak kesin hesaba kadar tüm mali işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modül.

²¹⁶ T.C. İçişleri Bakanlığı, “e-Belediye”, <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi2>, (06.07.2019).

²¹⁷ T.C. İçişleri Bakanlığı, “e-Belediye Bilgi Sistemi Nedir?”, <https://www.belediye.gov.tr/hakkinda>, (07.07.2019).

²¹⁸ T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire başkanlığı, <https://www.belediye.gov.tr/moduller>, (07.07.2019).

11. *Harcama Modülü*: İhaleli, ihalesiz kurum harcamalarının kayıt altına alınması ve takibine yönelik işlemlerinin elektronik ortamda hazırlandığı modül.
12. *Varlık Muhasebesi Modülü*: Amortisman işlemlerinin takip edildiği modül.
13. *E-Dilekçe Modülü*: 3071 Sayılı Dilekçe Kanunu gereği Türk vatandaşları ve Türkiye’de ikamet eden yabancıların kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek, istek ve şikayetleri hakkında belediyelere ve ilgili birimlerine elektronik ortamda dilekçe gönderebildikleri modül.
14. *Muhtar Bilgi Sistemi*: Yerelde, vatandaşların istek, talep, öneri ve ortak ihtiyaçlarının tespit edilerek tek bir paydada buluşturulması ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılması için işlem süreçlerinin takip edilebileceği modül.
15. *Araç Hak Mahrumiyeti Modülü*: Kişiler üzerindeki araçlara hak mahrumiyeti ekleme/kaldırma ve muvafakat ekleme/kaldırma işlemlerinin takip edildiği modül.
16. *Personel Alım İlan Modülü*: Belediyelerin personel ihtiyaçları ile ilgili işlemlerinin yürütüldüğü ve ilan hazırlanan modül.
17. *İstek-Şikayet Modülü*: Vatandaşların belediyelere yapacakları isteklerin ve şikayetlerin takip edildiği modül.
18. *Personel Kadro Modülü*: Belediyelerdeki kadro bilgilerinin tutulduğu modül.
19. *Personel Özlük Modülü*: Belediyelerin personel alımları ile ilgili işlemleri takip etmek için hazırlanan modül.
20. *Evlendirme Modülü*: Evlendirme işlemlerinin başvuru aşamasından sonuç aşamasına kadar takip edildiği modül.
21. *KPS Sorgulama Modülü*: Kimlik paylaşım sistemi üzerinden vatandaşlara ait nüfus kayıt örneği ve yerleşim yeri belgesinin alınabildiği modül.

e-Belediye bilgi sistemi ile, vatandaşlara yönelik hizmetlerin basitleştirilip belirli bir standardizasyonun elde edilmesi; kesintisiz yerel hizmet sunumunun sağlanması; bankalar ile anlık veri transferi yoluyla vergi ve fatura ödemelerinin çevrimiçi yapılabilmesinin mümkün hale gelmesi; hizmet sunumundaki bürokrasinin azaltılması; yatırım yapma süreçlerinde gerekli izin ve ruhsat işlemlerinin tek elden yürütülmesini sağlayarak ortadan kaldırılması ve sistem tümüyle devreye girdiğinde yılda en az 1 milyar TL’nin üzerinde tasarruf sağlanması hedeflenmektedir²¹⁹.

Kurulumu merkezi yönetim birimi tarafından yönetilen e-belediye, aşamaları açısından irdelendiğinde, çalışması devam eden sürecin halk için daha çok bir billboard işlevine sahip, bazı işlemlerin elektronik ortamda yapılabileceği, karar

²¹⁹ <https://www.icisleri.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi>, (06.07.2019).

alma sürecine ilişkin yalnızca encümen ve meclis kararlarının elektronik ortamdan takibinin sağlandığı sistemi ifade etmektedir. Oluşturulan sistemde, vatandaş katılımını sağlayacak herhangi bir mekanizma bulunmaması önemli bir eksikliktir. E-dilekçe modülü, bu eksikliği giderebilmek için bir fırsat olabilir. Bu bağlamda, Avrupa'daki örneklerine benzer biçimde halkın meclis gündemine öneri sunması, bu önerilerin belirli sayıda imzanın toplanması ile meclis gündemine taşınması gibi uygulamaları içerecek biçimde geliştirilerek, e-demokrasinin olgunlaştırılması açısından adımlar atılabilir.

IV. TÜRKİYE'DE E-YÖNETİŞİM VE E-BELEDİYE İLE İLGİLİ AKADEMİK ÇALIŞMALAR

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, yabancı literatürde, e-yönetişimin bir aracı olan e-devlet üzerindeki teorik çalışmaların yanı sıra, ampirik çalışmalar da giderek artmaktadır. Ampirik çalışmaların bir bölümü e-devlet uygulamalarını web sayfaları üzerinden içerik analizi yöntemiyle, bir bölümü ise anket yöntemiyle irdelemekte; her iki yöntemi uygulayan çalışmalara da rastlanmaktadır. Ülkemizde de e-devlet konusundaki teorik ve ampirik çalışmalarda son dönemde önemli bir artış gözlemlenmekte, ampirik çalışmaların özellikle belediyeler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir²²⁰.

Mecek, 2017 yılında yaptığı çalışmada Türkiye'de belediye web sayfaları üzerine içerik analizi yöntemiyle yapılan ampirik çalışmaları incelemiştir. Belediye web sayfalarının etkinlik, verimlilik, kullanım kolaylığı, erişebilirlik, görünüm, şeffaflık, demokrasi, katılım gibi unsurlar açısından içerik analizi ile incelendiği bu çalışmaları 3 gruba ayırmıştır. İlk grupta seçilmiş tek bir belediyenin web sayfasının ve e-belediye uygulamalarının belirli kriterlere göre incelendiği çalışmalar, ikinci grupta yerel düzeyde birden fazla belediyenin web sayfasının aynı anda karşılaştırmalı olarak analiz edildiği çalışmalar ve üçüncü grupta uluslararası, Türkiye geneli ya da bölgesel düzeyde belediye web sayfalarının analiz edildiği

²²⁰ Mehmet Aktel, "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C: 14, S: 2, 2009, s. 225-226.

çalışmalardır. Çalışmanın sonucunda web sayfalarının içerik (işlevsellik) açısından istenilen seviyelerin oldukça altında kaldıklarını, özellikle büyükşehir belediyeleri dışındaki belediyelerin web sayfalarının düzen, erişim ve içerik yönünden düşük düzeyde olduklarını, birçok belediyenin web sayfasındaki bazı kısımların tamamen boş veya eksik olduğu ya da güncel olmadığını, ayrıca web sayfalarının daha çok tanıtmaya yönelik olduğunu, e-belediye uygulamalarının dar kapsamda kaldığını hatta bazı modüllerin çalışmadığını tespit etmiştir. E-belediye modülleri ve belediye web sayfaları ara yüzlerinin birbirinden çok farklı olmasının paydaşların kullanım alışkanlıklarının yerleşmesinde olumsuz bir etki oluşturduğunu yorumlamıştır²²¹.

Yerli literatürde e-belediyeyi ele alan ampirik çalışmalarda daha çok e-belediye uygulamalarının neler olduğuna yer verilerek işlevselliğinin ele alındığı; web sayfalarının içerik, erişilebilirlik, tasarım ve kullanım kolaylığı açılarından incelendiği görülmüştür. Dolayısıyla web sayfaları ve e-belediye uygulamaları çoğunlukla etkinlik, halkla ilişkiler ve iletişim aracı olarak ele alınmış olup, web sayfalarının e-katılım açısından incelendiği az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalara aşağıda yer verilecektir.

Sobacı ve Altınok 2011 yılındaki çalışmasında, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin web sayfalarını e-katılım uygulamaları açısından değerlendirmiştir. Çalışmada -mevcut- 16 büyükşehir belediyesi web sayfası içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Bilgi verme hizmetleri, etkileşim hizmetleri ve çevrimiçi online katılım hizmeti başlıkları altında 36 kritere göre analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin e-katılım uygulamaları açısından zayıf olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca, mevcut içerikleri ile büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının katılım açısından sanal bir broşür işlevi gördüğünü; katılımcı demokrasiyi geliştirmek amacıyla etkin bir araç olarak kullanılmadığını ve

²²¹ Mehmet Mecek, "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**, C: 22, Kayfor15 Özel Sayısı, 2017, s.1829.

yerel e-katılım uygulamalarının e-hizmet uygulamalarının gerisinde kaldığını tespit edilmiştir²²².

Karkın ve Çalhan 2011 yılındaki çalışmasında, Türkiye’deki il belediyelerini e-katılım açısından incelemişlerdir. Belirlenen 12 kritere göre yapılan değerlendirme sonucunda, il belediye web sayfalarında e-katılım aracı olarak var olan uygulamaların e-demokrasinin 3 düzeyinden ilkinin (katılım için gerekli olan mekanizmaları oluşturma) karşıladığını belirtmiştir. Mevcut durumda, web sayfalarının e-demokrasi çerçevesinde, e-katılım uygulamalarını kabul etmek ve desteklemekten oldukça uzak olduğunu tespit etmişlerdir²²³.

Yağmurlu, 2011 yılındaki çalışmasında, siyasal katılım ve halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi, Ankara’da 16 ilçe belediyesinin web sayfaları üzerinden incelemiştir. İki başlık altında değerlendirme yapılan çalışmada, ilk olarak tanıtımaya yönelik halkla ilişkiler uygulamaları, ikinci olarak da, tanımaya yönelik halkla ilişkiler uygulamaları olmak üzere toplamda 19 kritere göre analiz edilmiştir. Sonuç olarak, siyasal katılım için ortam sağlayıcı ve halkla ilişkiler açısından iki-yönlü iletişime dayalı simetrik uygulamalara olanak sağlayan tanıma uygulamalarının tanıtımaya yönelik uygulamalara göre çok düşük kaldığını tespit etmiştir²²⁴.

Şat, 2016 yılındaki çalışmasında, Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin web sayfalarını 5 temel başlık, 102 soruyla analiz etmiştir. Kullanıcı mahremiyeti ve güvenlik, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik, içerik, hizmet sunumu ve katılım değerlendirme ölçütleri kapsamında yapılan çalışmada, büyükşehir belediyelerinin, web sayfalarını bir tahsilat aracı olarak gördüklerini; yönetimin belirlediği gündemlerin tanıtımını yapmak için kullandıklarını; katılım imkanlarının elektronik

²²² Sobacı ve Altınok, s. 786-803.

²²³ Naci Karkın ve H. Serhan Çalhan, “İl Belediye Web Sitelerinin E-Katılım Açısından Analizi”, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji KAYFOR 2010** içinde, yay. haz. O. Ender Aslan, Nuran Savaşkan Akdoğan, Burak Tangör, Hande Mimaroglu Özgen, Asu Altinoğlu, TODAİE Yayını, 2011, s. 805-821.

²²⁴ Aslı Yağmurlu, “Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerine Bir İnceleme”, **Türk İdare Dergisi**, S: 471-472, 2011, s. 197-216.

işlem ve etkileşimin elverişliliği gibi çevrimiçi hizmetlere indirgendliğini tespit etmiştir²²⁵.

Topcu, 2017 yılındaki çalışmasında, 6360 sayılı Kanun ile kurulan 14 yeni büyükşehir belediyesinin elektronik erişim ve yerel katılım profilini e-katılım ve e-hizmet interaktif uygulamaları açısından toplamda 20 kritere göre incelenmiştir. Çalışmada, merkezden uzak yerleşim yerlerinde, il ölçeğinde büyükşehir belediyelerinin yerine getireceği hizmetler hakkında e-katılım imkanlarının yerel katılımın olumsuzluklarının giderilmesi açısından işlevsel olduğu ve tüm büyükşehir belediyeleri tarafından yaygın kullanımının söz konusu işlevselliği artıracığı sonucu öngörülmüştür²²⁶.

2018 yılında Argüden Yönetişim Akademisi tarafından yapılan çalışmada İstanbul'da bulunan ilçe belediyelerinden 37'si karar alma, kaynak kullanımı, hizmet sunumu ve kurumsal işleyiş süreçlerinde yönetim; bu süreçlerde iyi yönetim ilkelerinin kullanımı; iyi yönetim ilkelerinin kurum içinde öğrenme döngüsü yaklaşımıyla hayata geçirilmesi ve süreçlerin iyileştirilmesi açılarından vatandaş bakış açısıyla değerlendirmiş ve bu belediyeler için yönetim karnesi hazırlamıştır. Bu kapsamda veri toplama aracı olarak, ilçe belediyelerinin web sayfaları, buradan erişilemeyen bilgiler için Bilgi Edinme başvurusu, mahalle muhtarlarına uygulanan anket ve kent konseylerinin web sayfaları kullanılmıştır. Araştırmada, katılım ile ilgili olarak, katılımcılık ilkesinin düşük bir ortalama saha sahip olduğu, az sayıda belediyenin birden çok katılım mekanizması (kamuoyu yoklaması, mahalle meclisi, halk günü ve web tabanlı katılım) kullandığı, katılımın genellikle bir prosedür olarak algılandığı, belediyelerin faaliyet gösterdiği birçok alanla ilgili yapılan çalışmayı bütüncül, veriye dayalı ve tutarlı bir şekilde vatandaşla paylaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır²²⁷.

²²⁵ Nur Şat, "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi", Türk İdare Dergisi, S: 482, 2016, s. 183-237.

²²⁶ Dilek Topcu, "6360 Sayılı Kanun Ölçeğinde Elektronik Erişimin Yerel Katılıma Etkisi", **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2017, Cilt. 1, S. 4.

²²⁷ Argüden Yönetişim Akademisi, "**Vatandaş Bakışıyla**" **İstanbul İlçelerinin Belediye Yönetişim Karnesi**, İstanbul: Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları, 2018.

Bu bölümde, yönetişimin fikrinin Türkiye’de ortaya çıkışı ve gelişimi ile e-devlet ve e-belediyeye yönelik uygulama projelerine yer verilmiştir. Gelişim süreci ve uygulanan projeler göstermiştir ki; Türkiye’de e-yönetişim, hizmetlerde etkinlik sağlama aracı olarak algılanmış ve uygulanmıştır. Hatta bu alanda yapılan akademik çalışmalar da, e-yönetişime daha çok bu yönüyle yaklaşmışlardır. Nitekim e-yönetişimi katılım boyutuyla ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır ve bu çalışmalarda katılım boyutunu ölçen kriter sayısı da görece azdır.

Yapılan akademik çalışmalardan elde edilen birikim, yapılacak yeni çalışmalara zemin hazırlamıştır. Teknolojinin sürekli geliştirildiği, teknolojiden faydalananların sayıca arttığı, kamu kurumlarının özellikle hizmet sunumunda bu imkanları giderek daha fazla kullandığı, e-hizmet çeşitliliğinin ve kapsamının arttığı düşünüldüğünde; tüm bu gelişmelerin e-yönetişimin e-katılım boyutuna ne kadar yansıdığını/katkı yaptığını ölçecek yeni ve güncel çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Buradan hareketle izleyen bölümde, Türkiye’de büyükşehir belediyelerinin e-yönetişim uygulamalarına web sayfaları üzerinden bakılacak; yerel demokrasi ve e-katılım açısından önemli görülen kriterler kapsamında değerlendirme yapılacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE E-YÖNETİŞİM UYGULAMALARININ E-DEMOKRASİ VE E-KATILIM AÇISINDAN DEĞERLENDİRMESİ

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle Türkiye’de büyükşehir belediyelerinin kuruluşu ve yönetsel yapısına dair bilgilere yer verilecektir. Daha sonra, araştırmanın amacı, evren ve örnekleme, yöntemi ve bulgularına yer verilerek, bulgular üzerinden değerlendirmeler yapılacaktır.

I. Türkiye’de Büyükşehir Belediyeleri ve Yönetsel Yapısı

Türkiye’de büyükşehir belediyeleri 1982 Anayasası’nın 127. maddesinde belirtilen “Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir.” hükmüne dayanarak kurulmuştur. İlk olarak, 1984 yılında İstanbul, Ankara ve İzmir’de büyükşehir belediyeleri kurulmuştur. Daha sonra, 1984-1989 döneminde Bursa, Adana, Konya, Kayseri, Gaziantep; 1989-1994 döneminde Antalya, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, Kocaeli, Mersin ve Samsun; 1999’da Sakarya’da büyükşehir belediyeleri kurularak sayıları 16’ya çıkmıştır.

2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı “On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Ordu, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa ve Van illerinde büyükşehir belediyesi kurularak sayıları 30 olmuştur. Bu kanunun getirdiği radikal bir değişiklik, büyükşehir belediye sınırlarının il mülki idari sınırlarına genişletilmesidir. Ayrıca büyükşehir belediyesi olan illerde il özel idareleri kaldırılarak, büyükşehir belediyesi ilin tamamından sorumlu yerel yönetim birimi halini almıştır. Büyükşehir belediyelerindeki ölçek genişlemesi, merkez ile çevre arasındaki mesafe, vatandaşların belediyeye erişim güçlüğü gibi unsurların e-yönetişimin bir parçası olan e-belediyenin önemini daha da artırdığı düşünülmektedir.

Büyükşehir belediyeleri kanunla kurulmaktadır. Türkiye'nin büyükşehir belediye sistemi iki kademedен oluşmaktadır. Alt kademedē ilçe belediyeleri, üst kademedē ise büyükşehir belediyesi yer almaktadır. Büyükşehir belediyesinin organları, büyükşehir belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümenidir. Büyükşehir belediye başkanı, büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde bulunan seçmenler tarafından doğrudan seçilen, büyükşehir belediyesinin başı, yürütme organı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Büyükşehir belediye meclisine ve encümenine başkanlık ederek, bu organların kararlarını uygular.

Büyükşehir belediye (BŞB) meclisi, büyükşehir belediyesinin karar organıdır ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'nda gösterilen esas ve usullere göre çalışır. Büyükşehir ilçe belediye meclis üyelerinin 1/5'i büyükşehir belediye meclisine üye olarak katılır. BŞB başkanı, BŞB meclisinin başkanı olup, büyükşehir içindeki diğer belediyelerin başkanları, BŞB meclisinin doğal üyesidir.

BŞB encümeni, belediye başkanının başkanlığında, belediye meclisinin kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oy ile seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri mali hizmetler birim amiri olmak üzere belediye başkanının her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur. Daha çok danışma organı niteliğindedir.

II. Araştırma Hakkında

A. Amaç ve Önem

Bu çalışmanın amacı, BŞB'lerin kurumsal web sayfalarında yerel demokrasiyi ve katılımı sağlamaya yönelik unsurların bulunup bulunmadığını; web sayfalarının *etkinlik* ve *demokratiklik* amaçlarından hangisini gerçekleştirmeye yönelik olarak tasarlandığını tespit etmektir. Ayrıca çalışmada elde edilen bulgularla, BŞB'lerin e-yönetişim uygulamalarının e-devlet, e-belediye ve katılım aşamalarının hangi evresinde olduğu tespit edilecektir.

Üçüncü bölümde belirtildiği gibi, yerli literatürde e-yönetişim ve e-belediye konularında uygulamalı çalışmalar görece az sayıdadır. Mevcut çalışmalarda belediye web sayfaları ve e-belediye uygulamaları daha çok içeriği ve işlevselliği açılarından ele alınmış; katılım boyutu geri planda kalmıştır. Teknolojinin sürekli geliştirildiği, e-hizmet çeşitliliğinin, kapsamının ve kullanıcı sayısının giderek arttığı düşünüldüğünde; tüm bu gelişmelerin e-yönetişimin e-katılım boyutuna ne kadar yansıdığını/katkı yaptığını ölçecek yeni ve güncel çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

Bu çalışma, Türkiye’de nüfus olarak fazla ve ölçek olarak geniş olan 16 BŞB’nin e-yönetişim uygulamalarını geniş bir perspektif sunan kriterlerle, karşılaştırmalı incelemeye imkan verecek biçimde bir arada sunmaktadır. Ayrıca, e-yönetişim uygulamalarını içerik ve işlevleri açısından resmetmenin ötesinde, yerel demokrasiyi ve katılımı gerçekleştirme aracı olarak da değerlendirmektedir. Bu yönleriyle çalışmanın literatüre katkı sunacağı düşünülmektedir.

B. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni 30 BŞB olmakla birlikte; örneklem olarak 6360 sayılı Kanun öncesinde kurulmuş olan ve e-belediye alanında yeni kurulan BŞB’lerine kıyasla kurumsallaşmada önemli bir aşama kaydettikleri düşünülen 16 büyükşehir belediyesidir. Bunlar İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Konya, Kayseri, Gaziantep, Antalya, Diyarbakır²²⁸, Erzurum, Eskişehir, Kocaeli, Mersin, Samsun ve Sakarya Büyükşehir Belediyeleri’dir.

²²⁸ 19.08.2019 tarihinde, 5393 sayılı Kanun’un 45/2 ve 46. maddelerine istinaden Diyarbakır Büyükşehir Belediye Başkanı hakkında yürütülen terör veya terör örgütlerine yardım ve yataklık suçlamasıyla açılan soruşturma kapsamında, İçişleri Bakanı tarafından görevinden alınmış olup; yerine belediye başkan vekili olarak Diyarbakır Valisi görevlendirilmiştir. Kanunda görevlendirme olarak belirtilen, seçilmiş kişilerin görevlerinden alınarak, yerlerine atanmış kişilerin görevlendirildiği bu yöntem, kamuoyunda belediyelere kayyum atanması olarak bilinmektedir. Anılan kanun hükümlerine göre, bu yöntemin uygulandığı belediyelerde belediye meclisi, başkan vekilinin çağrısı olmadıkça toplanmamakta, dolayısıyla meclis faaliyetleri askıya alınmaktadır. Meclisin ve komisyonlarının görev ve yetkileri ise encümenin memur üyeleri tarafından yerine getirilmektedir. Bu açıdan, bu belediyeler yerel yönetimlerin ve yerel demokrasinin en temel özelliği olan karar organlarının seçimle iş başına gelmesi ilkesinden yoksun biçimde varlıklarını ve faaliyetlerini sürdürmektedir.

C. Yöntem: Büyükşehir Belediyelerinin Web Sayfalarının İncelenmesi

Nicel bir araştırma olan bu çalışmada, seçili 16 BŞB'nin kurumsal web sayfaları içerik analizi yöntemiyle incelenmektedir.

Nicel araştırmalar ölçmeye dayanır ve bu nedenle de veriler, genellikle araştırma soruları, kavramsal çerçeve ve tasarım önceden yapılandırılır. Nicel araştırma ölçümleri, sistemli ve karşılaştırılabilir bir biçimde durumların veya olguların kapsayıcı betimlemelerine olanak verir. Bu, söz konusu durum veya olguların çerçevesini ya da boyutlarını ana hatlarıyla çizebileceğimiz anlamına gelir²²⁹. İçerik analizi, nicel ve/veya nitel araştırmalarda kullanılabilir.

İçerik analizi, dokümanların, metinlerin, kayıtların karakterize edilmesi ve karşılaştırılması için kullanılan bir tekniktir²³⁰. İçerik analizi, genellikle yazılı metinler (kitap, dergi, gazete, afiş, sloganlar, radyo yayını, mülakatlar, filmler vb.) üzerinde uygulanır²³¹. Son yıllarda, bilgi ve iletişim teknolojilerine paralel olarak, web sayfaları da içerik analizine tabi tutulan veri kaynaklarından biri haline gelmiştir. Web sayfalarının içerik analizi yöntemiyle analiz eden çalışmalarda artış görülmektedir.

Bu yöntem, incelenen veri kaynağının önceden saptanan kategorilere göre sınıflandırılmasına dayanır²³². Böylece, araştırmacı toplanan verilere aşina olmakta ve verilerin daha ileri analizler için kullanılması kolaylaşmaktadır. Analiz biriminin (tema, kelime, cümle, örnek vb.) tanımlanması, kategorilerin seçilmesi, verilerin kodlanması, tablolandırılması ve sunulması içerik analizinin aşamalarını oluşturmaktadır²³³.

²²⁹ Keith F. Punch, **Sosyal Araştırmalara Giriş Nicel ve Nitel Yaklaşımlar**, Dursun Bayrak ve Diğerleri (Çev.), Ankara: Siyasal Kitabevi, 2011, s. 228.

²³⁰ Recai Coşgun, Remzi Altunışık ve Engin Yıldırım, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 7. Baskı, 2012, s. 324.

²³¹ Birsen Gökçe, **Toplumsal Bilimlerde Araştırma**, Ankara: Savaş Yayınevi, 4. Baskı, 2004, s. 85.

²³² Gökçe, s.85.

²³³ Coşgun vd., s. 324, 326.

Bu çalışmada web sayfalarının inceleme aracı olarak seçilme nedeni, e-yönetişim uygulamalarının en görülür, erişimi en kolay, daha geniş kitlelere ulaşabilen ve en bilinen aracı olmasıdır. Büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfaları, e-katılıma esas e-yönetişim uygulamalarının değerlendirileceği, toplam 41 kriterden oluşan bir tablo (E-Yönetişim Uygulamaları Değerlendirme Tablosu) aracılığıyla incelenmiştir. Bu tablo oluşturulurken Torres vd.'nin "E-Demokrasi ve Web Olgunluğu Tablosu"ndan²³⁴ yararlanılmış olup; tablo, öncelikle Türkiye'nin büyükşehir belediye yapısına ve çalışmanın amaçlarına göre uyarlanmış, kriterlerden bir kısmı çıkarılmış ve yeni kriterler eklenerek yeniden şekillendirilmiştir. Eklenen yeni kriterler başkanın sosyal medya hesapları, "Başkana mesaj/Başkana yazın", kurumsal sosyal medya, yönetim şeması, ihale ilanları, bilgi edinme, meclis toplantı canlı yayını, meclis komisyon raporları, encümen üyeleri, gündemi ve kararları ile kent konseyidir. Oluşturulan tablo, "BŞB organları: bilgi ve erişilebilirlik", "BŞB-vatandaş iletişimi", "açıklık, şeffaflık ve hesapverebilirlik uygulamaları", "e-belediye ve online işlemler" ile "yerel e-demokrasi ve e-katılım" olmak üzere toplam beş bölümden oluşmaktadır. Web sayfaları incelenirken, bu tablonun dışında gözlemlenen e-katılım ve e-belediye uygulamaları varsa, bunlar ayrıca not edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Web sayfalarının incelendiği tarihler Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Web Sayfası İnceleme Tarihleri

Büyükşehir Belediyesi	İnceleme Tarihi
İstanbul BŞB	05.08.2019

²³⁴ Torres vd., AB Şehirlerinde Vatandaşın Devletle İlişisini Yeniden Şekillendiren E-Yönetişim Gelişmeleri (E-Governance Developments in EU Cities. Reshaping Government Relation to Citizens) başlıklı çalışmalarında, 20 AB ülkesinden nüfusu 500 binin üzerinde olan 35 şehrin (AB nüfusunun yaklaşık %80'ini temsil eden) web sayfalarını incelemiştir. Web sayfası incelemeleri 2003 yılının 2. yarısı ile 2004 yılının ilk yarısı aralığında gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarında e-yönetişim uygulamalarını e-hizmetler (67 kriter), e-demokrasi (60 kriter) ve web olgunluğu (6 kriter) olmak üzere 3 bölümde analiz etmişlerdir. E-Demokrasi ve Web Olgunluğu Tablosu, siyasal boyut, vatandaşla diyalog, finansal hesapverebilirlik ve web olgunluğu alt bölümlerinden oluşturulmuştur (Bkz. Ek: 3). Tabloda puanlama yapılırken e-demokrasi ve web olgunluğu kriterleri ilgili web sayfasında varsa "1", yoksa "0", var olmakla beraber tatmin edici bir şekilde sunulmamışsa "0,5" değeri verilmiştir. Şehirlerin aldıkları toplam puanları hesaplarken, bu hesaplama e-hizmetler %45, e-demokrasi %45 ve web olgunluğu %10 oranla etki etmiştir. Bkz. Torres vd.

Büyükşehir Belediyesi	İnceleme Tarihi
Ankara BŞB	06.08.2019
İzmir BŞB	06.08.2019
Bursa BŞB	06.08.2019
Adana BŞB	14.08.2019
Konya BŞB	15.08.2019
Kayseri BŞB	24.08.2019
Gaziantep BŞB	25.08.2019
Antalya BŞB	25.08.2019
Erzurum BŞB	30.08.2019
Eskişehir BŞB	30.08.2019
Kocaeli BŞB	30.08.2019
Mersin BŞB	31.08.2019
Sakarya BŞB	01.09.2019
Samsun BŞB	01.09.2019
Diyarbakır BŞB	11.09.2019

Web sayfaları incelenirken kullanılan kriterlerden mevcut olanları için E-Yönetişim Uygulamaları Değerlendirme Tablo'suna "1", mevcut değilse "0" olarak işlenmiştir. İlaveten, kriterin doğrudan web sayfasında bulunmadığı, anasayfada veya bulunması gereken menülerin içerisinde yer almadığı halde, başka bir web sayfasına yönlendirilerek, site içi arama yapılarak ya da belediye sosyal medya hesaplarından erişilebiliyorsa tabloda bu durum "0,5" olarak ifade edilmiştir.

Büyükşehir belediyelerinin web sayfaları, Karakaya Polat'ın çalışmasında (2006) ortaya konulan e-belediye aşamaları, Torres vd.'nin çalışmasında (2006) modellendirilen e-devlet aşamaları, Avrupa Konseyi'nin belirlediği katılım düzeyleri baz alınarak, yerel demokrasiyi ve katılımı sağlamak için e-yönetişimin hangi evresinde bulunduğu değerlendirilmektedir.

III. Bulgular

Büyükşehir belediyelerinin web sayılarının incelenmesi ile elde edilen bulgular beş alt başlıkta değerlendirilmektedir. İlk başlık, büyükşehir belediyesi organlarının bilgileri ve erişilebilirlikleri hususlarını ele almaktadır. İkinci başlık,

büyükşehir belediyesinin vatandaş ile iletişimine ilişkin unsurları değerlendirmektedir. Bu başlıkta, büyükşehir belediyesinin web sayfasının erişilebilirliği ile bilgi edinme, dilek-şikayet, haberler ve duyurular, forum, sosyal medya ve diğer kanallar yoluyla belediyenin ve vatandaşın karşılıklı etkileşimi incelenmektedir. Üçüncü başlık, açıklık, şeffaflık, hesapverebilirlik ilkeleri üzerine bulguları saptamaya yöneliktir. Bu başlıkta, meclisin ve encümenin gündemleri, toplantıları ve kararları, stratejilerin, bütçenin, projelerin, raporların, ihalelerin yayınlanması ele alınmaktadır. Dördüncü başlıkta, e-belediye hizmetleri ve online işlemler incelenmektedir. Beşinci ve son başlıkta, büyükşehir belediyelerinin web sayfalarında e-demokrasi ve e-katılımı sağlayacak unsurların bulunup bulunmadığı, mevcut uygulamaların neler olduğu saptanmaktadır.

A. Büyükşehir Belediyesi Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik

Büyükşehir belediye başkanlarının biyografileri, fotoğrafları, telefon numaraları, e-posta adresleri, sosyal medya hesapları, “başkana mesaj/ başkana yazın” bağlantı menüsü, başkanın kamuoyuna açık konuşmaları; belediye meclis üyelerinin tanıtımı, biyografileri, fotoğrafları, telefon numaraları, e-posta adresleri, meclis komisyonları; encümen üyelerinin tanıtımı unsurlarının varlığı ve/veya işlerliği büyükşehir belediyesi organlarının bilgileri ve erişilebilirlikleri kapsamında değerlendirilmiştir.

Bu 14 kriter, büyükşehir belediyelerinin web sayfasında bulunma durumuna göre Tablo 5’te aldıkları puana göre sıralanmıştır. Buna göre, başkanın biyografisi ve fotoğrafı kriterleri alınabilecek maksimum puanı (16 puan) almışken; meclis üyelerinin e-posta adresleri ve telefon numaraları kriterleri puan (0 puan) alamamıştır.

Tablo 5: BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik Kriter Puanlaması

Kriter	Puan
Başkanın biyografisi	16
Başkanın fotoğrafı	16

Meclis üyelerinin isimleri	15
Meclis üyelerinin fotoğrafları	10
Meclis komisyonları ve üyeleri	10
Encümen üyelerinin isimleri	9
Başkanın sosyal medya hesapları	8,5
Başkana mesaj/Başkana yazın	6,5
Başkanın e-posta adresi	5
Başkanın telefon numarası	3
Meclis üyelerinin biyografileri	2
Başkanın kamuoyuna açık konuşmaları	1,5
Meclis üyelerinin telefon numaraları	0
Meclis üyelerinin e-posta adresleri	0

Büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının tümünde, başkan menüsünden ya da yönetim şeması üzerinden belediye başkanlarının biyografilerine ve fotoğraflarına erişilebilmektedir. Başkanların (kurumsal) e-posta hesaplarına ve/veya (kurumsal) telefon numaralarına Kayseri, Eskişehir ve Sakarya BŞB’lerinde doğrudan ulaşılabilirken; İstanbul, Adana, Gaziantep (yalnızca kurumsal e-posta adresi mevcut) ve Mersin BŞB’lerinde, başkanların kendi web sayfalarına bağlantı yoluyla dolaylı olarak erişim bulunmaktadır.

İzmir, Adana, Kayseri, Antalya, Eskişehir, Mersin ve Samsun BŞB’lerinde başkanların sosyal medya hesaplarına doğrudan erişilebilirken, Gaziantep, Kocaeli ve Sakarya BŞB’lerinde başkanların kendi web adreslerine verilen bağlantı aracılığıyla dolaylı olarak ulaşılabilir.

Başkanın kamuoyuna açık konuşmalarına doğrudan erişilebilen BŞB bulunmamaktadır. İstanbul BŞB’de *ibb tube* (İstanbul BŞB video portalı) ve yayınlanan haberlerden; Kocaeli ve Samsun BŞB’lerinde yayınlanan haberlerden dolaylı olarak erişilebilmektedir.

“Başkana mesaj/ Başkana yazın” bağlantıları üzerinden doğrudan ileti gönderme olanağı Ankara, Konya, Antalya ve Kocaeli BŞB’lerinde (4 BŞB) bulunmaktadır. Adana, Gaziantep, Mersin, Sakarya BŞB’lerinde (4 BŞB) başkanın kişisel web sayfasına verilen bağlantı aracılığıyla dolaylı olarak mesaj

gönderilebilmektedir. Samsun BŞB’de “Başkana Sor” menüsü bulunsa da, bu menüden genel “iletişim formu”na yönlendirme yapılmakta ve dolaylı olarak mesaj gönderilebilmektedir. Diğer 7 belediyede böyle bir bağlantı dahi bulunmamaktadır.

BŞB meclis üyelerinin kimler olduğu bilgisi, Diyarbakır BŞB dışındaki tüm belediyelerde bulunmaktadır. 10 büyükşehir belediyesinde ayrıca üyelerin fotoğraflarına da yer verilmektedir. Yalnızca İstanbul ve Sakarya BŞB meclis üyelerinin biyografilerine ulaşılabilir. Hiçbir büyükşehir belediyesinde meclis üyelerinin telefon numaraları ve e-posta adresleri yayınlanmamıştır. Ankara, Kayseri, Gaziantep, Kocaeli, Sakarya ve Diyarbakır BŞB dışında kalan 10 belediye, meclis komisyonlarına (komisyon isimleri ile komisyon üyelerinin kimler olduğu) web sayfalarında yer vermişlerdir.

Büyükşehir belediye encümeni, büyükşehir belediyesinin organlarından biri olmasına rağmen, encümen üyelerinin kimler olduğu bilgisine yalnızca İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Konya, Kayseri, Gaziantep, Mersin ve Sakarya BŞB’lerinde (9 BŞB) ulaşılabilir.

Sonuç olarak, büyükşehir belediyelerinin organlarına ilişkin bilgilerin varlığı ve bu organlara erişim konusunda, başkan figürünün web tasarımında ön plana çıktığını söyleyebiliriz. Bu durumu, özellikle 1963 yılında çıkarılan 307 sayılı “Belediye Kanunu’nda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile belediye başkanının doğrudan halk tarafından seçilmesi ve böylece başkanın politik konumunun güçlendirilmesi; buna paralel olarak yapılan yasal düzenlemelerle başkanın belediye yönetimindeki yasal konumunun da güçlendirilmesi; özetle belediye yönetiminde güçlü başkan modelinin benimsenmesinin bir yansıması olarak yorumlayabiliriz.

Çeşitli iletişim kanallarıyla (başkana yazın, sosyal medya, e-posta gibi) vatandaşın başkanla iletişim kurabildiği web sayfaları, aynı olanağı belediye meclis üyeleri için sunmamaktadır. Belediye meclis üyelerinin de tıpkı başkan gibi yerel seçilmiş temsilci olduğu düşünüldüğünde, vatandaşların temsilcilerine ulaşabileceği bağlantılara (en azından e-posta adresi ve telefonu) yer verilmesi, web sayfası tasarımında göz önünde bulundurulmalıdır. Mevcut haliyle web sayfaları, büyükşehir

belediyesi organlarını vatandaşla tanıştırma işlevinden ziyade, belediye başkanının tanıtımını yapmaktadır.

Tablo 6: BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik Açısından Belediyeler

Kriter	SAKARYA	İSTANBUL	ADANA	ESKİŞEHİR	MERSİN	KAYSERİ	KONYA	SAMSUN	GAZİANTEP	ANKARA	ANTALYA	İZMİR	KOCAELİ	BURSA	ERZURUM	DIYARBAKIR
Başkanın biyografisi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Başkanın e-posta adresi	1	0,5	0,5	1	0,5	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0
Başkanın telefon numarası	1	0,5	0	1	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Başkanın fotoğrafı	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Başkanın sosyal medya hesapları	0,5	0	1	1	1	1	0	1	0,5	0	1	1	0,5	0	0	0
Başkanın kamuoyuna açık konuşmaları	0	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0	0
Başkana mesaj/ Başkana yazın	0,5	0	0,5	0	0,5	0	1	0,5	0,5	1	1	0	1	0	0	0
Meclis üyelerinin isimleri	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Meclis üyelerinin biyografileri	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meclis üyelerinin telefon numaraları	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meclis üyelerinin fotoğrafları	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Meclis üyelerinin e-posta adresleri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meclis komisyonları ve üyeleri	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0
Encümen üyelerinin isimleri	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Toplam	9	8,5	8	8	7,5	7	7	7	6,5	6	6	6	6	4	4	2

Tablo 6’da organlara dair bilgi ve organlara erişilebilirlik kriterleri açısından belediyeler aldıkları puana göre sıralanmıştır. Ulaşılabilecek maksimum puan 14’tür. En yüksek puan (9 puan) Sakarya BŞB’ye; en düşük puan (2 puan) Diyarbakır BŞB’ye aittir. Ortalama puan 6,41 olup, 9 BŞB ortalamanın üzerinde; 7 BŞB ortalamanın altında kalmıştır. Diyarbakır BŞB’nin en düşük puanı almasının temel nedeni, bu belediyeye kayyum atanması sonrasında belediye meclis üyelerine ait bilgilerin web sayfasından çıkarılması, meclisin güncel gündemine ve kararlarına ulaşamaması, BŞB organlarının bilgilerine erişim konusunda yalnızca başkan vekilinin biyografisinin ve fotoğrafının bulunmasıdır. Bursa ve Erzurum BŞB’lerinin diğer belediyelere kıyasla düşük puan almasının sebepleri, daha kapsamlı ve farklı yöntemlerin kullanılacağı araştırmalara konu edilebilir.

A. Büyükşehir Belediyeleri-Vatandaş İletişimi

Bu başlıkta, büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfalarının kullanım kolaylığına, vatandaşların belediye ve şehir hakkında gerekli bilgiyi bulabilmesine, bilgi-belge talepleri ile öneri ve şikayetlerini iletebilmesine, vatandaşa farklı iletişim kanallarının sunulmasına dair kriterler ele alınmaktadır.

Bu kapsamda, site içi arama, web sayfası haritası, dil seçenekleri, engelli erişimi, belediye yönetim şeması ve birimler, şehir hakkında bilgilendirme, şehir rehberi veya haritası, bilgi edinme, öneri/dilek/şikayet bildirimi, haber ve duyurular ile kurumsal sosyal medya olmak üzere toplam 11 kriterin varlığı araştırılmıştır.

Bu 11 kriter, büyükşehir belediyelerinin web sayfasında bulunma durumuna göre Tablo 7’de aldıkları puana göre sıralanmıştır. Buna göre, haberler ve duyurular ile kurumsal sosyal medya kriterleri alınabilecek maksimum puanı (16 puan) almışken; belediye web sayfası haritası kriteri en düşük puanı (4 puan) almıştır. Ayrıca, dil seçenekleri ve engelli erişim kriterleri de 5’er puan alarak son sıralarda yer almıştır.

Tablo 7: BŞB-Vatandaş İletişimi Kriter Puanlaması

Kriter	Puan
Haberler ve Duyurular	16
Kurumsal Sosyal medya	16
Şehir hakkında bilgilendirme	15
Bilgi edinme	14,5
Öneri/ Dilek/ Şikayet Bildirimi	14
Belediye yönetim şeması ve birimler	14
Site içi arama	12
Şehir rehberi veya haritası	10
Dil seçenekleri	5
Engelli erişimi	5
Belediye web sayfası haritası	4

Vatandaşların kurumsal web sayfasındaki herhangi bir bilgiye erişimini kolaylaştıracak site içi arama yapma özelliği Adana, Gaziantep, Sakarya ve

Diyarbakır BŞB’leri dışında kalan 12 BŞB’de bulunmaktadır. Site içi arama özelliği erişim ve kullanım kolaylığı açısından bulunması gereken bir özellik olup, bulunmaması, dikkat çekilmesi gereken bir eksikliklerdir. Kullanıcıların içeriklere kolay erişimi için web sayfası haritası da önemli bir unsurdur. Web sayfası haritası bulunan belediyeler sınırlı sayıda olup; bunlar, İzmir, Konya, Eskişehir ve Kocaeli BŞB’leridir.



Şekil 4: İzmir BŞB site içi arama örneği

Web sayfasındaki uygulamaların dil seçeneklerine İstanbul, İzmir, Bursa, Antalya ve Diyarbakır BŞB’lerinde (5 BŞB) ulaşılabilmektedir. İzmir BŞB’de İngilizce, Almanca, Rusça, Fransızca ve Çince; Antalya BŞB’de İngilizce, Almanca ve Rusça; Diyarbakır BŞB’de İngilizce, Kurmanci ve Zazaca; İstanbul ve Bursa BŞB’lerinde ise yalnızca İngilizce dil seçenekleri bulunmaktadır. Dil seçenekleri genel olarak şehrin tanıtımı, e-belediye hizmetleri, şehir hakkında haber ve duyurular için erişilebilir durumdadır. Bunların dışında, kurumsal web sayfalarının tümünde dil seçeneği bulunmayan, fakat bazı uygulama içerikleri için seçenek sunan belediyeler de mevcuttur. Örneğin, Gaziantep BŞB’de yalnızca e-belediye uygulamasının içeriği İngilizce ve Arapça; Eskişehir BŞB’de şehir tanıtım videosu İngilizce, Fransızca ve Almanca olarak sunulmuştur. Dil seçeneği uygulamasının başkent Ankara BŞB’de olmaması özellikle üzerinde durulması gereken büyük bir eksiklik olduğu gibi,

dünyanın en önemli metropolollerinden biri olan İstanbul'un BŞB'sinin kurumsal web sayfasının yalnızca İngilizce içerik sunması da büyük eksikliklerdir.

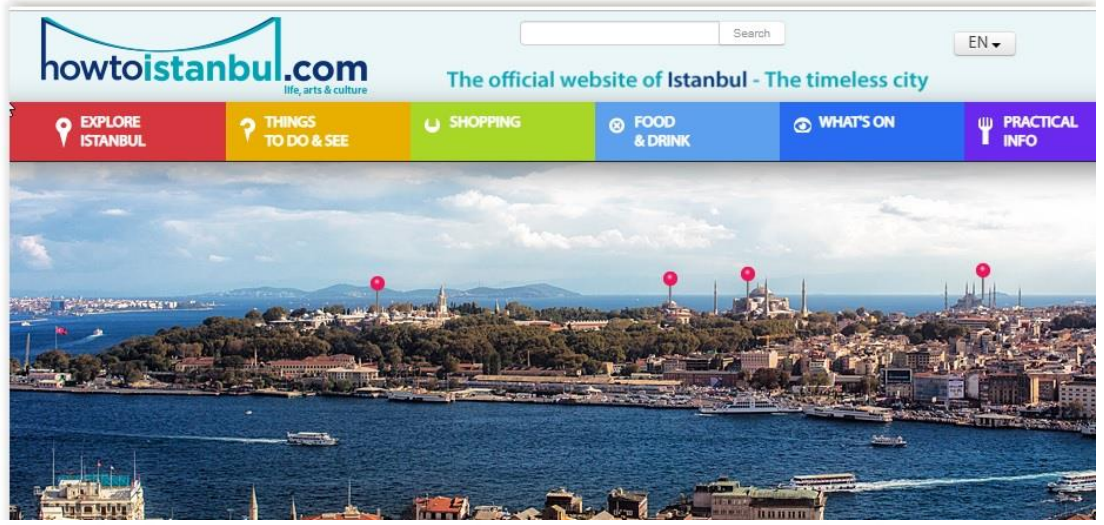
Engelli vatandaşların erişimi konusunda²³⁵ uygulaması bulunan belediyeler Konya, Antalya, Eskişehir, Mersin ve Diyarbakır BŞB'leridir. Bu belediyeler yalnızca görme engelliler için, koyu renkli fonda, kalın, büyük ve aralıklı puntolu olan sınırlı bir içerik sunmakta; sesli içerik ise sunmamaktadır. Bu web sayfalarında işitme engelliler için herhangi bir uygulama (videolarda alt yazı veya işaret dili kullanımı gibi) bulunmamaktadır.

Dil seçeneği sunmak (Örneğin Diyarbakır'da Zazaca ve Kurmanci dil seçeneği) ve toplumun dezavantajlı grupları (Örneğin engelli erişimi) için farklı iletişim kanalları açmak yalnızca belediye-vatandaş iletişimi açısından değerlendirilmemelidir. Çünkü bu araçlar iletişimin yanında, ilgili vatandaşların katılımına da katkı sunmaktadır.

Erişilebilirlik kapsamında incelenen site içi arama, web sayfası haritası, dil seçenekleri ve engelli erişimi kriterlerinin tümünü karşılayan hiçbir BŞB bulunmamaktadır. Adana, Gaziantep ve Sakarya BŞB'lerinde hiçbiri bulunmamaktadır.

Adana BŞB dışındaki tüm belediyeler, kullanıcıya şehir hakkında bilgilendirme içeriği sunmaktadır. Bazılarında, turistler için ayrı bir bilgilendirme sayfası ya da menü içeriği de bulunmaktadır. Örneğin, İstanbul BŞB'nin "howtoistanbul.com"; Konya BŞB'de "konya.com.tr"; Bursa BŞB'de "bursa.com.tr", Diyarbakır BŞB'de "rotadiyarbakir.com", Sakarya BŞB'de "Sakarya Şehir Portalı" gibi. 10 BŞB'de şehir hakkında bilgilendirmenin ötesine geçerek detaylı şehir rehberi veya şehir haritası bulunmaktadır.

²³⁵ Sanal ortamda dezavantajlı gruplara (özellikle engellilerin ve yaşlıların) uygun web tasarımı ve içeriklendirilmesi konusunda, mimarlıktaki evrensel tasarım ilkelerinin sanal ortama uyarlandığı "web erişilebilirliği" kavramı tartışılmaktadır. Bkz. Bilge Narin, "Herkes İçin Web: Web Erişilebilirliği", <https://yenimedya.wordpress.com/2016/08/31/herkes-icin-web-web-erisilebilirligi/>, (08.11.2019).



Şekil 5: İstanbul BŞB "howtoistanbul" web görünümü

Belediyenin kurumsal yapısının özet bir görüntüsü olan yönetim şemasının (organizasyon yapısı, teşkilat yapısı veya birimlerimiz gibi başlıklarla da bulunabilmekte) web sayfasında bulunması, vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda ilgili belediye birimlerine ulaşmasında önemli bir bilgilendirme aracıdır. Ankara ve Diyarbakır BŞB dışında, tüm BŞB’lerde yönetim şeması mevcuttur. Ancak, kurumsal yapının görsel bir şema olarak verilmesinin ötesinde, pratik açıdan şemadaki birimlere tıklandığında, birimin yöneticisi, görevleri, iletişim adres ve numaraları da kullanıcının karşısına gelmelidir. Ayrıca, yönetim şeması ve birimlere dair bilgilerin güncel tutulması gerekmektedir.



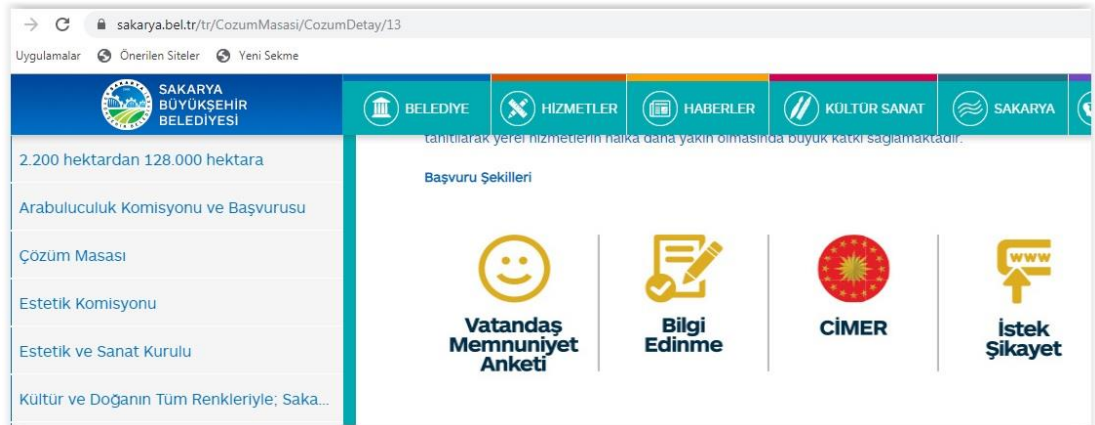
Şekil 6: Bursa BŞB ayrıntılı yönetim şeması

Bilgi edinme başvurusu ile öneri, dilek ve şikayet bildirimi birbirlerinden farklı konulardır. 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”na göre bilgi ve belge taleplerini içeren bilgi edinme başvurularının, belirli bir süre içerisinde ilgili kurum tarafından yanıtlanması yasal bir yükümlülüktür. Öneri, dilek ve şikayet bildirimi ise yasal bir prosedür olmayıp; vatandaşların kurumlar ile iletişime geçmesi için, kurumlar tarafından açılmış özel bir iletişim kanalıdır. Belediyeler için öneri, dilek ve şikayet bildiriminin önemi, vatandaşın taleplerini ve şikayetlerini ilk elden öğrenme, belediye tarafından henüz fark edilmemiş sorunları görme ve çözüm üretme, kurumsal gelişime katkı sunacak önerileri alabilme gibi imkanlar sunmasıdır.

BŞB’ler bilgi edinme başvurularını doğrudan online başvuru formu veya Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) aracılığıyla almaktadır. Doğrudan online başvuru yapılabilen BŞB’ler Ankara, Bursa, Kayseri, Gaziantep, Antalya, Erzurum, Eskişehir, Sakarya ve Diyarbakır’dır. Bilgi edinme başlığı altında CİMER’e bağlantı veren BŞB’ler İstanbul, İzmir, Adana, Konya, Kocaeli’dir. Samsun BŞB’de bilgi edinme başvurusu şeklinde bulunmayıp, CİMER logosu üzerinden giriş yapılabilmektedir. Dolayısıyla bu durum, CİMER logosunu bilmeyen

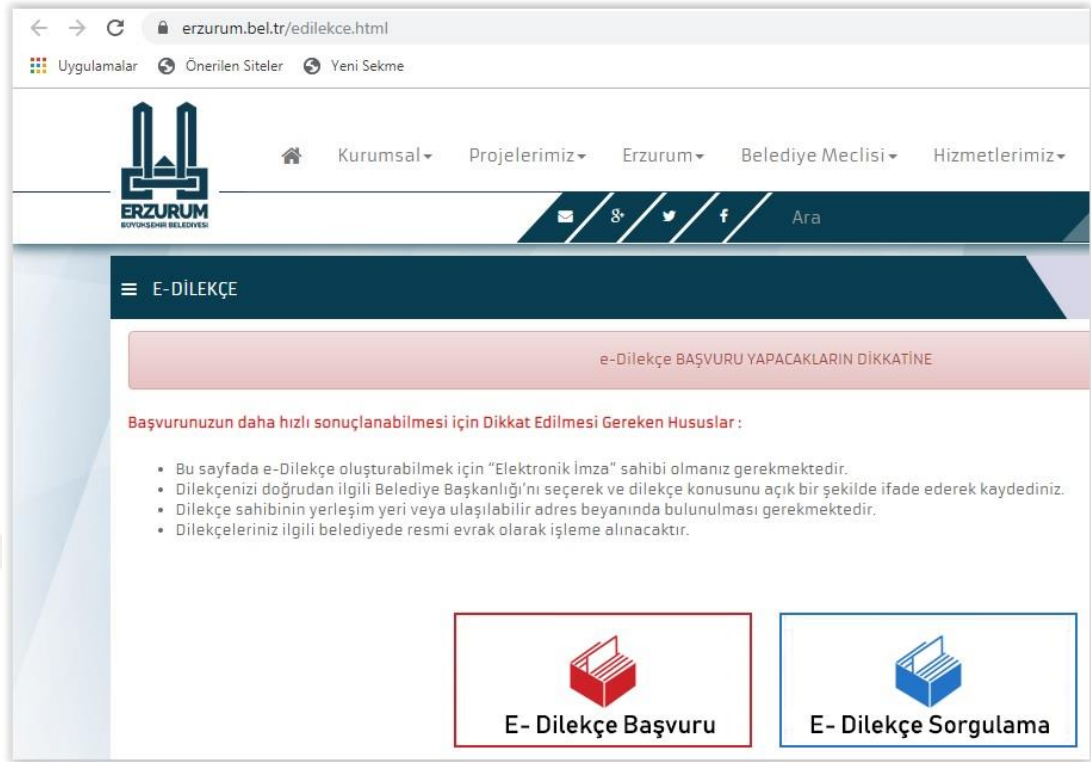
bir kullanıcının başvuru yapabilmesini zorlaştıracaktır. Bilgi edinme başvurusunun yapılmadığı tek BŞB Mersin'dir. Bu belediyede anasayfada bilgi edinme başlığı bulunsa da, eski uygulama olan BİMER'e (Başbakanlık İletişim Merkezi) bağlantı vermekte ve bu bağlantı çalışmamaktadır.

Öneri, dilek ve şikayet bildirimleri, BŞB'lerin kendi bünyelerinde oluşturdukları online başvuru formları aracılığıyla yapılabilmektedir. Bazı belediyeler bu formları, "öneri, dilek, şikayet" başlıklı ayrı bir menü ya da bağlantıda sunmaktadır. Diğerleri ise bu hizmeti ayrı bir başlık oluşturmayıp, mevcut masalar (Örneğin, İzmir- Hemşehri İletişim Merkezi (HİM); Ankara- Mavi Masa; Bursa- Beyaz Masa, Konya-Açık Kapı gibi) üzerinden sağlamaktadırlar. Mersin BŞB'nin "Dilek-Şikayet-İhbar" bağlantısı bulunsa da, bu bağlantıda online form bulunmamakta ve e-posta gönderilmesi istenmektedir. Ayrıca iletişim menüsünde başvuru formları adı altında bir menü bulunmakla birlikte, menünün içeriği yoktur. Benzer bir biçimde, Samsun BŞB'nin Çözüm Merkezi menüsünde, iletişim bilgileri verilmekte fakat online başvuru formu bulunmamaktadır.



Şekil 7: Bilgi edinme ile İstek Şikayet ayrı verildiği örnek (Sakarya BŞB)

Erzurum, Konya ve Samsun BŞB'leri dilekçe hakkını da dijital ortama taşıyarak, vatandaşlara e-dilekçe imkanı sunmaktadır. Yalnız, e-dilekçe için, vatandaşların e-imza uygulamasını edinmiş olması gerekmektedir. E-dilekçe, e-katılım konusunda vatandaşlara bir alternatif sunmaktadır.



Şekil 8: E-dilekçe menüsü (Erzurum BŞB)

Bazı belediyelerin (Bursa gibi), bilgi edinme başvurusu ve öneri, dilek, şikayet bildirimi için online başvuru sisteminde üye girişi yapılması zorunluluğu bulunmaktadır. Bu durum, başvuru durumu sorgusu ve eski başvuruları görüntüleyebilme adına olumludur. Ancak, bu zorunluluğun kimi kullanıcılar için başvuru yapabilmeyi güçleştirici bir yanı da bulunmaktadır. Bu nedenle, üye girişi yapılmadan da başvuru imkanı sunulmalıdır.

Haberler ve duyurular, tüm belediyelerde anasayfadan erişilebilir durumdadır. Buna ek olarak kimi BŞB'ler kendi haber kanallarını da oluşturmuştur. Örneğin, İstanbul- ibb tv; İzmir- İzmir tube; Bursa- Bursa BŞB TV gibi.

BŞB'ler için kurumsal sosyal medya son dönemlerin belediyeden vatandaş/ vatandaşın belediyeye iletişimin en önemli araçlarından biri haline gelmiştir. Belediyeler, burada etkinlikleri, haberleri, duyuruları, belediye başkanının konuşmaları, meclis toplantıları gibi güncel konuları işleyebilmektedirler. Samsun ve

Kayseri dışında kalan bütün BŞB’lerin sosyal medya hesaplarına (2 veya daha fazla hesap) anasayfalarında bulunan simgeler aracılığıyla erişilebilmektedir. Samsun ve Kayseri BŞB’de anasayfadan belediye başkanının sosyal medya hesaplarına bağlantı verilmekte ve bu durum, belediye başkanını daha görünür kılmaktadır. Bu belediyelerin kurumsal sosyal medya hesaplarına, iletişim menüsünden ulaşılabilmektedir.

Tablo 8: BŞB-Vatandaş İletişimi Açısından Belediyeler

Kriter	ANTALYA	ESKİŞEHİR	İZMİR	KONYA	BURSA	İSTANBUL	KOCAELİ	KAYSERİ	DİYARBAKIR	ERZURUM	SAKARYA	SAMSUN	GAZİANTEP	MERSİN	ANKARA	ADANA
Bilgi edinme	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	0	1	1
Öneri/ Dilek/ Şikayet Bildirimi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
Haberler ve Duyurular	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Kurumsal Sosyal medya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Site içi arama	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0
Dil seçenekleri	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Engelli erişimi	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Belediye web sayfası haritası	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Belediye yönetim şeması ve birimler	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
Şehir hakkında bilgilendirme	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Şehir rehberi veya haritası	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Toplam	10	10	10	10	9	9	9	8	7	7	7	6,5	6	6	6	5

Tablo 8’de BŞB-Vatandaş iletişimi kriterleri açısından belediyeler aldıkları puana göre sıralanmıştır. Ulaşılabilecek maksimum puan 11’dir. En yüksek puan (10 puan) Antalya, Eskişehir, İzmir ve Konya BŞB’lerine; en düşük puan (5 puan) Adana BŞB’ye aittir. Ortalama puan 7,84 olup, belediyelerin yarısı ortalamanın üzerinde; yarısı ortalamanın altında kalmıştır.

B. Açıklık, Şeffaflık, Hesapverebilirlik Uygulamaları

BŞB web sayfalarında bulunan, yönetişimin ilkelerinden açıklık, şeffaflık ve hesapverebilirlik ile ilgili unsurların tespit edildiği bu başlıkta, BŞB meclisinin gündemi, kararları, meclis komisyon raporları, meclis toplantı canlı yayını, encümen gündem ve kararları, projeler, stratejiler, bütçe, ihale ilanları ve faaliyet raporları

olmak üzere 11 kriter değerlendirilmiştir. Ayrıca, bilgi edinme kriteri, açıklık ve şeffaflık ilkeleri ile yakınlığı nedeniyle bu 11 kritere ek olarak puanlamaya dahil edilmiştir.

Bu 12 kriter, büyükşehir belediyelerinin web sayfasında bulunma durumuna göre Tablo 9’da aldıkları puana göre sıralanmıştır. Buna göre, ihale ilanları kriteri alınabilecek maksimum puanı (16 puan) alırken; meclis gündemi kriteri 15 puan ile 2. sıradadır. Encümen kararları kriteri 3 puan, encümen gündemi 2 puan olarak son sıralarda yer almıştır.

Tablo 9: Açıklık, Şeffaflık ve Hesapverebilirlik Kriter Puanlaması

Kriter	Puan
İhale ilanları	16
Meclis gündemi	15
Bilgi edinme	14,5
Faaliyet raporları	14,5
Meclis kararları	14
Stratejiler	14
Bütçe	9
Projeler	8,5
Meclis toplantı canlı yayını	7
Meclis komisyon raporları	5
Encümen kararları	3
Encümen gündemi	2

Belediye meclisi, yerel halkın oylarıyla seçilen, belediyenin karar organıdır. Bu özelliği ile vatandaşların, meclis gündeminden, meclis komisyonlarının raporlarından ve meclisin aldığı kararlardan haberdar olması ile meclis toplantılarını izleyebilmesi, yönetişimin açıklık ve şeffaflık ilkeleri ile doğrudan ilişkilidir. Vatandaşların belediye web sayfalarından bu bilgilere erişebilmesi ve toplantıları canlı yayında izleyebilmesi, vatandaşlar açısından yönetimde açıklığı; belediye açısından yönetimde şeffaflığı ifade eder. Vatandaşların belediye binasına bizzat giderek meclis toplantısını izleme hakkı bulunmakla birlikte, buna rağbet edilmediği bilinmektedir. Toplantıların web kanalları aracılığıyla canlı yayınlanması bu

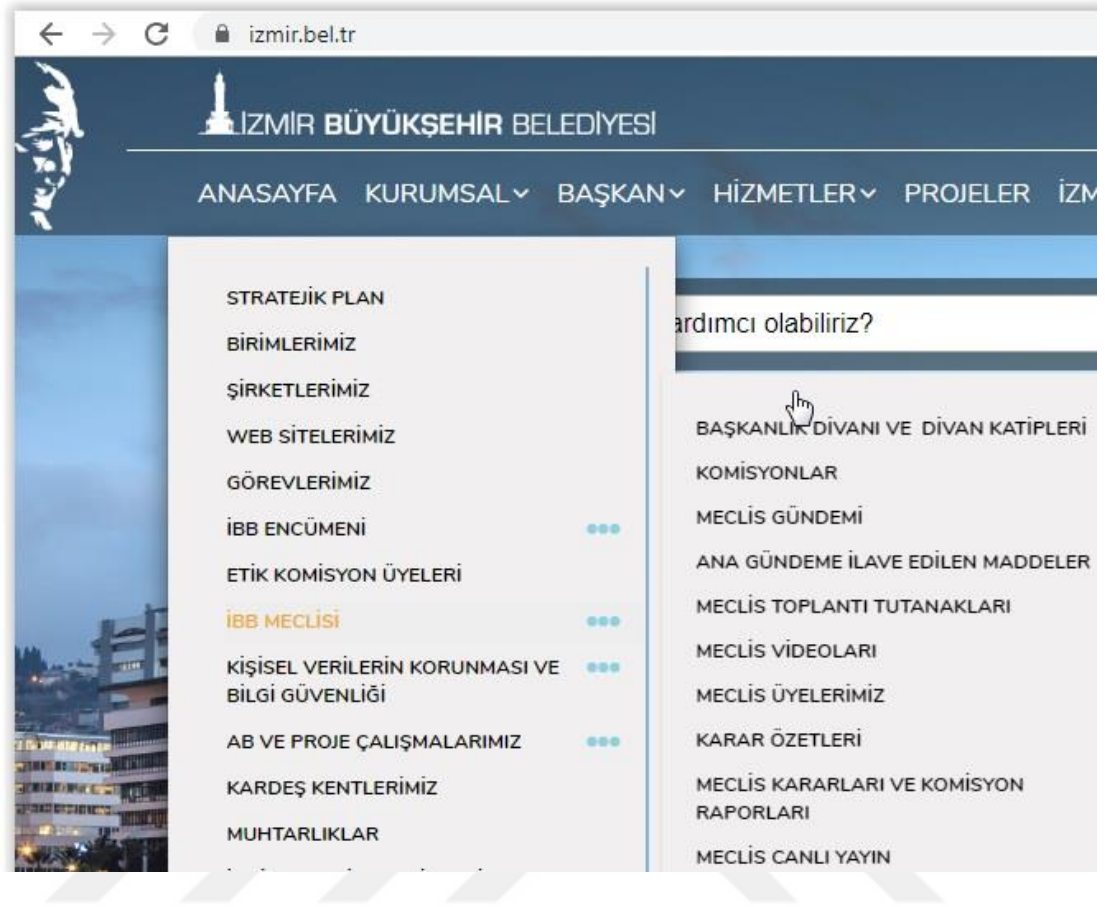
toplantılara ilgiyi arttıran, hem de takip edilmesini ve izlenmesini kolaylaştıran bir katılım aracı haline gelmesine katkıda bulunmuştur.

Gaziantep BŞB dışında kalan tüm belediyeler meclis gündemlerini web sayfalarında yayınlamaktadırlar. Bunlardan Ankara BŞB her ayın yalnızca ilk toplantı gündemini yayınlamaktadır. İstanbul, İzmir, Konya, Mersin ve Samsun olmak üzere, yalnız 5 BŞB meclis komisyon raporlarını yayınlamaktadır²³⁶. Meclis kararlarına erişilemeyen belediyeler Gaziantep ve Diyarbakır BŞB'dir. Kocaeli ve Eskişehir BŞB'ler karar tam metinlerini değil, karar özetlerini yayınlamaktadırlar.

İzmir ve Antalya BŞB'de belediye meclisi menüsünde toplantı canlı yayın bağlantısı üzerinden meclis toplantıları canlı yayınlanmakta, ayrıca geçmiş toplantı videoları da ayrı bir bağlantı ile verilmektedir. Anasayfaları üzerinden Adana BŞB *meclistv*; Sakarya BŞB *webtv*; Samsun BŞB *meclis canlı yayın* bağlantısı; İstanbul BŞB kurumsal menüsündeki *ibbtv* ile belediye meclis toplantılarını canlı yayınlamaktadırlar. Ankara ve Mersin BŞB'lerinin toplantı canlı yayınlarına kurumsal sosyal medya hesaplarından erişilmektedir.

Meclis ile ilgili kriterlerin tamamını sağlayan belediyeler, İstanbul, İzmir (bkz. Şekil 9), Mersin ve Samsun BŞB'leri; hiçbirini sağlayamayan belediye ise Gaziantep BŞB'dir.

²³⁶ Bu çalışmanın kapsamına girmemekle birlikte, meclis komisyonlarının gündemi, toplantıları ve kararların alınış sürecinin halka açık olarak ve şeffaf bir biçimde gerçekleşip gerçekleşmediği ayrıca sorgulanmalıdır. Bu çalışmada, meclis komisyonlarında alınan kararların (komisyon raporları) BŞB web sayfalarında yayınlanıp yayınlanmadığına bakılmıştır.



Şekil 9: İzmir BŞB meclis menüsü

Belediyenin bir diğer organı olan ve kamulaştırma, taşınmaz satışı ve kiraya verilmesi, kanunlarda öngörülen cezaları verme gibi önemli kararlara imza atan belediye encümünün gündem ve kararlarının da web sayfalarında bulunması gerekir. Bununla birlikte, daha önceki başlıklarda belirtildiği gibi, 7 BŞB encümen üyelerine dahi yer vermemektedir. Encümen üyelerine yer veren 9 BŞB'den belediyelerden İzmir ve Sakarya BŞB encümen gündemi ve kararlarını; Konya BŞB ise sadece encümen kararlarını yayınlamaktadır. BŞB web sayfalarında, belediye encümünün genel olarak görünür olmayan bir organ olduğu kanaatine varılmıştır.

Belediyelerin planlanan ve devam eden projelerini tüm detaylarıyla web sayfalarında paylaşması, açıklık ve şeffaflık ilkeleriyle, projelerin tamamlanma düzeyinin takibi açısından da hesapverebilirlik ilkesiyle yakından ilgilidir. Projelerine ilişkin detayları “projeler” menüsü ya da bağlantısı ile veren BŞB’ler,

İstanbul, İzmir, Kayseri, Erzurum, Mersin, Sakarya, ve Samsun'dur. Gaziantep BŞB, anasayfa üzerinden “*icraat kitapçığı*” olarak yayınlamıştır. Adana BŞB'nin projelerine, belediye başkanının kişisel web sayfasına verilen bağlantı ile erişilebilmektedir.

Stratejiler kriteri kapsamında, stratejik plan ve yıllık performans programlarının; bütçe kriterinde bütçe ve kesin hesabın; faaliyet raporları kriterinde son faaliyet raporunun varlığı araştırılmıştır. Ankara, Antalya, Kocaeli, Mersin ve Sakarya BŞB'lerinde, bu içeriklerin tamamına -eksiksiz ve güncel olarak- tek bir menüden erişilebilmekte olup, iyi örnekler olarak dikkat çekmektedir. Ankara ve Antalya'da *stratejik yönetim*, Kocaeli'de *plan ve raporlar*, Sakarya'da *bütçe ve stratejik yönetim*, Mersin'de *dokümanlar* menülerinden yayınlanmaktadır. Diyarbakır BŞB dışındaki tüm belediyelerde stratejik plana erişilebilmektedir. Stratejik plana Konya BŞB'de ilgili birimin sayfasından, İstanbul BŞB'de ise site içi arama yapılarak ulaşılmıştır. Bu nedenle görünür ve kolay erişilebilir değildir. Web sayfasında bütçe ve kesin hesabı bulunmayan BŞB'ler Konya, Kayseri, Gaziantep, Erzurum, Eskişehir ve Samsun'dur. Diyarbakır BŞB'de kesin hesap bulunmakla birlikte, bütçe bulunmamaktadır. Son faaliyet raporu Diyarbakır BŞB hariç, tüm belediyelerde bulunmaktadır.

Belediye meclisinin her yıl Ocak ayında, bir önceki yıl gelir-gider ve bunlarla ilgili hesap kayıt ve işlemlerini denetlemek için kendi üyeleri arasından denetim komisyonu kurulmaktadır. Komisyon çalışmaları sonucunda denetim komisyon raporu hazırlanmaktadır. Web sayfası taramasında Samsun ve Diyarbakır BŞB'lerinin denetim komisyon raporlarını da yayınladıkları görülmüştür. Bu raporun paylaşılması, bütçenin açıklık, şeffaflığı ile ve yönetimin hesapverebilirliği açısından önemli görülmüştür.

BŞB'lerin 4734 sayılı “Kamu İhale Kanunu” ile 2886 sayılı “Devlet İhale Kanunu”na göre, ihale ilanlarını internet yoluyla yayınlama zorunluluğu olmamasına rağmen, tüm belediyelerin ihale ilanlarını kurumsal web sayfalarında yayınladıkları tespit edilmiştir. Ancak, ihale sürecinin açıklığı, şeffaflığı ve hesapverebilirliği

açısından bu ihalelerin web sayfasından veya kurumsal sosyal medya hesapları aracılığıyla canlı yayınlanması, sonuçlarına detaylı bir biçimde web sayfasında yer verilmesi gerekmektedir. Özellikle 2019 yılı yerel seçimleri sonrasında, ihalelerin canlı yayınlanması konusunda bir eğilimin oluştuğunu ve giderek yaygınlaştığını söyleyebiliriz. Örneğin, Sakarya BŞB *webtv* aracılığıyla, Ankara, Adana ve Mersin BŞB kurumsal sosyal medya adresleri üzerinden ihalelerini canlı yayınlamaktadırlar. Bütün ihale sonuçlarına erişilebilen belediyelere İzmir BŞB’yi örnek olarak verebiliriz. Hem 4734 sayılı Kanun kapsamındaki mal-hizmet alımı (bkz. Şekil 10) hem de 2886 sayılı Kanun kapsamındaki gelir getirici (encümen menüsü altında) ihalelerin sonuçlarını yayınlamaktadır.

eislem.izmir.bel.tr/IhaleSonuclari.aspx						
2019/363000	İKPG YAZ OKULU ORGANİZASYON HİZMETİ ALIM	19.8.2019 11:00:00	HİZMET ALIMLARI	AÇIK	AKDENİZ AKADEMİSİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git
2019/349786	AKÜLÜ VE PEDIATRİK MANUEL TEKERLEKLİ SANDALYE ALIM	19.8.2019 10:00:00	MAL ALIMLARI	AÇIK	SOSYAL HİZMETLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git
2019/336193	BERGAMA DÜZENLİ KATI ATIK DEPOLAMA TESİSİNE GELEN EVSEL NİTELİKLİ ATIKLARIN SERİLMESİ, SIKIŞTIRILMASI VE ÖRTÜLMESİ HİZMETİ ALIM	9.8.2019 14:30:00	HİZMET ALIMLARI	AÇIK	KATI ATIK DEĞERLENDİRME TESİSLERİ ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git
2019/321311	KOMPAZASYON SİSTEMLERİ BAKIM ONARIM VE TAKİBİ HİZMETİ ALIM	9.8.2019 10:00:00	HİZMET ALIMLARI	AÇIK	TESİSLER BAKIM ONARIM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git
2019/347164	PLASTİK ÜSTÜ KÜLLÜKLÜ ÇÖP KOVASI ALIM	8.8.2019 10:00:00	MAL ALIMLARI	AÇIK	AĞAÇLANDIRMA ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git
2019/331758	SİHHİ TESİSAT MALZEMELERİ VE POLİETİLEN BORU ALIM	7.8.2019 10:00:00	MAL ALIMLARI	AÇIK	GÜNEY ALANLARI BAKIM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Detaya Git

Tablo 10: Açıklık, Şeffaflık ve Hesapverebilirlik Açısından BŞB’ler

Kriter	İZMİR	SAKARYA	İSTANBUL	ADANA	SAMSUN	MERSİN	ANTALYA	ANKARA	BURSA	KOCAELİ	KONYA	ERZURUM	KAYSERİ	ESKİŞEHİR	GAZİANTEP	DİYARBAKIR
Bilgi edinme	1	1	1	1	0,5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Meclis gündemi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Meclis kararları	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Komisyon raporları	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Meclis toplantı canlı yayını	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Encümen gündemi	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encümen kararları	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Projeler	1	1	1	0,5	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
Stratejiler	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0
Bütçe	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
İhale ilanları	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Faaliyet raporları	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0
Toplam	12	11	9,5	8,5	8,5	8,5	8	7,5	7	7	7	7	7	6	5	3

Tablo 10’da açıklık, şeffaflık ve hesapverebilirlik açısından belediyeler aldıkları puana göre sıralanmıştır. Ulaşılabilecek maksimum puan 12’dir. İzmir BŞB 12 tam puan almıştır. Bunu Sakarya BŞB 11 puan ile takip etmektedir. En düşük puanı Diyarbakır BŞB (3 puan) almıştır. Ortalama puan 7,11 olup; belediyelerin yarısı ortalamanın üzerinde, diğer yarısı altında kalmıştır.

D. E-Belediye ve Online İşlemler

Belediyelerin online hizmetleri, web sayfalarında *e-belediye* ya da *online hizmetler* gibi başlıklarda yer almaktadır. BŞB’lerin online olarak sunduğu hizmetler genellikle tahsilata yönelik borç sorgulama ve e-ödeme hizmetleridir. Ayrıca belediyelerin bilgi edinme başvurusu, öneri, dilek, şikayet bildirimi, e-dilekçe, beyaz masa/çözüm masası gibi uygulamaları da bu başlıklarda verdikleri görülmüştür.

Erzurum BŞB, online işlemler kapsamında yalnızca borç sorgusuna yer verdiğinden, değerlendirme tablosunda “0” olarak işaretlenmiştir. Diğer belediyeler,

en azından borç sorgulama ve e-ödeme imkanı sunduğundan “1” olarak işaretlenmiştir.

Tahsilat işlemleri haricinde bazı belediyelerde e-beyanname (yangın sigortası vergisi ve ilan, reklam vergisi için), ihaleler için e-teklif, bazı hizmetler için e-başvuru olanağı sunmuştur. E-beyanname alan belediyeler İstanbul, Gaziantep, Kayseri, Sakarya, Antalya, Bursa, İzmir, Mersin BŞB’leridir. İhaleler için e-teklif alan belediyeler Kayseri, Gaziantep, Bursa, Antalya BŞB’leridir. İstanbul, Antalya ve Konya BŞB’leri çeşitli hizmetleri için e-başvuru almaktadırlar. Örneğin İstanbul BŞB evde sağlık hizmeti başvurusu, kamulaştırma başvurusu; Antalya BŞB nikah başvurusu; Konya BŞB gayrisihhi müessese açma ruhsat başvurusu gibi.

Elde edilen bulgulara göre, belediyelerin e-belediyeyi/online işlemleri kaynakların etkin ve verimli kullanılması amacıyla bir etkinlik aracı olarak kullandığı görülmüştür. Bu uygulamalar, vatandaşların da belediye işlemlerini zaman kaybetmeden, hızlı ve kolay yapabilmesini sağlamaktadır. Ancak, BŞB’lerin e-belediye algısı etkinliğe yönelikken, demokratiklik açısından vatandaş katılımını sağlayacak unsurlara yer vermemeleri önemli bir eksikliklerdir.

E. Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım

Yerel e-demokrasi ve e-katılım kapsamında ele alınan unsurlar, vatandaşların yaşadıkları yere aidiyet duygularını pekiştirecek, hemşehrlik bilincine katkı sunacak, daha da önemlisi karar alma süreçlerine katılacakları platformların bulunup bulunmadığı üzerinedir. Bu bağlamda, forum, anket, e-danışma kriterlerinin varlığı incelenmiştir. Ayrıca web sayfalarında, demokratik bir yönetim mekanizması olan kent konseyi ve alt meclislerine ilişkin bir menü ya da bağlantı olup olmadığına bakılmıştır.

Kent konseyi ve alt meclisi kriteri değerlendirilirken web sayfası üzerinden kent konseyine bağlantı veren BŞB’ler için “1”, hiç bağlantı vermeyen BŞB’ler için “0” değeri verilmiştir. Buna göre, kent konseyine belediye web sayfası üzerinden erişilebilen İzmir, Bursa ve Eskişehir olmak üzere toplam 3 BŞB bulunmaktadır.

Bursa BŞB’den özellikle bahsetmek gerekir. Çünkü Bursa BŞB, kent konseyini teşkilat şemasında *ilgili kuruluşlar* altında göstermiş ve buradan bağlantı vermiştir. İzmir BŞB *Web Sitelerimiz*; Eskişehir BŞB ise *İç Paydaşlarımız* altında kent konseyi logosu üzerinden bağlantı vermektedir. Kent konseyi bulunup, belediyenin kurumsal web adresi üzerinden ulaşılamayan BŞB’ler de mevcuttur. Örneğin, Antalya, Kocaeli, Mersin, Sakarya gibi BŞB’lerin kent konseyi bulunmakla birlikte, belediye web sayfası üzerinden erişilebilecek bir bağlantı verilmemiştir.

Ankara ve Sakarya web sayfalarında e-anket uygulayan BŞB’lerdir. Sakarya BŞB 2020-2024 Stratejik Planını hazırlama çalışmaları kapsamında “*Vatandaş Memnuniyeti Anketi*” düzenlemiştir. Ankara BŞB “*Milli günlerin nasıl kutlanmasını istersiniz?*”, “*Kadınlar Ankara’dan ne istiyor?*”, “*Gönlünüzden geçen Ulus nasıl olmalı?*” gibi kamuoyu e-anketleri düzenlemiştir. BŞB’lerin kurumsal web sayfalarının analiz edildiği tarihlerde diğer belediyelerin herhangi bir e-anket uygulamasına ulaşamamıştır.

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

MİLLİ GÜNLERDE KUTLAMA NASIL OLMALI?

Başvuru Formu

Katılımcının
Adı Soyadı*

Cep Telefonu*

E-Posta Adresi*

Meslek

Yaş*

Cinsiyet*
☐ Erkek
☐ Kadın
Öğrenim Durumu*

Milli Günlerimizi Nasıl Kutlamak İstersiniz?*:

Şekil 11: Ankara BŞB Milli Günlerle İlgili Anket

Hiçbir belediyede e-danışma uygulaması bulunmamaktadır. Ancak yukarıda sözü edilen Ankara BŞB'nin e-anketleri, cevap seçenekleri önceden hazırlandığı ve katılımcının bu seçeneklerden birini tercih ettiği alışılmış anketlerin ötesine geçmektedir. Bu anketler, belirlenen özel konularda vatandaşların kendi fikirlerini beyan edebilecekleri bir biçimde sunulmuştur. Bu durum, Ankara BŞB'nin e-anket uygulamalarının e-danışmaya evrilebileceği yönünde bir izlenim yaratmakta olup, ümit vaatetmektedir.

Araştırma kapsamındaki hiçbir BŞB'nin kurumsal web sayfasından vatandaşların yaşadıkları yerin sorunlarını, bu sorunların çözümlerini ya da buna benzer başlıkları müzakere edebilecekleri forumlar bulunmamaktadır.

Tablo 11: Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım Kriterleri

Kriter	Puan	BŞB
Kent konseyi ve alt meclisleri	3	Bursa, Eskişehir, İzmir
E-Anket	2	Ankara, Sakarya
E-danışma	0	-
Forumlar	0	-

Tablo 11’de, yerel e-demokrasi ve e-katılıma dair kriterlerin BŞB’lerin kurumsal web sayfalarında yer verilme durumuna göre gösterilmiştir. Buna göre Tablo 11, nüfus ve ölçek açısından en önemli yerel yönetim birimi olan büyükşehir belediyelerinin kurumsal web sayfalarının e-katılımdan yoksunluğunu resmetmektedir. Örneğin, kent konseylerinin yasal çerçevesi 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı “Belediye Kanunu”nun 76. maddesi ile çizilmesine, 2006 yılında çıkarılan “Kent Konseyi Yönetmeliği” ile de belediyelere kent konseyi kurulmasına yönelik sorumluluk yüklenmesine rağmen; sadece 3 BŞB’nin web sayfasından kent konseyine erişim sağlanabilmektedir. Bu ise vatandaş katılımı açısından oldukça olumsuzdur.

Kent konseyi ve alt meclisleri, e-danışma, anketler ve forumlar vatandaşlar açısından gönüllü katılım esasına dayandığı için doğrudan demokrasiyi güçlendiren; belediyeler açısından ise karar alma sürecini meşrulaştırarak organlarını ve bu yolla temsili demokrasiyi güçlendiren mekanizmalardır. Bu mekanizmalar vatandaşlara katılım konusunda çeşitli görevler yüklerken, aynı zamanda onları aktif vatandaş olmaya da sevk etmektedir. Belediyelere düşen görev ise, bu uygulamalara kurumsal web sayfalarında daha fazla ve daha görünür şekilde yer vererek vatandaşların aktif katılımını desteklemektir.

IV. Değerlendirme

Bulguların genel değerlendirmesi 2 başlığa ayrılmıştır. İlk başlıkta, BŞB’lerin genel durumu tablo halinde özetlenip, yorumlanmıştır. İkinci başlıkta ise, bulgulardan yola çıkılarak e-yönetişimin hangi evresinde olduğu değerlendirilmiştir. Ayrıca e-yönetişim uygulamalarında etkinlik ve demokratiklik ilkelerinden hangisinin ön planda tutulduğu yorumlanmıştır.

A. Büyükşehir Belediyelerinin Genel Durumu

Tablo 12, çalışma bulgularının özet bir değerlendirmesi niteliğindedir. Tabloya göre İzmir BŞB en yüksek puanı (29 puan) almış olup, 1. Sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla Sakarya, İstanbul, Eskişehir, Antalya ve Konya BŞB’leri takip etmektedir. Bursa, Ankara, Gaziantep, Erzurum ve Diyarbakır BŞB sıralamanın son 5’inde yer almaktadır. Diyarbakır BŞB en düşük puanı (12 puan) alarak son sırada yer almıştır. Ortalama puan 22,25 olarak hesaplanmıştır. Buna göre, belediyelerin yarısı ortalamanın üzerinde, diğer yarısı ise ortalamanın altında puan almıştır.

1. sırada yer alan İzmir BŞB, “BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik” başlığında ortalamanın altında kalsa da; kalan dört başlıkta, diğer belediyelere kıyasla görece yüksek değerler almıştır. İzmir BŞB’nin “Açıklık, Şeffaflık ve Hesapverebilirlik” kriterlerinin tümünü sağladığı özellikle belirtilmelidir. Sıralamada 2. olan Sakarya BŞB, “BŞB-Vatandaş İletişimi” başlığında ortalamanın altında kalsa da; kalan dört başlıkta, diğer belediyelere kıyasla görece yüksek değerler almıştır. 3. sırada yer alan İstanbul BŞB’nin diğer başlıklarda görece yüksek değerler almasına rağmen, “Yerel E-demokrasi ve E-Katılım” konusunda hiçbir uygulaması bulunmamaktadır.

Sıralamada son 3’te yer alan Gaziantep, Erzurum ve Diyarbakır BŞB’leri neredeyse tüm başlıklarda ortalamanın altında değerler elde etmiştir. Diyarbakır BŞB’nin düşük puan almasında, belediyeye “kayyum” atanması, web sayfası incelenme tarihinin kayyum atamasından kısa bir süre sonra gerçekleşmiş olması ve

bu belediyede yönetsel açıdan bir geçiş dönemi yaşanması faktörlerinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte saha çalışmasına dayalı olarak yapılacak araştırmalarla Diyarbakır için bu durumun ne kadar etkili olduğunu ve başka nedenlerin olup olmadığına dair yeniden değerlendirme yapılabilir.

Belirtmek gerekir ki, Gaziantep ve Erzurum BŞB’lerinin mevcut belediye başkanları ilk olarak 2014 yerel seçimlerinde göreve gelmiş ve 2019 yerel seçimlerinde tekrar seçilmiştir. Bu belediyelerde aynı yönetimin devam ettiği düşünüldüğünde, düşük puanlar alarak son sıralarda yer almasının nedenleri üzerine saha araştırmalarına dayalı daha kapsamlı çalışmalar yapılabilir.

Tablo 12: Bulguların Değerlendirilmesi

Kriter	İZMİR	SAKARYA	İSTANBUL	ESKİŞEHİR	ANTALYA	KONYA	MERSİN	SAMSUN	KAYSERİ	KOCAELİ	ADANA	BURSA	ANKARA	GAZİANTEP	ERZURUM	DIYARBAKIR
BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik (14)	6	9	8,5	8	6	7	7,5	7	7	6	8	4	6	6,5	4	2
BŞB-Vatandaş İletişimi (11)	10	7	9	10	10	10	6	6,5	8	9	5	9	6	6	7	7
Açıklık, Şeffaflık, Hesapverebilirlik Uygulamaları (11)	11	10	8,5	5	7	6	8,5	8	6	6	7,5	6	6,5	4	6	2
E-Belediye ve Online İşlemler (1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım (4)	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Genel Toplam (41)	29	28	27	25	24	24	23	22,5	22	22	21,5	21	20,5	17,5	17	12

B. E-Yönetişimin Hangi Evresindeyiz? E-Yönetişim Uygulamaları: Etkinlik mi, Katılım mı?

İncelenen web sayfaları kapsamında e-yönetişim konusunda büyükşehir belediyelerinin hangi aşamada olduğu yorumlanacak olursa:

Karakaya Polat’ın çalışmasında yer verdiği e-belediye aşamalarından²³⁷ ilki olan tek yönlü bilgi sağlama aşamasının büyük oranda gerçekleştirildiği ve bu bağlamda, stratejik plan, bütçe, projeler, ihale ilanları, meclis kararları gibi pek çok içeriğe web sayfalarından erişilebildiği gözlemlenmiştir. İkinci aşama olan karşılıklı

²³⁷ Karakaya Polat, 2006, s.13.

iletişimin de, borç sorgulama, bilgi edinme, dilek-şikayet-öneri bildirimi gibi örneklerle gerçekleştiği görülmüştür. nc aşama olan evrimii işlem, özellikle online tahsilat biçiminde uygulanmaktadır. Dolayısıyla 3 aşama da BşB web sayfalarında bulunmaktadır. Ancak 3. aşama olan evrimii işlemlerde henüz fazla çeşitlilik bulunmadığı ve işlem çeşitliliğinin arttırılması gerektiği belirtilmelidir.

Torres vd.'nin çalışmasında modellendirilen e-devlet ařamaları²³⁸ kapsamında değerlendirildiğinde, ilk aşama olan billboard aşamasının ve ikinci aşama olan kısmi hizmet sunumu aşamasının gerçekleştiği, nc aşama olan portal aşaması içerisinde bulunulduğu gözlemlenmiştir. Ancak portal aşaması, yukarıda belirtildiği gibi, henüz fazla sayıda işlemi kapsamayan, çeşitlilik arzetmeyen ve daha çok tahsilata yönelik bir yapıdadır.

Avrupa Konseyi'nin belirlemiş olduğu katılım dzeyleri²³⁹ açısından değerlendirildiğinde, ilk düzey olan bilgi ve belgeye erişim düzeyi büyük lde sağlanmıştır. İkinci düzey olan danışma aşaması sadece Sakarya ve Ankara'da görülmüştür. Bununla birlikte, bu örnekler yalnızca görüş almaktan ibarettir. Alınan görüşlerin sonuçlarının yayınlanması ve geri bildirim sağlanması uygulamalarının olmadığı gözlemlendiğinden, ikinci düzeyin henüz tam manada gerçekleşmediği, ancak ikinci düzeyin içerisinde bulunulduğu söylenbilir. Danışma aşamasının ilerisinde diyalog ve ortaklık-aktif katılım olmak üzere iki aşamanın daha olduğunu hatırlatmak gerekir.

İncelenen 16 BşB web sayfasına dair bulgular, bu çalışmada bira kez sorulan e-yönetişim bir etkinlik aracı mı, yoksa demokratiklik aracı mı sorusunu daha net yanıtlamaya imkan vermektedir. Buna göre, belediye web sayfaları etkili bir halkla ilişkiler aracı olarak kullanılmaktadır ve burada özellikle başkan fiğr ne çıkarılmaktadır. Yine belediye web sayfaları hem belediye hem de vatandaşlar açısından hizmet sunumunda/ hizmet almada etkinlik aracı olarak kullanılmaktadır.

²³⁸ Torres vd., s. 231.

²³⁹ Bkz. <https://coe.int/en/web/civil-society/>, (07.08.2019).

Demokratiklik ve e-katılım konusunda, bilgi edinme imkanları ile açık, şeffaf ve hesapverebilir yönetim anlayışı açısından önemli bir yol alındığı söylenmelidir. Ancak, gerçek manada e-katılımı sağlayacak mekanizmalar henüz bulunmamaktadır. E-katılım açısından da yolun başında olduğu açıkça söylenmelidir.



SONUÇ

Son 30 yılda yaşanan gelişmeler çerçevesinde, yönetişimin internet teknolojisi ile büründüğü yeni form olan e-yönetişim, demokrasi ve katılım açısından umut vaat etmekteydi. Özellikle gelişmiş ülke örneklerine bakıldığında bu vaadin sürdüğünü ve önemli aşamalar katedildiğini söyleyebiliriz.

Konuya Türkiye’deki büyükşehir belediyeleri üzerinden yaklaşan bu çalışmada, 16 büyükşehir belediyesinin e-yönetişim uygulamaları, “E-Yönetişim Uygulamaları Değerlendirme Tablosu” aracılığıyla web sayfaları üzerinden içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. 41 kriterden oluşan tablo, BŞB organları: bilgi ve erişilebilirlik, BŞB-vatandaş iletişimi, açıklık, şeffaflık ve hesapverebilirlik uygulamaları, e-belediye ve online işlemler ile yerel e-demokrasi ve e-katılım olmak üzere toplam beş alt başlıktan oluşmaktadır.

BŞB organları: bilgi ve erişilebilirlik başlığındaki 14 kriter açısından görece yüksek değerler alan BŞB’ler Sakarya, İstanbul, Adana ve Eskişehir BŞB’leridir. Bu kriterlerden görece düşük puan alan BŞB’ler Bursa, Erzurum ve Diyarbakır’dır. Diyarbakır BŞB bu başlıkta yalnızca 2 puan almıştır. Bunun nedeni, belediyeye kayyum atanması sonrasında belediye meclis üyelerine ait bilgilerin web sayfasından çıkarılması, meclisin güncel gündemine ve kararlarına ulaşılamaması, BŞB organlarının bilgilerine erişim konusunda yalnızca başkan vekilinin biyografisinin ve fotoğrafının bulunmasıdır.

Vatandaşların BŞB organlarını daha iyi tanınması ve bu organlara erişebilir olması, seçilmiş temsilciler olarak BŞB organlarının alacağı kararlarının meşruluklarını arttıran ve aynı zamanda bu organları güçlendiren bir unsurdur. Fakat BŞB web sayfalarının belediyenin tüm organlarından ziyade başkan figürünü öne çıkarıyor olması, ortak bir özellik olarak tespit edilmiştir.

BŞB-vatandaş iletişimi kriterleri (11 kriter), BŞB kurumsal web sayfalarının vatandaşa hangi iletişim kanallarını sunduğunu tespit etmeye yöneliktir. Bu açıdan, ilk sıralarda yer alan BŞB’ler, Antalya, Eskişehir, İzmir ve Konya BŞB’dir.

Gaziantep, Mersin, Ankara ve Adana BŞB’leri bu başlıkta son sıralarda yer almıştır. Belediyelerin büyük çoğunluğunda kurumsal sosyal medya, haberler, duyurular, bilgi edinme, öneri, dilek, şikayet gibi kriterler sağlanmaktadır. Ancak kurumsal web sayfalarında dil seçeneği, engelli erişimi, web haritası yoluyla erişim ve kullanım kolaylığı sağlayan çok az sayıda belediye olduğu görülmüştür. Özellikle dil seçeneği sunmak (Örneğin Diyarbakır’da Zazaca ve Kurmanci dil seçeneği) ve toplumun dezavantajlı grupları (Örneğin engelli erişimi) için farklı iletişim kanalları açmak, iletişimin yanında katılıma da katkı sunacağından, web sayfası tasarımında bu konulara daha fazla önem verilmesi önerilmektedir. BŞB’ler için son dönemlerin belediyeden vatandaşa/ vatandaştan belediyeye iletişimin en etkili araçlarından biri haline gelen sosyal medyanın da tüm belediyelerce kullanıldığı görülmüştür.

BŞB web sayfaları, karar alma sürecini ve bu sürecin çıktılarını vatandaşlar açısından açık, şeffaf ve hesapverebilir bir biçimde sunmalıdır. Bu durum belediyeler açısından karar alma sürecinin meşruiyetini de artırır. Tabloda açıklık, şeffaflık ve hesapverebilirlik uygulamaları açısından 11 kriter değerlendirmeye alınmıştır. Buna göre, İzmir BŞB tüm kriterleri sağlamakta ve öne çıkmaktadır. Sakarya ve İstanbul BŞB de sıralamada İzmir’i takip etmektedir. Bu başlıkta Eskişehir, Gaziantep ve Diyarbakır BŞB’leri en düşük puanı almışlardır. Belediyeler genelinde en yüksek puan alan kriterler ihale ilanları, meclis gündemi ve faaliyet raporlarıdır. Encümen gündemine yalnız 2 belediyede, encümen kararlarına ise yalnız 3 belediyede erişim sağlanmaktadır. Oysa belediye encümeni, belediyenin organlarından biri olup; kamulaştırma, taşınmaz satışı ve kiraya verilmesi, kanunlarda öngörülen cezaları verme gibi önemli kararlara imza atmaktadır. Meclis toplantılarının web aracılığıyla canlı yayınlanması, bu toplantılara ilgiyi arttırmış, takip edilmesini ve izlenmesini kolaylaştırmıştır. Bununla birlikte, belediyelerin sadece yarısında bu özelliğin bulunduğu tespit edilmiştir. Hem şeffaflık ve hesapverebilirlik hem de bir katılım aracı olan bu imkanın tüm belediyeler tarafından sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

Dördüncü başlıkta BŞB’lerin web sayfalarında bulunan “online işlemler” tek bir kriter olarak değerlendirilmiştir. Belediyelerin bu uygulamayı daha çok

tahsilata yönelik borç sorgulama ve e-ödeme aracı olarak kullandıkları tespit edilmiştir. Bu işlemlerin dışında, vergiler için e-beyanname, ihaleler için e-teklif ve bazı hizmetler için e-başvuru gibi uygulamalara da yer vermiştir. Ayrıca bazı belediyelerin bilgi edinme başvurusu, öneri/dilek/şikayet bildirimi, e-dilekçe, beyaz masa/çözüm masası gibi uygulamaları da bu başlıkta verdikleri görülmüştür. E-belediye ya da online işlemler, büyükşehir belediyelerinin web sayfalarının vatandaşlara hizmet sunumunda etkinlik aracı olarak kullanıldığındığının en önemli göstergesidir. Belediye ve vatandaş ihtiyacı doğrultusunda etkinliği ve verimliliği daha da arttırmaya yönelik bu hizmetlerin çeşitleneceği beklenmektedir.

Beşinci ve son başlık olan yerel e-demokrasi ve e-katılım konusunda değerlendirilen kriterler (4 kriter), BŞB'lerin web sayfaları aracılığıyla vatandaşların karar alma sürecine katılımını sağlayacak unsurların bulunmadığını ortaya çıkarmıştır. Hatta e-katılım unsurlarının bulunması bir yana, bir yerel katılım mekanizması olan kent konseylerine yalnız 3 BŞB'nin web sayfasında yer verilmiş olması ve ayrıca bazı BŞB'lerde kent konseyi bulunmasına rağmen belediyenin kurumsal web sayfasında yer verilmemesi önemli bir eksikliktir. Bu durum, vatandaşların kent konseylerinden haberdar olması ve katılım sağlaması ile kent konseylerinin kurumsallaşması açısından olumsuz bir tablo oluşturmaktadır. Yalnızca Ankara ve Sakarya BŞB'lerinin web sayfalarında e-anket uyguladığı görülmüştür. Vatandaşlar tarafından farklı başlıkların oluşturulduğu, bu başlıkların müzakere edilebildiği ve hatta tartışmaların belediye meclisi gündemine taşınabilme potansiyeline sahip forumlar hiçbir BŞB'de bulunmamaktadır. Hiçbir BŞB'de e-danışma uygulaması bulunmamaktadır. Ancak Ankara BŞB'nin uyguladığı e-anket yöntemi, alışılmış anket uygulamalarının ötesine geçmekte ve e-danışmaya evrilebileceği yönünde bir izlenim yaratmaktadır.

BŞB'lerin tablodaki genel görünümüne bakıldığında, en yüksek puanları alarak ilk 3 sırada yer alan BŞB'ler İzmir, Sakarya ve İstanbul'dur. En düşük puanları alarak son 3 sırada yer alan BŞB'ler ise Gaziantep, Erzurum ve Diyarbakır'dır. Son 3'te yer alan BŞB'ler neredeyse tüm başlıklarda ortalamanın altında kalmış olup, değerlendirilen kriterler açısından başarısız bir karneye sahiptir.

Bu belediyelerin düşük puanlar alarak son sıralarda yer almasının nedenleri üzerine saha araştırmalarına dayalı, daha kapsamlı çalışmalar yapılarak; siyasal, yönetsel ve sosyolojik faktörler de bu değerlendirmeye dahil edilebilir.

BŞB web sayfasına dair bulgular, e-yönetişim bir etkinlik aracı mı, yoksa demokratiklik aracı mı sorusunu daha net yanıtlamaya imkan vermektedir. Buna göre, belediye web sayfaları etkili bir halkla ilişkiler aracı ve ayrıca hizmet sunumunda/ hizmet almada etkinlik aracı olarak kullanılmaktadır. Demokratiklik ve e-katılım konusunda, bilgi edinme imkanları ile açık, şeffaf ve hesapverebilir yönetim anlayışı açısından önemli bir yol alındığı söylenmelidir. Ancak, e-yönetişim uygulamalarından asıl beklenen, katılımcı demokrasiyi sağlayıcı işlevlere sahip olmasıdır. Görülen oldukça az sayıdaki örnekte anket yoluyla görüş alınmakla birlikte, bu süreç yalnızca vatandaşın belediyeye doğru görüş aktarımı şeklinde gerçekleşmektedir. Bu görüşlerin nasıl değerlendirildiğine, sonuçlarına, uygun bulunan/bulunmayan görüşlere, uygun bulunmama gerekçelerine dair kapsamlı bir geri bildirim yapılmamakta ve yayınlanmamaktadır.

BŞB web sayfalarına ilişkin bulgulardan yola çıkılarak, e-belediye açısından hangi evrede bulunulduğuna bakıldığında; 3 aşamanın da gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. E-belediye hizmetleriyle asıl amaçlanan, hizmet sunumunda etkinliği sağlamak olduğundan, tüm e-belediye aşamalarının gerçekleşmiş olması olağan karşılanmaktadır. Yalnız burada çevrimiçi işlemlerin çeşitliliğinin daha geniş kitlelere hitap edecek şekilde artırılması önerilmektedir.

Avrupa Konseyi'nin belirlemiş olduğu katılım düzeyleri baz alınarak, yerel demokrasi ve katılım açısından henüz ilk evre (bilgi ve belgeye erişim düzeyi) gerçekleşmiştir. Geline nokta, gerçek manada e-katılımı sağlayacak mekanizmaların henüz bulunmadığı ve bu konuda yolun başında olduğu açıkça söylenmelidir. Sakarya ve Ankara BŞB'nin e-anket uygulamaları katılımın 2. düzeyine (danışma düzeyi) adım atıldığına işaret etmektedir. Fakat bu konuda kat edilmesi gereken diyalog ve ortaklık/aktif katılım aşamaları da bulunmaktadır.

BŞB’lerin e-katılımı sağlayıcı mekanizmalara web sayfalarında yer vermesi, vatandaş katılımını teşvik etmesi gerekmektedir.

Bu çalışma, büyükşehir belediyelerinin e-yönetişim uygulamalarında e-demokrasi ve e-katılıma yönelik unsurların bulunup bulunmadığını, bu uygulamaların etkinlik veya demokratiklik ilkelerinden daha çok hangisine yöneldiğini kurumsal web sayfaları üzerinden araştırmıştır. E-yönetişim uygulamalarını e-katılım boyutuyla ele alan görece az sayıda çalışma bulunduğundan, bu çalışmanın literatüre ve ayrıca uygulayıcılara katkı yapması beklenmektedir. Bu çalışmanın daha ileri götürülerek, web sayfası incelemesinin yanında, özellikle saha çalışmasına dayanan yöntemler kullanılarak daha kapsamlı analizlerin yapılabileceği ve bu konuda Türkiye’ye özgü bir e-yönetişim endeksinin oluşturulacağı yeni çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

EKLER



Ek 1: E-Yönetişim Değerlendirme Tablosu Kriterleri

KRİTERLER
BŞB Organları: Bilgi ve Erişilebilirlik (14)
Başkanın biyografisi
Başkanın e-posta adresi
Başkanın telefon numarası
Başkanın fotoğrafı
Başkanın sosyal medya hesapları
Başkanın kamuoyuna açık konuşmaları
Başkana mesaj/ Başkana yazın
Meclis üyelerinin isimleri
Meclis üyelerinin biyografileri
Meclis üyelerinin telefon numaraları
Meclis üyelerinin fotoğrafları
Meclis üyelerinin e-posta adresleri
Meclis komisyonları ve üyeleri
Encümen üyelerinin isimleri
BŞB-Vatandaş İletişimi (11)
Site içi arama
Dil seçenekleri
Engelli erişimi
Belediye web sayfası haritası
Belediye yönetim şeması ve birimler
Kurumsal Sosyal medya
Şehir hakkında bilgilendirme
Şehir rehberi veya haritası
Bilgi edinme
Öneri/ Dilek/ Şikayet Bildirimi
Haberler ve duyurular
Açıklık, Şeffaflık, Hesapverebilirlik Uygulamaları (11)
Meclis gündemi
Meclis kararları
Komisyon raporları
Meclis toplantı canlı yayını
Encümen gündemi
Encümen kararları
Projeler
Stratejiler
Bütçe

KRİTERLER
İhale ilanları
Faaliyet raporları
E-Belediye ve Online İşlemler (1)
Online işlemler
Yerel E-Demokrasi ve E-Katılım (4)
Kent konseyi ve alt meclisleri
Forumlar
E-Anket
E-Danışma



Kriter	İZMİR	SAKARYA	İSTANBUL	ESKİŞEHİR	ANTALYA	KONYA	MERSİN	SAMSUN	KAYSERİ	KOCAELİ	ADANA	BURSA	ANKARA	GAZİANTEP	ERZURUM	DİYARBAKIR
Belediye web sayfası haritası	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Belediye yönetim şeması ve birimler	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
Kurumsal sosyal medya	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Şehir hakkında bilgilendirme	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Şehir rehberi veya haritası	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
Bilgi edinme	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
Öneri/ Dilek/ Şikayet Bildirimi	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
Haberler ve duyurular	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ara Toplam	10	7	9	10	10	10	6	6,5	8	9	5	9	6	6	7	7
Meclis gündemi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Meclis kararları	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
Komisyon raporları	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Meclis toplantı canlı yayını	1	1	1	0	1	0	0,5	1	0	0	1	0	0,5	0	0	0
Encümen gündemi	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encümen kararları	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Projeler	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0,5	0	0	1	1	0
Stratejiler	1	1	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Bütçe	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0
İhale ilanları	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Faaliyet raporları	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0

Kriter	İZMİR	SAKARYA	İSTANBUL	ESKİŞEHİR	ANTALYA	KONYA	MERSİN	SAMSUN	KAYSERİ	KOCAELİ	ADANA	BURSA	ANKARA	GAZİANTEP	ERZURUM	DİYARBAKIR
Ara Toplam	11	10	8,5	5	7	6	8,5	8	6	6	7,5	6	6,5	4	6	2
Kent konseyi ve alt meclisleri	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Forumlar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EAnket	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
E-danışma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ara Toplam	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Online işlemler	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Toplam (41 Kriter)	29	28	27	25	24	24	23	22,5	22	22	21,5	21	20,5	17,5	17	12

Ek 3: Torres vd.’nin “E-Demokrasi ve Web Olgunluğu Tablosu” Kriterleri

SİYASAL BOYUT (22 kriter)	FİNANSAL HESAPVEREBİLİRLİK (25 kriter)
Belediye Başkanı	İstatistikler
-Biyografik bilgi	Konsolide Finansal Tablolar
-Başkanın konuşmaları	Performans Göstergeleri
-E-postası	Denetim Raporu
-Telefon numarası	Genel içerikler (5 kriter)
-Fotoğrafı	Finansal Tablolar (3 kriter)
-Adresi	İşlemler Tablosu (3 kriter)
Yürütme Kurulu ile iletişim	Diğer Finansal Tablolar (3 kriter)
-Üyeleri	Bütçe Bilgisi (7 kriter)
-E-posta	
-Telefon numarası	WEB OLGUNLUĞU
-Fotoğraf	Hataların tanımlanması
-Adres	Site içi arama motoru
Meclis üyeleriyle iletişim	Web sayfası haritası
-E-posta	Online işlemlerin tamamlanmasında basitlik
-Telefon numarası	Kamu departmanlarına ulaşmak için göstergeler (işaretler)
-Fotoğraf	
-Adres	
Genel oturumlar, tutanaklar, raporlar	
Videolar	
Haberler	
-Basın bültenleri	
-Halka açık etkinliklerin fotoğrafları	
Komisyonlar	
Yönetimin yapısı ve fonksiyonları	
Seçmenler, medya, siyasi partiler, adaylar vd. için bilgi	
VATANDAŞLA DİYALOG (13 kriter)	
Kamu hizmetleri hakkında öneri/şikayet kutuları	
Forum	
Demokratik katılım	
Erişilebilirlik	
-Diller	
-Engelliler	
Proje ve stratejiler	
Yayınlar	
Resmi kurumların web sayfalarına bağlantılar	
Şehrin e-tanıtımı	
-İş	
-Turist bilgi	
-Şehir günlüğü	
-E-girişim	
-Vatandaşlar için erişilebilir e-posta adresleri	

KAYNAKÇA

Kitaplar:

- Aksu Çam, Çiğdem. **Yerelleşme ve Yerel İktidar: Edirne Alan Araştırması**, İstanbul : Beta Yay., 2013.
- Argüden Yönetişim Akademisi, **“Vatandaş Bakışıyla” İstanbul İlçelerinin Belediye Yönetişim Karnesi**, İstanbul: Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları, 2018.
- Bayramoğlu, Sonay. **Yönetişim Zihniyeti: Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü**, İstanbul: İletişim Yayınları, 2005.
- Buchanan, James M. ve Robert D. Tollison. **The Theory of Public Choice- II**, University of Michigan Press, 1984.
- Castells, Manuel. **Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür, Ağ Toplumunun Yükselişi**, Ebru Kılıç (Çev.), Cilt: 1, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2005.
- Castells, Manuel. **Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür, Kimliğin Gücü**, Ebru Kılıç (Çev.), Cilt: 2, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2006.
- Cockburn, Cynthia. **The Local State: management of cities and people**, London: Pluto Press, 1977.
- Commission of the European Communities, **European Governance a White Paper**, 2001.
- Coşgun, Recai, Remzi Altunışık ve Engin Yıldırım. **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 7. Baskı, 2012.
- Çınar, Tayfun, Can Umut Çiner ve Ozan Zengin, **Büyükşehir Yönetimi Bütünleştirme Süreci**, Ankara: TODAİE Yay., 2009.

Dinçer, Ömer ve Cevdet Yılmaz, “Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim”, **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 1**, Ankara: T.C. Başbakanlık, 2003.

Emrealp, Sadun. **Yerel Gündem 21 Uygulamalarına Yönelik Kolaylaştırıcı Bilgiler El Kitabı**, İstanbul: Uluslararası Yerel Yönetimler Birliği-Doğu Akdeniz ve Ortadoğu Bölge Teşkilatı Yayını, 2. Baskı, 2005.

Eryılmaz, Bilal. **Kamu Yönetimi**, 4. Baskı, Ankara: Okutman Yayıncılık, 2011.

Gökçe, Birsen. **Toplumsal Bilimlerde Araştırma**, Savaş Yayınevi, Ankara, 4. Baskı, 2004.

North, Douglass C. “**Institutions, Institutional Change and Economic Performance**”, Cambridge University Press, 1991.

O’Connor, James. **The Fiscal Crisis in the State**, 4. Basım, New Jersey: Transaction Publishers, 2009.

OECD, **OECD Principles of Corporate Governance**, Paris: OECD, 2004.

Osborne, David ve Ted Gaebler. **Reinventing Government**, Addison-Wesley Publ. Co., 1992.

Peters, B. Guy. **The Future of Governing: Four Emerging Models**, Lawrence, Kansas: University Press of Kansas, 1996.

Pierre, Jon ve B. Guy Peters. **Governance, Politics and the State**, New York: St. Martin's Press, 2000.

Punch, F. Keith, **Sosyal Araştırmalara Giriş Nicel ve Nitel Yaklaşımlar**, Dursun Bayrak vd. (Çev.), Ankara: Siyasal Kitabevi, 2011.

Ruhi, M. Emin. **Doğrudan Demokrasi (e-Demokrasi)**, Ankara: Seçkin Yay., 2005.

Şengül, H. Tarık. **Kentsel Çelişki ve Siyaset Kapitalist Kentleşme Süreçlerinin Eleştirisi**, Ankara: İmge Kitabevi Yay., 2. Baskı, 2009.

TÜBİTAK. “**Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**”, Ankara, 2002.

TÜBİTAK-BİLGEM-YTE. “Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm Raporu”, **Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1**, Ankara, 2017.

Uçkan, Özgür. **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yay., 2003.

United Nations Human Settlements Programme. UN-HABITAT, Global Campaign on Urban Governance, 2002.

United Nations. **Understanding Knowledge Societies**, United Nations Publication, New York, 2005.

Weiss, Linda ve John Hobson. **States and Economic Development: A Comparative Historical Analysis**, Cambridge: Polity Press, 1995.

World Bank, **Governance, The World Bank’s Experience**, World Development, 1997.

World Bank. **Governance and Development**, Washington D.C.: World Bank, 1992.

Makaleler:

Aktel, Mehmet. “İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.14, S.2, 2009, s. 223-240.

Albino, Vito, Umberto Berardi ve Rosa Maria Dangelico, “Smart Cities: Definitions, Dimensions, and Performance”, **Journal of Urban Technology**, C: 22, S: 1, 2015.

Altınbaş, Deniz. “Avrupa Birliği’nin Başarısız Girişimi: Avrupa Vatandaşlığı”, **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 11, S: 3, 2009, s. 93-112.

Barber, Benjamin. “Which Technology for Which Democracy? Which Democracy for Which Technology?”, **International Journal of Communications Law and Policy**, S: 6, 2000/2001, s. 1-8.

Castells, Manuel. “Towards a Political Urban Sociology”, Michael Harloe (Ed.), **Captive Cities: Studies in the Political Economy of Cities and Regions** içinde, New Delhi: Wiley&Sons, 1977, s. 61-78.

Czempiel, Ernst-Otto. “Governance and Democratization”, **Governance Without Government: Order And Change In World Politics** içinde, James N. Rosenau ve Ernst-Otto Czempiel (Ed.), Cambridge University Press, 1992, s. 250-271.

Çukurçayır, M. Akif. “Bölge Kalkınması ve Bölgesel Yönetişim”, **Yönetişim** içinde, M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu (Ed.), Konya: Çizgi Kitabevi, 2013, s. 295-318.

Demirel, Demokaan. “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, **Türk İdare Dergisi**, S: 466, 2010, s. 65-94.

Eren, Veysel ve Ufuk Durna. “Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet”, **İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, S: 32, Mart 2005, s. 139-166.

Fuchs, Christian, Regina Bernhaupt, Christiana Hartwig, Mark A. Kramer, Ursula Maier Rabler. “Broadening eParticipation: Rethinking ICTs and Participation”, **Advanced Studies and Research in Information and Communication Technologies & Society**, Paper No: 2, 2006, s. 1-38.

Grönlund, Ake ve Thomas A. Horan. “Introducing e-Gov: History, Definitions and Issues”, **Communications of the Association for Information Systems**, C: 15, S: 39, 2005, s. 713-728.

Held, David. “Democracy, the Nation State and the Global System”, **Economy and Society**, 1991, C: 20, S: 2, s. 138-172.

Henden, H. Burçin ve Rıfkı Henden. “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, C: 4, S: 14, Güz 2005, s. 48-66.

Hirst, Paul. “Democracy and Governance”, **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 13-35.

Hufty, Marc. “Governance: Exploring Four Approaches and Their Relevance to Research”, **Research for Sustainable Development: Foundations, Experiences, and Perspectives** içinde, Urs Wiesmann ve Hans Hurni (Ed.), Bern: Geographica Bernensia, 2011, s. 165-183.

İzci, İnan. “Yerel Yönetişimde Uluslararası Yaklaşımlar”, **Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim**, Argüden Akademi Yayınları, İstanbul, 2018, s. 39-46.

Jessop, Bob. “Governance and Meta-Governance: On Reflexivity, Requisite Variety and Requisite Irony”, **Governance as Social and Political Communication** içinde, Henrik P. Bang (Ed.), Manchester University Press, 2003, s. 101-116.

Judge, David. “Pluralism”, **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), London: SAGE Publications, 1995, s. 13-35.

Karakaya Polat, Rabia. “The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links”, **European Journal of Communication**, C: 20, S: 4 2005a, s. 435-459.

Karakaya Polat, Rabia. "The Internet and Democratic Local Governance: The Context of Britain", **The International Information & Library Review**, S: 37, 2005b, s. 87-97.

Karakaya, Rabia. "The Internet and Citizen Participation: Exploring the Barriers to Reform in the Context of UK Local Government", Herwig Reynaert, Kristof Steyvers, Pascal Delwit ve Jean-Benoit Pilet (Ed.), **Revolution or Renovation? Reforming Local Politics in Europe** içinde, Brugge: Vanden Broele Publishers, 2005, s. 261-287.

Karkın, Naci ve H. Serhan Çalhan. "İl Belediye Web Sitelerinin E-Katılım Açısından Analizi", **Kamu Yönetimi ve Teknoloji KAYFOR 2010** içinde, yay. haz. O. Ender Aslan, Nuran Savaşkan Akdoğan, Burak Tangör, Hande Mimaroğlu Özgen, Asu Altınoğlu, TODAİE Yayını, 2011, s. 805-821.

Karkın, Naci. "e-Katılım Kavramı ve Süreci: Kamu Siyasa Oluşum Sürecine Vatandaş Katkısının Olabilirliği", **Sosyoekonomi**, S: 1, 2012, s. 41-62.

Keleş, Ruşen. "Yönetişim Kavramına Eleştirel Bir Yaklaşım", **Yönetişim** içinde, ed. M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu, Konya: Çizgi Kitabevi, 2013, s. 57-69.

Kesim, H. Kutay ve Ali Petek, "Avrupa Komisyonu'na Belirlenen İyi Yönetişimin İlkeleri Çerçevesinde Türk Kamu Yönetimi Reformunun Bir Eleştirisi", **Amme İdaresi Dergisi**, C: 38, S: 4, 2005, s. 39-58.

Kickert, Walter J. M., Eric-Hans Klijn ve Joop F. M. Koppenjan, "Introduction: A Management Perspective on Policy Networks", **Managing Complex Networks- Strategies for the Public Sector** içinde, Londra: Sage Publications, 1997, s. 1-13.

Kooiman, Jan. "Societal Governance: Levels, Modes, and Orders of Social-Political Interaction", **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 138-164.

Mehmet Mecek, “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**, C.22, Kayfor15 Özel Sayısı, 2017, s. 1815-1851.

Moynihan, Donald P. “Building Secure Elections: E-Voting, Security, and Systems Theory”, **Public Administration Review**, 2004, C: 64, S: 5, s. 515-528.

Nam, Taewoo ve Theresa A. Pardo. “Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions”, **The Proceedings of the 12th Conference on Digital Government Research**, USA-Maryland, Haziran 12–15, 2011, s. 282-291.

Ndou, Valentina D. “E-Government For Developing Countries: Opportunities and Challenges”, **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries**, 2004, S: 18/1, s. 1-24.

Örselli, Erhan, Erdal Bayrakçı ve Niyazi Karabulut. “E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz”, **AVRASYA Uluslararası Araştırmalar Dergisi**, C: 6, S: 14, Ekim 2018, s.108-126.

Özer, M. Akif. “Yönetişim Üzerine Notlar”, **Sayıştay Dergisi**, S: 63, 2006, s. 59-89.

Palabıyık, Hamit. “Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar”, **Amme İdaresi Dergisi**, C: 37, S: 1, 2004, s. 63-85.

Pierre, Jon. “Introduction: Understanding Governance”, **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 1-10.

Pickvance, Christopher. “Marxist Theories of Urban Politics”, **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), London: SAGE Publications, 1995, s. 253-274.

Rhodes, R.A.W. "Governance and Public Administration", **Debating Governance** içinde, Jon Pierre (Ed.), New York: Oxford University Press, 2000, s. 54-90.

Rosenau, James N. “Governance, Order, And Change In World Politics”, **Governance Without Government: Order And Change In World Politics** içinde, James N. Rosenau ve Ernst-Otto Czempiel (Ed.), Cambridge University Press, 1992, s. 1-29.

Shah, Anwar ve Sana Shah. “The New Vision of Local Governance and the Evolving Roles of Local Governments”, **Local Governments in Developing Countries** içinde, Anwar Shah (Ed.), Washington, D.C: The World Bank, 2006, s. 1-46.

Sobacı, M. Zahid ve Ramazan Altınok. “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi”, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji KAYFOR 2010** içinde, yay. haz. O. Ender Aslan, Nuran Savaşkan Akdoğan, Burak Tangör, Hande Mimaroglu Özgen, Asu Altinoğlu, TODAİE Yayını, 2011, s. 786-803.

Soylu, Hülya. “Etkinlik ve İyi Yönetişim”, **İyi Yönetişimin Temel Unsurları** içinde, Ankara: T.C. Maliye Bakanlığı Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı, 2003, s. 78-94.

Stoker, Gerry. “Regime Theory and Urban Politics”, **Theories of Urban Politics** içinde, David Judge, Gerry Stoker, Harold Wolman (Ed.), London: SAGE Publications, 1995, s. 54-72.

Stoker, Gerry. “Governance as Theory: Five Propositions”, **International Social Science Journal**, C: 50, S: 155, 1998, s. 17-28.

Stoker, Gerry. “Introduction: The Unintended Costsand Benefits of New Management Reform for British Local Government”, **The New Management of British Local Governance** içinde, Gerry Stoker (Ed.), Londra: Macmillan Press, 1999, s. 1-21.

- Şahin, Ali. “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 29, 2007, s. 161-189.
- Şat, Nur. “Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi”, **Türk İdare Dergisi**, S: 482, 2016, s. 183-237.
- Toksöz, Fikret. “Yönetişimin Tarihsel Gelişimi”, **Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim**, Argüden Akademi Yayınları, İstanbul, 2018, s. 7-17.
- Topcu, Dilek. “6360 Sayılı Kanun Ölçeğinde Elektronik Erişimin Yerel Katılıma Etkisi”, **Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2017, C: 1, S: 4.
- Toprak, Zerrin. “E-Yönetişim & E-Demokrasi”, **Yönetişim** içinde, M. Akif Çukurçayır ve H. Tuğba Eroğlu (Ed.), Çizgi Kitabevi, 2013, s. 71-101.
- Torlak, S. Evinç ve Zuhal Önez. “Bir Katılım Modeli Olarak Yerel Gündem 21’e Bakış”, **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar- I: Reform** içinde, Ed. Hüseyin Özgür ve Muhammet Kösecik, Nobel Yayın Dağıtım, 2005, s. 649-673.
- Torres, Lourdes, Vicente Pina ve Basilio Acerete. “E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government’s Relationship with Citizens”, **Governance**, Alasdair Roberts ve Robert H. Cox (Ed.), 2006, C: 19, S: 2, s. 277-302
- Yağmurlu, Aslı. “Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerine Bir İnceleme”, **Türk İdare Dergisi**, S: 471-472, 2011, s. 197-216.
- Yıldırım, Uğur ve Şerif Öner. “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye

Uygulamaları”, **The Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET**, C: 3, S: 1, Ocak 2004, s 49-60.

Tezler:

Bahçavan, Gülay. “Yönetişim ve Türkiye Uygulaması”, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, 2006.

Şat, Nur. “Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye”, **Yayımlanmış Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul, 2008.

Diğer Kaynaklar:

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı,
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150306M1-2-1.pdf>,
(09.06.2019).

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı,
<http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, (09.06.2019).

Adana Büyükşehir Belediyesi, <http://www.adana.bel.tr/>

ALARM (The Public Risk Management Association), <http://www.alarm-uk.org/>,
(23.02.2013).

Ankara Büyükşehir Belediyesi, <https://www.ankara.bel.tr/>

Antalya Büyükşehir Belediyesi, <http://antalya.bel.tr/>

Audit Commission, <http://www.audit-commission.gov.uk/>, (23.02.2013).

Avrupa Konseyi, **Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı**, Strasburg, 1985,
http://www.avrupakonseyi.org.tr/antlasma/aas_122_p.htm, (14.03.2013).

Avrupa Konseyi, **Yerel Düzeyde İnovasyon ve İyi Yönetişim Strateji Belgesi**.
[https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles-and-elog#{%225565951%22:\[0\]}](https://www.coe.int/en/web/good-governance/12-principles-and-elog#{%225565951%22:[0]}), (04.12.2018).

Bilge, Semih. “Belediyelerde Performans Ölçümü (Beper) Projesi”, **e-akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi**, Ocak 2007, sayı 59, <http://www.e-akademi.org/makaleler/sbilge-3.htm>, (06.07.2019).

Bursa Büyükşehir Belediyesi, <https://www.bursa.bel.tr/>

Centre of Regional Science, **Smart Cities-Ranking of European Medium Sized Cities**, Vienna UT, 2007.

CIPE (Center for International Private Enterprise), Democrtic Governance, <http://www.cipe.org/publications/flyers/pdf/thematic/democraticGovernance.pdf>, (05.12.2011).

CIPFA, <http://www.cipfa.org/> (23.02.2013).

Clift, Steven. “E-Demokrasi, E-Governance and Public Net-Work”, s. 2, <http://www.publicus.net/articles/edempubliwnetwork.html>, (25.12.2011).

Commission Of The European Communities, “eEurope2002”, http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l2422_6a_en.htm, (14.04.2013).

Çukurçayır, Mehmet Akif. “E-Belediyecilik ya da Dijital Kentler”, **Yerel Siyaset**, Sayı: 42, 2010, <http://www.yerelsiyaset.com/v4/sayfalar.php?goster=ayrinti&id=1197>, (29.04.2013)

Daşgın, Mustafa. **Liferay J2EE Portal Klavuz Belgesi**, 2006, s. 4, http://belgeler.cs.hacettepe.edu.tr/yayinlar/eski/LiferayJ2EEPortal_2012207_2_SonRapor.pdf, (23.04.2013).

Diyarbakır Büyükşehir Belediyesi, <http://www.diyarbakir.bel.tr/>

eAvrupa+ Eylem Planı, Haziran 2001, s.2,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf, (09.06.2019).

E-Devlet Portalı, <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-hakkinda/>, (09.06.2019).

Erzurum Büyükşehir Belediyesi, <https://www.erzurum.bel.tr/>

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, <http://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php>

E-Türkiye Eylem Planı, 2002, s.9,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf, (09.06.2019).

European Commission, “ICT for Public Services”, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-public-services>, (14.04.2013).

European Commission, **e-Government in Turkey**, Mayıs 2018,
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Turkey%20-%20February%202016%20-%20Edition%2013_00_v3_02.pdf, (13.06.2019).

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, <https://gaziantep.bel.tr/>

Güler, Birgül Ayman. “Devletin Yeniden Yapılandırılması”, 2000,
<http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bguler/pdf/yonetisim.pdf>,
(24.11.2019).

Güler, Birgül Ayman. “Devlette Reform”, 2003,
<http://www.mimarlarodasiankara.org/dosya/birgulaymanguler.pdf>,
(15.03.2013).

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>,
(09.06.2019).

<https://coe.int/en/web/civil-society/>, (07.08.2019).

<https://www.dijitaldonusum.gov.tr/bm-e-devlet-gelismislik-endeksi>, (13.06.2019).

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, <https://www.ibb.istanbul/>

İzmir Büyükşehir Belediyesi, <https://www.izmir.bel.tr>

Karakaya Polat, Rabia. **E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, TASAM Yayınları, Stratejik Rapor No: 16, 2006.

Kastenholz, Hans ve Elmar Wienhöfer, “Civic Participation and the Internet. Opportunities and Limits of Electronic Democracy”, **Innovations for an e-Society: Challenges for Technology Assessment**, Berlin, 2001, http://www.itas.fzk.de/eng/e-society/preprints/egovernance/kastenholz_wienh%C3%B6fer.pdf,
(20.03.2013).

Kayseri Büyükşehir Belediyesi, <https://www.kayseri.bel.tr/>

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, <http://kocaeli.bel.tr/>

Konya Büyükşehir Belediyesi, <http://konya.bel.tr/>

Kotsiopoulos, I. “Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU, **eDemocracy Report**, Brussels, 2009, <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2014-12/edemocracy.pdf>, (01.08.2019).

LSE Administrative Law Group, “Taking Governance Seriously, Response to the Commission White Paper on European Governance”, C. Harlow ve R. Rawlings (Ed.), 2002,

http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/index_en.htm,
(08.04.2013).

Macintosh, Ann. “Characterizing E-Participation in Policy-Making”, **Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences**, Hawai, USA, 2004.

Magnette, Paul. “European Governance and Civic Participation: Can the European Union Be Politicised?”, Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, **Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commision White Paper on Governance**, 2001, http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/010901-01.html#P15_2580, (13.04.2013).

Maldonado, Nicole. “The World Bank’s Evolving Concept of Good Governance and Its Impact of Human Rights”, 2010, http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/csgr/news/doctoral_workshop_on/maldonado_nicole_paper-final_ii.doc, (16.10.2011).

Mersin Büyükşehir Belediyesi, <https://www.mersin.bel.tr/>

Narin, Bilge. “Herkes İçin Web: Web Erişilebilirliği”, <https://yenimedya.wordpress.com/2016/08/31/herkes-icin-web-web-erisilebilirligi/>, (08.11.2019).

OECD, “E-government”, **Implementing E-Government In OECD Countries: Experiences and Challenges**, <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>, (14.04.2013.)

Sakarya Büyükşehir Belediyesi, <https://sakarya.bel.tr/>

Samsun Büyükşehir Belediyesi, <https://www.samsun.bel.tr/>

Scharpf, Fritz W. “European Governance: Common Concerns vs. The Challenge of Diversity”, Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, **Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commision White**

Paper on Governance, 2001,
<http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/010701.html>,
(10.04.2013) .

SOLACE, <http://www.solace.org.uk/>, (23.02.2013).

Steinberg, Philipp. “Agencies, Co-Regulation and Cotimology- And What About Politics?”, Jean Monnet Working Paper, No. 6/01, **Online Symposium: Mountain or Molehill?: A Critical Appraisal of the Commision White Paper on Governance,** 2001,
<http://centers.law.nyu.edu/jeanmonnet/archive/papers/01/012901.html>,
(08.04.2013).

T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire başkanlığı,
<https://www.belediye.gov.tr/moduller>, (07.07.2019).

T.C. İçişleri Bakanlığı, “e-Belediye Bilgi Sistemi”, <https://www.icisleri.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi>, (06.07.2019).

T.C. İçişleri Bakanlığı, “e-Belediye”, <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/e-belediye-projesi2>, (06.07.2019).

TESEV, Bilgi Edinme Hakkı Değerlendirme Raporu, 2006,
http://www.tesev.org.tr/etkinlik/Bilgi_Edinme_Hakki_%20Rapor.doc
(23.04.2011).

The Congress of Local and Regional Authorities, **European Urban Charter**, 1992,
<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=887405&Site=COE>, (20.05.2013).

Uçkan, Özgür. “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”,
http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html,
(22.03.2013).

UNDESA, **E- Government Survey 2018**, New York, 2018.

UNDP, **Governance for Sustainable Human Development**, 1997,
<http://www.undp.org/magnet/policy/chapter1.htm#b>, (16.10.2011).

United Nations E-Government Knowledgebase,
<https://publicadministration.un.org/egovkb>, (13.06.2019)

United Nations, **Report Of The United Nations Conference On Human Settlements (HABITAT II)**, İstanbul, 1996

Van Dijk, Jan A.G.M. “Digital Democracy: Vision and Reality”,
https://www.researchgate.net/profile/Jan_Agm_Van_Dijk/publication/231382330_What_Is_Digital_Democracy/links/542007df0cf2218008d4347b/What-Is-Digital-Democracy.pdf?origin=publication_detail, (21.11.2019).

Yerel Bilgi Projesi web sayfası, <http://www.yerelbilgi.gov.tr>, (06.07.2019).