



GİRESUN  
ÜNİVERSİTESİ . UNIVERSITY



# SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

## Graduate School of Social Sciences

**SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ**  
**ANA BİLİM DALI**  
**Yüksek Lisans Tezi**

**Emre KAYA**  
**172026009**

**2019**

GİRESUN



T.C.  
**GİRESUN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE MOBİL BELEDİYE: ORTA ÖLÇEKLİ BELEDİYELERE  
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**Emre KAYA**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

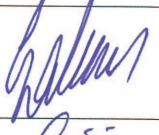
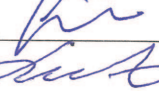
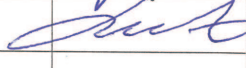
**Tez Danışmanı**  
**Dr. Öğr. Üyesi Levent MEMİŞ**

**GİRESUN- 2019**

## JÜRİ ÜYELERİ ONAY SAYFASI

Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün tarihli toplantısında oluşturulan jüri, Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Emre Kaya'nın Türkiye'de Mobil Belediye: Orta Ölçekli Belediyelere Yönelik Bir Araştırma başlıklı tezini incelemiş olup aday 09/12/2019 tarihinde, saat 13:00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Aday çalışma, sınav sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

| Sınav Jürisi | Unvanı, Adı Soyadı                     | İmzası  |
|--------------|--|---|
| Üye (Başkan) | Dr. Öğr. Üyesi Esra Gökçen<br>Kaygısız |   |
| Üye          | Dr. Öğr. Üyesi Fatih Gürses            |  |
| Üye          | Dr. Öğr. Üyesi Levent Memiş            |  |
| Üye          |  |   |
| Üye          |  |   |

ONAY

...../...../2019

Prof. Dr. Güven ÖZDEM

Enstitü Müdürü

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Türkiye’de Mobil Belediye Orta Ölçekli Belediyelere Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

26/12/2019

Emre KAYA



## ÖNSÖZ

Toplumlar, var oldukları ilk günden bugüne kadar sürekli bir devinim içerisinde kendileri için en uygun en çağdaş koşullar için çalışmış ve üretmiştir. Ateşin icadıyla başlayan teknolojik gelişimimizin bugün geldiği noktada yapay zekâyı üretmiş ve gezegenimizin sınırlarını aşmış bulunmaktayız. Birçok çağı arkasında bırakarak türlü evrelerden geçen toplumların bugün almış olduğu son hal bilgi toplumu, yaşanan çağ ise teknoloji (internet) çağı olarak adlandırılmaktadır. Bilişim teknolojileri, sosyal yaşamımıza nüfuz ettiğinden itibaren yepyeni bir dönemin başlangıcı olduğu herkes tarafından fark edilmiştir. Bilgisayarla başlayan teknoloji çağı cep telefonları, internet ve akıllı mobil cihazlarla devam etmiş, bugün gelinen noktada internetin otomobillerden ev eşyalarına, aksesuarlardan kıyafetlere kadar eriştiğini söylemek mümkündür. Sosyal yaşantımıza bu denli hâkim olan internetin kuşkusuz siyasal yaşamımızı da etkilemesi gayet doğal bir sürecin sonucudur.

Merkezi yönetimler bakımından internet, veri depolama, saklama ve tekrar kullanma yöntemlerinin yanı sıra, zaman ve enerji tasarrufu sağlamak adına resmi işlemlerde de kullanılmaya başlamasıyla, devletlerin ve kurumların elektronikleşmesi, sanallaşması ve mobilizasyonu süreçleri başlamıştır. Özel sektörün girişimlerinin devlet kurum ve kanallarına oranla daha hızlı adaptasyon sağlamış olması, esnek ve küçük yapılarından kaynaklanmaktadır. Fakat aynı durum devlet kurumları için söz konusu olduğunda ortaya çıkan birçok zorluk ve engelden bahsetmek mümkündür.

Yüksek lisans eğitimimin ders dönemi ve tez çalışmam süresince benden yardımlarını esirgemeyen, önemli katkılar sunan danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Levent MEMİŞ'e, eleştiri ve önerileriyle katkı sağlayan Dr. Öğr. Üyesi Fatih GÜRSES'e ve Dr. Öğr. Üyesi Esra Gökçen KAYGISIZ'a ve her zaman yanımda olan aileme sonsuz teşekkürü borç bilirim.

**Emre KAYA**



## ÖZET

**TÜRKİYE’DE MOBİL BELEDİYE: ORTA ÖLÇEKLİ BELEDİYELERE  
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA****Emre KAYA****Giresun Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi****Yüksek Lisans Tezi, 139 Sayfa, Aralık 2019****Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Levent MEMİŞ**

21. yüzyıl bilişim çağı olarak adlandırılmaktadır. Bu yüzyılda devletler, interneti yaygınlaştırma, bilgisayar ve mobil cihaz okuryazarlığını artırma, bilgiyi toplumun her kesimine eşit seviyede ulaştırabilme konularında politikalar geliştirmekte ve projeler üretmektedirler.

Bu gelişmeler ışığında devletlerin yönetim yapısında bazı değişimler gözlenmektedir. Bu değişimi dikey hiyerarşi ve katı örgütlenmiş merkezi yapıdan, adem-i merkeziyetçi bir yapıya dönüşüm olarak nitelendirebiliriz. Bu durumun birincil örneği olarak e-devlet uygulamaları gösterilirken, halkın ihtiyaç ve taleplerini tespit edip karşılması bakımından en uygun yönetim biçimi olan yerel yönetim birimleri kamu hizmetleri alanında e-devlet çalışmalarının da odağında yer almaktadırlar. Bu dönüşüm süreci iyi yönetilebilir ve sağlam dayanaklara oturtulabilirse yerel yönetimler, özellikle de belediyelere e-yönetim bağlamında büyük katkılar sağlanacak, katılımcı demokrasinin önü açılacaktır.

Bu çalışmanın ilk bölümünde; e-devlet, e-belediye ve m-belediye olgusunu meydana getiren toplumsal dönüşüm aşamaları ele alınmış, BİT’in yerel yönetimlerdeki hizmet sunumu ve vatandaşın karar alma süreçlerine katılımına etkisinden bahsedilmiştir. Bu kapsamda e-devletin, e-belediyenin ve m-belediyenin tanımı, amaçları, özellikleri, faydaları ve kullanım alanlarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde ise Türkiye’de e-devlet uygulamalarına yer verilmiş, e-belediyecilik ve m-belediyecilik tanımlanmış, Türkiye uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri anlatılmıştır. Son olarak da nüfusu 100.000 ile 750.000 arasında olan orta ölçekli belediyelerin m-belediye uygulamaları incelenerek, belediyelerin mobil uygulamalar konusundaki durumu araştırılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** E-devlet, E-belediye, M-belediye, Yerel Yönetim, Türkiye.

**ABSTRACT**

**MOBILE MUNICIPALITIES IN TURKEY: A RESEARCH ON  
MEDIUM SIZE MUNICIPALITIES**

**Emre KAYA**

**Giresun University, Political Science and Public Administration**

**Master Thesis, 139 Pages, December 2019**

**Advisor: Levent MEMİŞ**

The 21st century is called the age of information and communication. In this century, states are develop policies and develop projects to promote the Internet, increase computer and mobile device literacy, and transmit information to all segments of society on an equal basis.

In the light of these developments, some changes have been observed in the governance structure of states. This change can be described as a vertical hierarchy and a transformation from a rigidly organized central structure to a decentralized structure. While e-government applications are cited as the primary reason of this situation. Local governments are the nearest administrative structure in terms of identifying and meeting the needs and demands of the people are also at the center of e-government studies in the public sphere. If this transformation process is established on a well-managed and strong basis, it will pave the way for participatory democracy with great benefits for local governments, especially municipalities.

In the first part of this study; e-government, e-municipality and m-municipal phenomena are discussed. In this context, the definition of e-government, e-municipality and m-municipality, aims, features, benefits and uses are mentioned. In the second part given to e-government applications in Turkey, e-municipality and m-municipality defined, problems encountered and solutions application in Turkey have been described. Finally, the m-municipality applications of the mid-sized municipalities with population between 100,000 and 750,000 were examined and the status of the municipalities in terms of mobile applications was investigated.

**Keywords:** e-Government, e-Municipality, m-Municipality, Local Governments, Turkey.

**İÇİNDEKİLER**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ÖNSÖZ</b> .....  | <b>I</b>    |
| <b>ÖZET</b> .....   | <b>II</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>III</b>  |
| <b>KISALTMALAR</b> .....  | <b>VI</b>   |
| <b>TABLO LİSTESİ</b> .....  | <b>VII</b>  |
| <b>GRAFİK LİSTESİ</b> .....   | <b>VIII</b> |
| <b>ŞEKİL LİSTESİ</b> .....  | <b>IX</b>   |
| <b>RESİM LİSTESİ</b> .....  | <b>X</b>    |
| <b>GİRİŞ</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>BİRİNCİ BÖLÜM: KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMU VE KATILIMIN</b><br><b>ARACI OLARAK TEKNOLOJİ: E-DEVLET, E-BELEDİYE ve M-</b><br><b>BELEDİYE</b> .....        | <b>4</b>    |
| 1.1. Bilgi Toplumunda Kamu Örgütlerinin Değişim Dinamikleri .....   | 4           |
| 1.2. E-Devlet'in Ortaya Çıkışı ve Gelişimi .....  | 9           |
| 1.3. BİT'in Yerel Yönetimlere Yansımaları: Hizmet Sunumu ve Katılım.....  | 19          |
| 1.3.1. Hizmet Sunumu .....  | 23          |
| 1.3.2. Katılım.....   | 25          |
| 1.4. E-Belediye'nin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi .....   | 30          |
| 1.5. M-belediye'nin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi.....  | 37          |
| <b>İKİNCİ BÖLÜM: TÜRKİYE'DE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL</b><br><b>YÖNETİMLERE ENTEGRASYONU: E-BELEDİYECİLİK VE MOBİL</b><br><b>BELEDİYECİLİK</b> ..... | <b>49</b>   |
| 2.1. Türkiye'de Yerel Yönetimlere Genel Bakış .....   | 51          |
| 2.1.1. Osmanlı Devleti Dönemi Yerel Yönetimler .....  | 52          |
| 2.1.2. Cumhuriyet Dönemi Yerel Yönetimler .....   | 54          |
| 2.2. BİT'in Kamu Hizmetleri Açısından Önemi .....   | 62          |
| 2.3. Türkiye'de Yerel Hizmet Sunumunda Elektronik Uygulamalar: E-Belediye ve<br>M-Belediye .....  | 63          |
| 2.3.1. Türkiye'de E-Belediyeciliğin Yerel Hizmet Sunumundaki Yeri .....   | 64          |
| 2.3.2. Türkiye'de M-Belediyeciliğin Yerel Hizmet Sunumundaki Yeri .....   | 70          |
| 2.3.3. E-Belediyeciliğin ve M-Belediyeciliğin Katılımdaki Önemi .....   | 75          |
| 2.3.4. Türkiye'de E-Belediyeciliğin ve M-Belediyeciliğin Önündeki Fırsatlar ve<br>Engeller .....  | 83          |



**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: TÜRKİYE’DEKİ BELEDİYELERİN MOBİL**

|  |            |
|--|------------|
| <b>UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....</b>                                       | <b>87</b>  |
| 3.1. Araştırmanın Kapsamı, Amacı, Önemi ve Yöntemi .....                             | 87         |
| 3.1.1. Araştırmanın Kapsamı.....   | 87         |
| 3.1.2. Araştırmanın Amacı .....  | 88         |
| 3.1.3. Araştırmanın Önemi .....  | 88         |
| 3.1.4. Araştırmanın Yöntemi .....  | 88         |
| 3.2. Araştırmanın Bulguları .....  | 89         |
| 3.2.1. Türkiye’deki Orta Ölçekli İl Belediyelerinde M-Belediye Uygulama Analizi..... | 94         |
| 3.2.2. Türkiye’deki Orta Ölçekli İlçe Belediyelerinde M-Belediye .....               | 95         |
| 3.2.3. M-Belediye Uygulamalarının Madde Bazında Başarı Oranları .....                | 98         |
| 3.2.3.1. Bilgilendirme Hizmetleri .....  | 99         |
| 3.2.3.2. Etkileşim ve Katılım Hizmetleri .....                                       | 99         |
| 3.2.3.3. Sorgulama ve İşlem Hizmetleri.....  | 100        |
| 3.2.4. M-Belediye Uygulamalarının Genel Başarı Oranları .....                        | 101        |
| <b>SONUÇ.....</b>  | <b>105</b> |
| <b>KAYNAKÇA.....</b>   | <b>108</b> |
| <b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>  | <b>128</b> |

**KISALTMALAR**

- ABD:** Amerika Birleşik Devletleri
- AK Parti:** Adalet ve Kalkınma Partisi
- BAE:** Birleşik Arap Emirlikleri
- BELMEK:** Ankara Büyükşehir Belediyesi Meslek Edindirme Kursları
- BİT:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- BM:** Birleşmiş Milletler
- CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
- DP:** Demokrat Parti
- DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı
- DVD:** Digital Video Disc
- E-belediye:** Elektronik Belediye
- E-devlet:** Elektronik Devlet
- GSM:** Global System for Mobile Communications
- İSMEK:** İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Meslek Eğitimi Kursları
- İSKİ:** İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi
- ITU:** International Telecommunication Union
- M-Belediye:** Mobil Belediye
- MOBESE:** Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon
- SMS:** Short Message Service
- SSS:** Sıkça Sorulan Sorular
- STK:** Sivil Toplum Kuruluşu
- TBD:** Türkiye Belediyeler Birliği
- TBS:** Trafik Bilgi Sistemi
- TODAİE:** Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
- TÜİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
- Wi-Fi:** Wireless Fidelity
- WAP:** Wireless Application Protocol

**TABLO LİSTESİ**

- Tablo 1.** Dünya Geneli Nüfus-İnternet Kullanımı İstatistiği (Mart 2019)
- Tablo 2.** Geleneksel Devlet Anlayışıyla E-Devlet Anlayışının Karşılaştırılması
- Tablo 3.** Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar
- Tablo 4.** E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları
- Tablo 5.** Klasik Yerel Yönetim ile E-Belediye Anlayışının Karşılaştırılması
- Tablo 6.** Geleneksel, Elektronik ve Mobil Devlet Anlayışına Genel Bakış
- Tablo 7.** M-Devletin Temel ve Motivasyonel Avantajları
- Tablo 8.** Akıllı Şehir Uygulamaları
- Tablo 9.** Yılları Türkiye Geneli Bilgi Toplumu İstatistikleri 2008-2018
- Tablo 10.** Türkiye E-Devlet Gelişmişlik ve E-Katılım Endeksi 2003-2018
- Tablo 11.** Mobil Uygulama Sahipliği Bakımından İl Belediyeleri
- Tablo 12.** Mobil Uygulama Sahipliği Bakımından İlçe Belediyeleri
- Tablo 13.** İl Belediyeleri Nüfus ve Mobil Uygulama İndirme Sayıları 2018-2019
- Tablo 14.** İlçe Belediyeleri Nüfus ve Mobil Uygulama İndirme Sayıları 2018-2019
- Tablo 15.** Orta Ölçekli İl Belediyelerinin Mobil Uygulama Analizi
- Tablo 16.** Orta Ölçekli İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulama Analizi
- Tablo 17.** Türkiye'deki Orta Ölçekli İl ve İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulamalarının Madde Bazında Başarı Oranları (%)
- Tablo 18.** Türkiye'deki Orta Ölçekli İl ve İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulamalarının Başarı Oranları (%)

## VIII

### GRAFİK LİSTESİ

**Grafik 1.** 2015-2020 Yılları Dünya Geneline Cep Telefonu Kullanıcı Sayıları

**Grafik 2.** 2018 E-Devlet Gelişim İndeksi Maksimum ve Minimum Bölgesel Ortalama Değerleri

**Grafik 3.** Dijital Değişimin On Yılı

**Grafik 4.** Türkiye 1927-2018 Yılları Şehir-Köy Nüfus Oranı



**ŞEKİL LİSTESİ**

**Şekil 1.** E-Devlet Yapısı

**Şekil 2.** M-Devletin Dört Temel Dağıtım Modeli





## RESİM LİSTESİ

**Resim 1.** E-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunan Belediyeler

**Resim 2.** 888 Yayın Kanalı İş Akış Şeması

**Resim 3.** 3870 İnteraktif Katılım İş Akış Şeması



## GİRİŞ

Yönetim olgusundan, insanların topluluk halinde yaşamaya başladığı tarihten itibaren söz edilmektedir. Çünkü diğer canlıların aksine insan doğası gereği sosyal bir varlıktır. Diğer insanlarla etkileşim halinde olmak düzeni sağlamak adına belirli kuralları ve kaideleri beraberinde getirirken bu kuralları uygulayacak birimleri ve kişileri de beraberinde getirmektedir. Bu anlamda yönetim; “kurumların hedeflerini hayata geçirebilmek adına, başlıca projelendirme, organize etme, uyum ve denetim aşamaları aracılığıyla tüm kaynakların koordine edilmesidir” (Ergun ve Polatoğlu, 1992: 4) şeklinde tanımlanmaktadır. Yönetim, yalnızca kamuya ait genel bir kavram değil, aynı zamanda bireysel yaşam alanlarını da kapsamaktadır. Öyle ki toplumun en küçük yapı taşı olan aileden, birçok farklı insan kümesinin yaşadığı çok uluslu devletlere kadar nüfuz etmediği yapı yoktur. Her ne kadar mekâna ve zamana bağlı olarak değişiklikler gösterse de evrensel bir olgudur (Gözübüyük, 2000: 1).

Yönetme ve yönetilme olgusu tarih boyunca çeşitli şekillerde denenmiştir. Kimileri ömrünü doldurup yerini demokrasiye bıraksa da anti-demokratik yönetimler hala günümüzde yaşamını sürdürebilmektedir. Fakat insanoğlunun en büyük kâbusu olan özgürlüklerden mahrum kalma ve sınırlandırılma korkusu, insanlığa yepyeni bir demokrasi zihniyeti aşıl原因an “internet” ile birlikte kalıpları yıkma yolunda ilerlemektedir. İnternet, tek bir yönetim merkezi olmayan ve kimsenin tek başına hükmedeceği ayrıca bütün kullanıcılarının beraber aktif olduğu sanal bir ortamdır. Coğrafi uzaklıklar internet ve BİT ile ortadan kaldırılmıştır” (Özmen, 2003: 9). Bu denli sonsuz fırsatlar sunan ve hayatı kolaylaştıran internetten, kamu hizmetlerini sunarken de yararlanılması çağımızın kaçınılmaz gerçeği olmuştur. Kamu hizmeti sunarken internetten faydalanmanın getirileri şunlardır; zamandan, maliyetten tasarruf etmek, elektronik ortamda arşiv belgeleme sistemi kurularak kamu belleği oluşturması, paylaşılması ve tekrar kullanılması gibi yenilikler mevcuttur. Bütün bu gelişmeler ise e-devletin çıkış noktası olmuştur. Gelişen BİT, kişilerin özel ve sosyal yaşamlarında köklü değişikliklere sebep olurken devlet kurumlarını da etkilemeye başlamıştır. Şu an için kamu kurum ve kuruluşlarında BİT’in kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılabilmesiyle ilgili dijitalleşme tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de tüm hızıyla sürdürülmektedir.

Bu gelişmeler vatandaşlara ve kamu kurumlarına sunduğu fırsatlar ve kolaylıklar yanında bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Bu olumsuzluklar sağlanan fayda ile kıyaslandığında çözülemeyecek büyük problemler olarak görülmemektedir. Bu olumsuzluklar; güven problemi, elektronik okuryazarlığın düşük seviyelerde olması ve buna bağlı dolandırıcılık ve kişisel verilere erişim riski, teknolojik ayak izi ile psikolojik olarak takip edilme korkusu gibidir. Bu olumsuzluklar beraberinde hukuk kuralları oluşturma sürecini de tetiklemiştir. Yaşanan olaylar ve yaşanılması muhtemel olumsuzlukların önüne geçmek için yeni kanun ve hukuki terimler yazınımıza yerleşmektedir.

Gelişen teknolojik imkânlar halka hem fiziksel hem de duygudaşlık bakımından en yakın yönetim birimi olan belediyelerde de karşılık bulmaktadır. Belediyelerin dijitalleşmesini (e-belediye) zaman ve mekân kavramı olmaksızın 7/24 hissettiren m-belediyeçilik takip etmektedir. Türkiye’de “dijitalleşme” ve “mobbilleşme” hızı, gerek altyapı teknolojilerinin gelişmişliği, ekonomik yatırım maliyetleri, nitelikli eleman yetiştirilmesi, hizmet bütünleşmesi ve hukuki gelişim açısından, gerekse de teknoloji okuryazarlığının ilerlemesi, yeniliklere adapte olma kolaylığı, kamuoyu merakının artması bakımından önemli mesafeler alınmış ve alınmaya da devam etmektedir. Genel ve özel hatlarıyla dünya ve Türkiye’deki kamusal hizmetlerin teknolojiyle olan ilişkisinin aktarılacağı çalışmada üç bölüm vardır;

Birinci bölümde; genel olarak toplumların bilgi toplumuna ulaşana kadar geçirdiği süreçten, kamu hizmetlerini sunarken teknolojiden faydalanılan modern dönem ve klasik dönemden bahsedilmektedir. Bu bölümde sırasıyla; e-devlet, e-belediyeye ve m-belediye kavramları ele alınmakta ve geçiş süreci aktarılmaktadır. Daha sonra kavramlarla ilgili olarak tanımlara, amaçlara, yapılara, altyapıya, kullanım alanlarına ve etkililiğini belirleyen faktörlere değinilecektir. Kısaca bu uygulamaların ne olduğu ortaya konacak ve kavramlarla ilgili genel bir çerçeve çizilecektir.

İkinci bölümde; Türkiye’de e-devlet uygulamalarından bahsedilerek, e-belediyeçilik ve m-belediyeçiliğin durumu ortaya konulmaktadır. Türkiye uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerilerine değinilmektedir.

Üçüncü bölümde; belirlenen ölçütler kapsamında m-belediye uygulamaları için çizilen çerçeve, birinci ve ikinci bölümde sunulan bilgiler doğrultusunda nüfusu

100.000 ile 750.000 olan orta ölçekli belediyelerin mobil uygulamaları veri toplama yöntemiyle incelenerek, belediyelerin m-belediyecilik konusundaki ilgi düzeyleri ve uygulamalarındaki farkındalıkları ölçülmeye çalışılmakta, olumlu ve olumsuz eleştiriler dile getirilmektedir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMU VE KATILIMIN ARACI OLARAK TEKNOLOJİ: E-DEVLET, E-BELEDİYE ve M-BELEDİYE

#### 1.1.Bilgi Toplumunda Kamu Örgütlerinin Değişim Dinamikleri

Bilgi, insanlığın ilk şafağı söktüğü andan itibaren sürekli bir devinim içerisinde evrende varlığını sürdürmektedir. Bilgi, her canlının en temel içgüdüğü olan; hayatta kalma içgüdüünü yerine getirmek için kullanılmaktadır.

İnsan, doğaya hayvanlardan farklı olarak hazır bir biçimde gelmemiştir. İnsan için doğuştan gelen bazı temel içgüdüler haricinde insan olma niteliğinin kazanılması, yaşanılabilir şartların oluşturmasına bağlıdır. Bu yüzden insan için temel var olma koşulu hangi türden olursa olsun “bilgi”dir (Akt. Yılmaz, 1998: 150).

Bilgiyi insanlık için daha değerli hale getiren şey ise sağladığı faydanın yanında ulaşılabilir olmasıdır. Gelişen BİT ile birlikte bilgiye erişim günümüzde çok kısa bir sürede gerçekleşebilmektedir. Bu erişim hızı birikerek artan ve dönüşen bilginin, aynı zamanda daha hızlı çoğalıp yayılmasına da sebep olmaktadır. Bu noktada kolaylıkla ulaşılabilen bilginin doğruluğu ve yanlışlığının da aynı kolaylıkla tespit edilebiliyor olması, bilginin gelişimine ivme kazandırmaktadır. Diğer taraftan doğrulanmamış her bilgi ise zihinlerde yalnızca kirlilik oluşturacaktır.

Bilginin gelişim hızı ilk çağlardan sanayi devrine kadar geçen sürede görece çok yavaş ilerlemektedir. Beslenme, giyinme, barınma, savunma, ulaşım, vb. temel ihtiyaçları gidermeye yönelik basit teknolojileri kapsadığı söylenebilir. Fakat sanayi devriminden günümüze gelen süreç bilginin kullanım alanlarını ve toplumların yaşama biçimlerini gözle görünür bir biçimde değiştirmiştir. Bu dönemdeki çok hızlı değişim ve toplumların bu gelişen bilgi teknolojilerine adaptasyon hızı, tüm dünyada şaşkınlıkla karşılanırken, bu teknolojik bilgiye sahip olamayan toplumları çağının gerisinde bırakmıştır. Bu değişimin, toplulukları var oldukları günden beri şekillendiren geleneklerinden koparacağını düşünen muhafazakâr toplumlarda dahi etkisi azımsanmayacak derecede yüksektir (Sümer, 2007: 5).

Her toplumun yaşamakta olan döneme ait ekonomik özellikleri yalnızca toplumu şekillendirmekle kalmayıp, toplumun gelecekte nasıl bir hal alacağını da belirler. Toplumunu bu dönüşüme iten süreçlerin kendine özgü sebepleri ve nitelikleri



vardır. Toplum her bir sonraki aşamada yeni ekonomik, siyasi ve yönetim anlayışına sahip olurken, çağı yansıtan teknolojik gelişmeler, toplumların bu yeni ekonomik, siyasi ve yönetsel anlayış biçimlerini belirlemede de önemli bir rol oynamaktadır.

Toplumların günümüze ulaşana dek farklı aşamalardan geçtiği kabul edilmektedir. Bunlar; tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumu olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Toffler ve Toffler, 1996: 88). Bu dönemleri belirleyen faktörler ise toplumların edinilmiş bilgiyi günlük yaşamlarında ne denli uygulayabildiğiyle ilgili olmaktadır. Yani bu dönemler, insan yaşamının kolaylaşabilmesi için ihtiyacı olan teknolojik aletleri kullanmaya başlamasıyla ortaya çıkar ve bu aletlerin teknoloji seviyeleri ilerledikçe belirlenir. Her dönemde kullanılan farklı teknolojiler üretim biçimini, sınıf sistemini, sosyal ve siyasal yapıyı, yönetim kültürünü ve toplumsal değerler bütünü belirlemektedir.

Bilgi toplumu, sanayileşme sürecini tamamlamış toplumları ifade ederken, sanayi ötesi bir evre olarak kabul edilmektedir. Bu evre tüm dünyaya basitçe ölçülemeyecek bir hızla yayılırken, tüm dünya toplumları bu sürece adapte olmaya gayret etmiştir. Bilişim çağının ortaya çıkması, BİT kullanımının küresel çapta yapılandırılması, toplumları sonsuz bir dönüşüm girdabına sürüklemiştir. Bu değişim ve dönüşüm girdabı toplumların birbirini etkilemesi ve birbirinden etkilenmesiyle kalmayıp aynı zamanda küreselleşmeyi de önemli ölçüde arttıran kritik bir etken olmuştur (Güzeltik, 1999; 64).

Bir başka deyişle, bilgi toplumunda bilgi; kaynak, hammadde, enerji ve organizasyon gibi üretim unsurlarının temel birimlerinden birine dönüşmüştür. Ekonomide hammadde ve kazanç olarak kullanıldığı gibi toplum içerisinde de kültürel bir değer olarak kabul edilmektedir. Sonuç olarak BİT'in her alanda kullanılmaya başlandığı sosyal yapıdır (Rukancı ve Anameriç, 2004).

Bilgi toplumu kavramına gerek kuramsal gerekse ifade etmeye çalıştığı gerçeklik açısından bakıldığında temel unsurun "bilgi" olduğu anlaşılmaktadır. Kurumları ve bireyleri bir "haberleşme, etkileşim, eğitim, erişim, araştırma ve üretim" çevresinde birleştirmeyi başaran ve bu başarıyı bünyesinde barındırdığı teknoloji yeteneğiyle kesintisiz hale getiren topluluk enformasyon toplumdur. Enformasyon toplumu, bilgiyi toplumun bütün kurum, katman ve bireyleri için erişebilir kılan "bilgi toplumu" için bir ön aşama ve altyapıdır. Enformasyon toplumu bir "teknolojik

buluş’’ olan bilgisayar ile özdeşleştirilmiştir. Çünkü bilgi toplumuna geçiş BİT’in temelindeki bilgisayar ile gerçekleşmiştir (Yılmaz, 1998: 149-150).

Bilgisayar teknolojisi, mucitleri tarafından keşfedilmesinin başlıca sebepleri arasında matematiksel işlemlerin ve denklemlerin çözümünde hız kazanmak yatarken, günümüzde uzay teknolojilerinin ve yapay zekânın icadına kadar ilerleyebileceği tahmin edilebilir miydi? İlk prototipi standart bir üniversite amfisi büyüklüğünde olan bilgisayarlar bugün kişisel verilerin depolandığı ve anlık paylaşılabilirdiği mobil cihazlar haline evrilmiş durumdadır. Bilgisayarlar, komutları insanlar tarafından belirlenmiş ve insanın yapabileceği birtakım işleri çok düşük hata payı ile yüksek hızda yapabilen otomatik makinalardır (Özçağlayan, 1998: 23). Bilgisayarlar bilgi ve verileri sistematik bir düzende saklama, artırma, yeniden üretme, iletme, paylaşma ve yeniden ulaşım gibi birçok özelliğe sahiptir. Bu bağlamda bilgisayarlar aracılığıyla bilgiye ulaşma hızı ve güvenilirliği yüksek seviyelerdedir (Öğüt, 2001: 35).

Bilgisayar, keşfinden sonra sürekli olarak insan beyninin kapasitesi ile bir yarış halindedir. Bu yarış aslında “Bilgisayarların gelecekte insanoğlunun yerini alabilir mi?” sorusuna aranan cevabın doğal süreci olarak süre gelmiştir. Basit işlemleri gerçekleştirebildiği ilk dönemlerinden sonra bilgi depolayabilme ve olasılık hesaplamaları özellikleri ardından, dünyanın belki de insanoğlunun kaderini tümünden değiştirecek olan bilgisayar, sınavını insan beyni karşısında vermiştir. 1997 yılında New York’ta gerçekleşen altı setlik bir satranç maçı insan beyninin bilgisayar teknolojisi karşısında kazandığı son zaferidir (Marr, 2012).

1990’lı yıllarda yalnızca metinler üzerinde işlem yapabilen bilgisayarlar bilgi ve iletişim aracı olarak kullanılmış, daha sonra multimedya sistemleriyle birlikte görüntü ve ses verileri iletiminde de kullanılabilir hale gelmiştir. Çevirim içi ve kapalı devre ağlarla birbirlerine ve bilgi bankalarına doğrudan bağlantılı bilgisayarlar, iletişim ve bilgi aktarımını bu ağlar sayesinde gerçekleştirebilmektedir. Bu ağlar üyesi olan tüm dünya ülkelerini zaman mekân farkı gözetmeksizin büyük ölçüde eğitim, sağlık, ticaret, sanayi, bilim, ulaşım, vb. konularda birbirine bütünleşmiş bilgiyi ortak kullanabilmenin, arttırabilmenin, yeniden kullanımın ve geliştirebilmenin önyaklarından biri olmayı başarmıştır (Vasseur, 1993: 70).

Kalabalık ve karışık bilgi yığınları ile çalışan kurumlar, üretim istatistikleri, model geliştirme çalışmaları, iletişim, iktisat, ürün kontrolü, evrak dökümü, üretim

özdevinimi ve büro otomasyonu gibi alanlarda bilgisayarlardan yararlanmaktadır. Mühendislik hesaplamaları ve ürünlerin çizimi bilgisayarda gerçekleşmektedir (Çoban, 1997: 13). Bilgisayar kullanımını günümüzdeki en verimli haline getiren şey ise internetin yaygın kullanıma açılmasıdır. Başlangıçta yalnızca birkaç üniversitenin birbirleri arasında iletişimini sağlayan internet, günümüzde fiber-optik ağlar, telefon hatları ve telekomünikasyon uydularıyla tüm bilgisayar kullanıcılarını birbirine bağlayabilmektedir. Bilgisayarın gelişip küçülerek avuç içi boyutlarına kadar ulaşabilmesiyle bireysel internet kullanımını da ileri düzeylere taşımıştır.

İnternet, siyasetten sanata, eğitimden ekonomiye, sağlıktan sosyal sorumluluk projelerine kadar toplumsal yaşamın her noktasında kullanılabilen, bilgiye erişim, paylaşım, saklama, yedekleme ve yeniden ulaşım konusunda önemli kolaylıklar sunan bir teknolojidir (Kara, 2002: 37-42). Günümüzde demokratik ve sosyal yaşantımızda büyük etkisi olan internetin gücü hükümetlerce de fark edilmiştir. Gelişmiş ülkeler bu gücü fen bilimleri ve teknolojinin ilerlemesinde ana etken görerek tüm kısıtlamalardan yoksun tutup halkının kullanımına açarken, az gelişmiş veya gelişmekte olan hükümetlerce türlü sansür ve yasaklamalar ile devlet gücünün üstüne çıkması engellenmiştir. Fakat gelişen teknoloji, bu devletlerin sahip olduğu teknolojiden daha üstün olduğundan kimlik değiştirme ve kimliksiz internete erişim olarak adlandırılan açıklar her zaman var olmuştur. Kısaca sonsuz veriye erişim, günümüzde engellenemez durumdadır.

Dünya üzerinde internet kullanımının ulaştığı noktayı açıklamak adına Tablo 1'i incelemek faydalı olacaktır.

**Tablo 1. Dünya Geneli Nüfus-İnternet Kullanımı İstatistiği (Mart 2019)**

| Dünya Bölgeleri           | Dünya Nüfusu (2019 Tahmini) | Dünya Nüfusunun Yüzdesi | İnternet Kullanıcıları (31 Mart 2019) | Kullanım Oranı (% Nüfus) | İnternet Kullanıcı Yüzdesi |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Afrika                    | 1.320.038.716               | 17.1 %                  | 492.762.185                           | 37.3 %                   | 11.2 %                     |
| Asya                      | 4.241.972.790               | 55.0 %                  | 2.197.444.783                         | 51.8 %                   | 50.1 %                     |
| Avrupa                    | 829.173.007                 | 10.7 %                  | 719.365.521                           | 86.8 %                   | 16.4 %                     |
| Latin Amerika/ Karayipler | 658.345.826                 | 8.5 %                   | 444.493.379                           | 67.5 %                   | 10.1 %                     |
| Orta Doğu                 | 258.356.867                 | 3.3 %                   | 173.542.069                           | 67.2 %                   | 4.0 %                      |
| Kuzey Amerika             | 366.496.802                 | 4.7 %                   | 327.568.127                           | 89.4 %                   | 7.5 %                      |

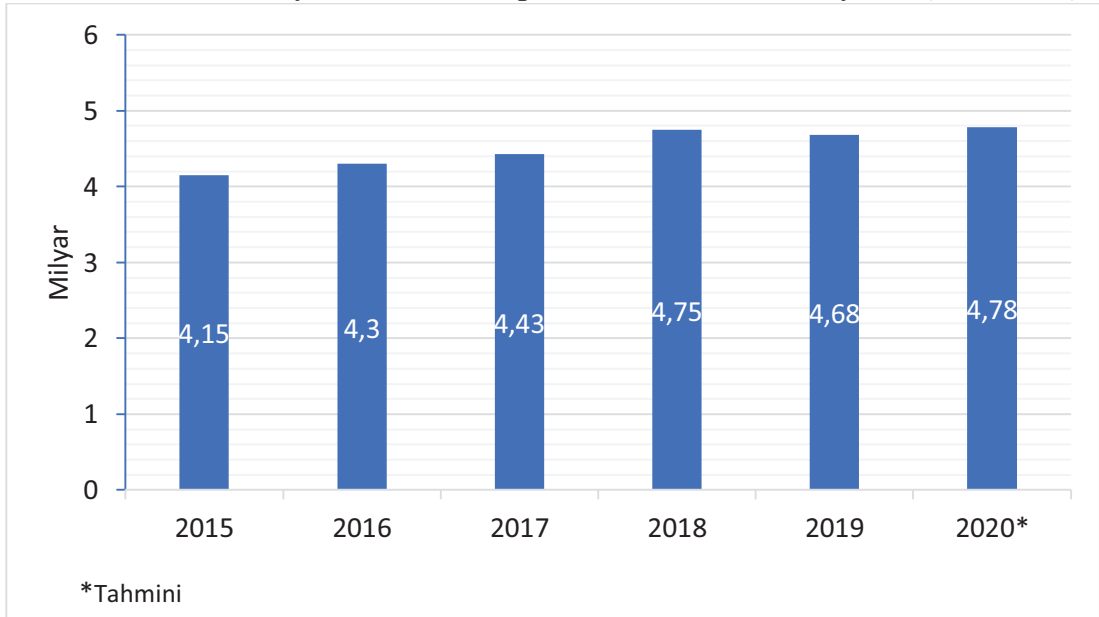
| Dünya Bölgeleri       | Dünya Nüfusu (2019 Tahmini) | Dünya Nüfusunun Yüzdesi | İnternet Kullanıcıları (31 Mart 2019) | Kullanım Oranı (% Nüfus) | İnternet Kullanıcı Yüzdesi |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Okyanusya/Avusturalya | 41.839.201                  | 0.5 %                   | 28.634.278                            | 68.4 %                   | 0.7 %                      |
| <b>Toplam</b>         | <b>7.716.223.209</b>        | <b>100.0 %</b>          | <b>4.383.810.342</b>                  | <b>56.8 %</b>            | <b>100.0 %</b>             |

**Kaynak:** www.internetworldstats.com (Erişim Tarihi: 08.07.2019)

Yukarıdaki Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere geçmişten günümüze gelen gözle görünür ilerlemeler mevcuttur. Günümüzde ise dünya nüfusunun yarısından fazlasının internet kullanıcısı olduğu görülmektedir. Dünyanın en gelişmiş kıtaları olan Avrupa ve Kuzey Amerika, bu listede başı çekmektedir. Neredeyse yüzde doksanlara varan internet kullanım oranları yukarıda belirtilen politik ve gelişmiş altyapı sistemlerinden kaynaklanmaktadır.

Bilgi toplumundaki değişim dinamikleri sıralandığında bilgisayar ve internetin ardından gelen mobil teknolojiler günümüzde de yeri doldurulamayacak büyüklükte, hayatımızı kolaylaştıran teknolojiler arasında sayılmaktadır. Mobil teknolojilerin toplum yaşantısında yer alması mobil telefonlarla başlamıştır. İlk başlarda yalnızca ses iletişimi mümkün kılan mobil telefonlar zamanla metin, ses, görüntü ve video gibi multimedya ürünleri ve son olarak yüz yüze görüşme sağlayabilme özellikleriyle birlikte günümüzdeki son halini almıştır. Tüm dünyada mobil telefonların kullanım oranını aşağıdaki Grafik 1 yansıtmaktadır.

**Grafik 1. Yılları Dünya Geneline Cep Telefonu Kullanıcı Sayıları (2015-2020)**



**Kaynak:** www.statista.com (Erişim Tarihi: 09.07.2019)

Tarım devrimi binlerce, endüstri devrimi birkaç yüz, yapay zekânın gelişmesi ise yalnızca onlarca yıllıktır. Her toplumda doğal olarak var olan bir önceki kuşaktan daha uzun ve daha sağlıklı bir yaşam hep hayal edilmiştir. Yaşamımızı kolaylaştıran bu teknolojilere olan alışkanlıklarımız bugüne kadar olagelmiş bütün alışkanlıklarımızdan daha hızlı değişmektedir. İnternetin ulaşamadığı nesnelerin neredeyse olmadığı bir çağı yaşarken merkezi devletlerin ve yerel yönetimlerin bu değişime nasıl adapte olacağı yönetim biliminin cevabını aradığı en güncel sorudur (Marr, 2012). Bu soruya tüm dünyada verilen ilk yanıt ise “E-devlet” olmuştur. Tüm dünyada devletlerin elektronikleşmesi ne anlama gelmektedir? Geleneksel devlet ile farkı nedir? Bir sonraki bölümde e-devlet konusu incelenirken bu sorular yanıtlanmaya çalışılmıştır.

## **1.2. E-Devlet’in Ortaya Çıkışı ve Gelişimi**

Gelenekçi devlet anlayışında merkezi hükümet tarafından sunulan türlü hizmetlerde, vatandaşlar birçok bürokratik işlemle karşı karşıya kalmaktadır. Basit işlemler, memur ve yöneticiler için uygulanması karışık izlekler haline gelmektedir. Bu durumun bir sonucu olarak, iş yükünün azaltılması ve işlerin devamlılığını sağlayabilmek adına fazla sayıda personel ve memur istihdam edilmektedir. Ayrıca çevrim içi olarak kısa zamanda halledilebilecek işlemler, sayısız formlar ve imzalar ile aylarca sürebilmektedir (Yıldırım ve Karakuş, 2004).

Devletler ve kamu kurumları ise klasik devlet anlayışından hizmet kalitesini iyileştirip performansını arttırarak iş yapma biçimini değiştirmiş ve bugünkü teknolojik modern görünüme kavuşmuşlardır.

Böylece internet üzerindeki hizmet sunan devletler, vatandaşlarına sağladıkları hizmetler bakımından süresi kısalmış, maliyeti düşmüş, esnekleşmiş ve şeffaflaştırmıştır. Sağlanan bu hizmetlerin aldığı yeni boyutlar, uğradıkları değişimler klasik döneme kıyasla birçok avantajı beraberinde getirdiği söylenebilir. Sanal ve elektronik ortamda var olan her nesne adının başına “e” harfi alarak yazında var olmuştur. Bu bağlamda “e-devlet” kavramı ise devletin elektronik ortamda var olan kısmının, “elektronik devlet” kavramının kısaltılmışıdır (İnce, 2001; 13). Bütün kavramların tanılanmasında olduğu gibi “e-devlet” kavramının tanımında da araştırmacı ve uzmanlar arasında farklı yorumlar bulunmaktadır. E-devlet kavramı, internet ile sınırlı kalmamak üzere



öncelikle internet ve daha sonra çağımızın BİT'den faydalanılmasıyla ortaya çıkmış, yönetimde teknoloji kullanımı sürecidir. Bu kavramın yönetsel ve politik olmak üzere iki temel boyutu vardır (Yıldız, 2011).

E-devletin yönetsel boyutu BİT'den faydalanılarak kamu kuruluşları ve yerel yönetim birimlerinin kamusal nitelik taşıyan bilgi ve hizmetleri başta halk, devlet kurumları ve özel sektör girişimleri olmak üzere bu bilgi ve hizmetlerden faydalanabilecek tüm katılımcılara sunmasıdır. E-devlet kavramının politik boyutu ise bahsedilen BİT'in devlet tarafından kamu yönetimine katılımı ve şeffaflığı, yönetimin kontrol edilebilirliğini ve hesap verilebilirliğini geliştirecek biçimde kullanılmasıdır (Yıldız, 2003).

E-devleti, bilgi toplumunun doğal bir sonucu olarak kabul edebiliriz. Fakat e-devlet, evrak işlemlerinin veya e-postaların internet üzerinden gerçekleştirildiği bir internet sitesinden çok daha fazlasıdır. E-devlet, devletin verimlilik ölçütüne; şeffaflık, hesap verilebilirlik, esneklik, düşük maliyet ve demokratik katılım gibi ölçütlere yeni biçimler kazandırmıştır. Bu ölçütler kamu kurumlarının vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı yapmakla yükümlü olduğu görevlerini karşılıklı olarak elektronik ortamda direkt ve güvenli olarak yürütülmesini sağlamaktadır (Saruç, 2007: 192-193).

Farklı alanlarda çalışmalar yapan uzman ve araştırmacıların bulguları göz önüne alındığında geleneksel devlet anlayışının yerini doldurması beklenen e-devlet karşılaştırması aşağıdaki Tablo 2'de belirtilirken buna ek olarak bu iki devlet anlayışındaki vatandaş-kamu yönetimi ilişkisi gözlemlenebilmektedir.

**Tablo 2. Geleneksel Devlet Anlayışıyla E-Devlet Anlayışının Karşılaştırılması**

| Geleneksel Devlet Anlayışı          | E-devlet Anlayışı                          |
|-------------------------------------|--|
| Etkisiz Yurttaş                     | Etkin Yurttaş                              |
| Evrak Esaslı İletişim               | Elektronik İletişim                        |
| Dikey/ Aşamalı Yapılanma            | Yatay/ Eşit Yapılanma                      |
| Yönetimin Bilgi Yükleme             | Vatandaşın Bilgi Yükleme                   |
| Personel Yanıtı                     | Otomatik Sesli İletişim, Çağrı Merkezi vb. |
| Personel Yardımı                    | Otomatik Yardım/Bilirkişi Yardımı          |
| Personel Esaslı Kontrol Mekanizması | Otomatik Bilgi Güncellemeyle Kontrol       |
| Nakit Akışı/ Çek                    | Elektronik Fon Transferi (EFT)             |
| Tek Tip Hizmet                      | Kişiyeye Özel/Farklılaştırılmış Hizmet     |

| <b>Geleneksel Devlet Anlayışı</b> | <b>E-devlet Anlayışı</b>              |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Bölümlenmiş Kesintili Hizmet      | Bütünsel/Aralıksız/Tek-Duraklı Hizmet |
| Yüksek Hizmet Maliyetleri         | Düşük İşlem Maliyetleri               |
| Yetersiz Büyüme                   | Verimlilik Yönetimi                   |
| Tek Yönlü Haberleşme              | Etkileşim                             |
| Uyruk ilişkisi                    | Katılım İlişkisi                      |
| <b>Kapalı Devlet</b>              | <b>Açık Devlet</b>                    |

**Kaynak:** Özgür Uçkan, E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2003, 47s.

Klasik devlet anlayışı ile e-devlet modeli arasındaki en ciddi farklılık hizmet sunanla hizmetten faydalanan unsurların arasındaki ilişkidir. Buna ek olarak e-devlet sisteminin hizmeti servis etme ve hizmetten faydalanma masraflarının düşük, hizmet kalitesinin yüksek olması, hizmetten yararlananların tatmin olma, itimat etme ve katılma düzeylerinin yüksek olması gibi yönlerden ciddi avantajlarının olduğu gözlenmektedir (Şataf vd., 2014: 1).

E-devlet fikrinin var olması 1960'lı yıllara dayanmaktadır. Bu dönemde Amerikan ordusu bilgi toplama sebebiyle örgütlenme içerisindeki veri ve ürün paylaşımını mümkün kılan intranet uygulamasını geliştirmiştir. Ardından veri alışverişi eyaletler arasına yerleştirilen ağ sistemi üzerinden gerçekleştirilmeye başlamıştır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 134).

E-devlete giden yolda tarihsel süreç bağlamında kaydedilen aşamaları şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Leigh ve Atkinson, 2001: 6-7):

#### **Aşama 1: İnternet'in Veri Paylaşımında Kullanılması (1993-1998)**

Kamu kurumlarına ait internet sitelerinin ana işlevlerinden biri kullanıcılarına bilgi sağlamaktır. Fakat oluşturulmuş bu siteler internetin ilk defa ortaya çıkmasından 1990'ların sonuna kadar tamamen pasifti. Bu saf bilgi yayımında bilgi materyali, iyi bir düzenleme ve güncelleme ile kullanıcılarına sunulmalıdır.

#### **Aşama 2: Çevrim İçi İşlemler ve Hizmet Sunumu (1998-2001)**

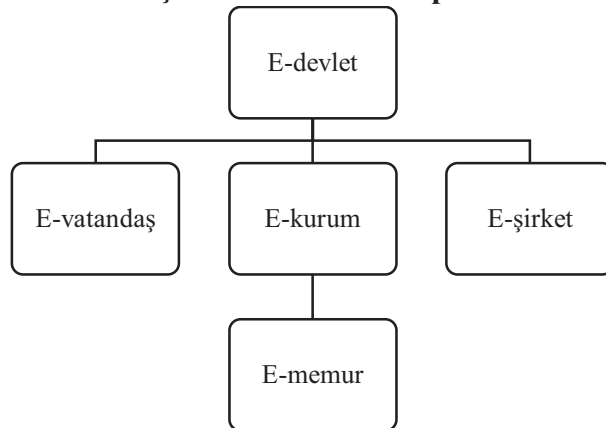
Kamu internet sitelerinin bilgi-sağlayıcı modeli, 1990'lı yılların sonundan itibaren bilgi-işlem modeline doğru taşınmaya başlamışlardır. Devletler, vatandaşların gün geçtikçe yaygınlaşan çevrimiçi olarak işlemlerini tamamlayacakları bir sisteme doğru yol almaktadırlar.

### Aşama 3: İnternet Sitelerının Bütünleşmesi (2001-?)

Son aşama olan ve günümüzde de geçerliliğini koruyan müşteri-vatandaş odaklı e-devlet anlayışı, kamu kurumları bazında ayrı ayrı tasarlanmış internet siteleri ve bilgisayar sistemleri yerine vatandaşların kolayca kullanabileceği, çözüm odaklı ve ihtiyaçlarına anında cevap verebilen tek bir internet sitesine geçişi gerektirir. Devletler bu geçişi, yalnızca aynı hukuki statüye sahibi olan devlet organları arasında gerçekleştirir ise bu yeni sistem çok kısıtlı işlemlerin yapıldığı yetersiz bir sistem olurdu. Fakat merkezi yönetim, yerel yönetim ve özel sektör arasında kurulmuş bir iş birliği, oluşturulacak sistemin etkinliğini ve etki alanını genişletecektir. Bu durumun gereklerinden biri olarak yetkililerin aynı zamanda devletin mevcut geleneksel örgüt yapısının, birbirlerine tamamen bütünleşmiş kamu internet sayfalarının oluşturulabilmesi için yeterli olmayacağını da farkında olması gerekmektedir.

Geleneksel devlet zihniyetindeki kavramlar e-devlet modelinde de yerini korumaktadır. Fakat bilişim çağının gerekliliği olan bu kavramların tümü değişik bir kapsam ve ölçütte ele alınmaktadır. E-devlet, sanal bir ağ üzerine kurulduğundan e-devleti oluşturan faktörler de ağ sistemiyle çalışmaktadır. Devletin her ögesi birbiriyle eşgüdümlü çalışarak birçok kurum ve kuruluş bütünleştirilmiştir. Vatandaş-devlet ilişkilerinde yüksek oranda zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmaktadır. Bu kolaylık işlemlerin tekrarlanmasını ortadan kaldırmakla birlikte hizmetlerin efektif ve etkili olarak sunulmasına olanak sunmaktadır. E-devletin unsurları aşağıdaki Şekil 1’de belirtilmektedir (Kırçova, 2003: 17).

**Şekil 1. E-Devlet Yapısı**



**Kaynak:** Türkiye Bilişim Şurası, E-devlet Çalışma Grubu Raporu, 2002

Bu kavramların devletin geleneksel yapısında var olan temel unsurlardan e-devlet bazında anlamları birbirinden farklıdır. Vatandaş, kurum, memur ve şirketin e-devletteki anlamları şöyledir (Kırçova, 2002: 22, Saraçbaşı, 2010: 16-18):

**E-vatandaş:** Vatandaşın, tam ve sağlıklı doğumundan kazanmış olduğu kişisel haklara dayanarak ölümüne kadar devletle, kamu kurum ve kuruluşlarıyla karşılıklı yapmış olduğu işlem ve etkileşimleri bilgisayar üzerinden gerçekleştiren yurttaşları e-vatandaş olarak tanımlanabilir. Kişinin doğumuyla başlayan bu süreç, kimlik kartının çıkarılmasından ölümü sonrası cenaze ve devamındaki hukuki işlemler ile son bulmaktadır. E-vatandaş, kanunlar kapsamında e-devletle iletişime geçme ve etkileşime girme yetkisine ve yeteneğine zaman kavramı olmaksızın sahip olan bireydir.

**E-kurum:** Kurumlar e-devlet modelinde “e-kurum” olarak ifade edilmektedir. İş dünyasında ve günlük hayatta çoğunlukla başvuru yapılan kurumların da ağ ortamına transferi söz konusudur. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, diğer eğitim kurumları, noterler ve benzeri kurumlar da e-devlet yapılanmasını tamamlamak için ağ ortamında bulunmaktadırlar. Neredeyse her gün farklı sebeplerle bu tarz kurumlara birçok kez başvuran vatandaşların gereksinim duydukları hizmetleri rahat bir şekilde alabilmeleri adına bu kurumların da ağ ortamında bulunması zorunludur. Bu bağlamda belediyelerin çeşitli hizmetleri sanal ortamda sundukları, vergi ödeme, borç sorgulama, bilgi alma gibi fonksiyonlarla donatılmış internet sitelerini kullandıkları görülmektedir.

**E-memur:** E-devlet yapılanmasında kamu çalışanları e-hizmetlerin sunumu hususunda önem arz etmektedirler. Hizmetlerin ağ ortamında yürütülmesi kamu kurumlarındaki personel istihdamını azaltacak olsa da tüm teknolojik ilerlemelere rağmen birçok hizmetin sağlanması hala insan faktörüne bağımlıdır. Kamu, kurum ve kuruluşlarında çalışan bilgi teknolojilerine hâkim, ağ ve bilgi teknolojisi üzerinde çalışma yetisine sahip, nitelikli kadrolara daima ihtiyaç olacaktır. Bu donanım ve yetkiye sahip vatandaşlar da e-memur olarak nitelendirilmektedir.

**E-şirket:** İşletmeler ve şirketler kurumsal olsalar dahi her konuda devlet organizasyonlarına göre daha esnek olduğundan yenilikleri daha hızlı takip ederken daha kolay benimseyen ve uygulayan birimlerdir. E-devlet yapısında ise çevreyle olan ilişki ve iletişimini bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren işletmeler e-şirket olarak

tanımlanır. İş dünyası ve özel sektörün sonsuz rekabet ve fırsatlar ortamı şirketlerin üstün hale gelebilmek adına internet ve teknolojilerden yararlanma yarışına dönüşmüş durumdadır. E-ticaret ve benzeri projelerde yer almak küreselleşmenin etkisiyle ihracat ve dış ticaret hacmini genişletebilmek adına ileri düzey adaptasyon ve altyapı çalışması mevcuttur. Ticaretin elektronik ortama taşınması hukuksal alanda da birçok yeniliği beraberinde getirmesi kaçınılmaz olmuştur. Bu noktada ticaret, iş, vergi ve borçlar kanunu gibi endüstri sektörünü yakından ilgilendiren kanunlarla alakalı olarak hemen her aşamada devletin çeşitli kurumlarının onay ve denetimi gerekmektedir. Bu nedenle girişimlerin oluşturduğu ağ ortamına, kanun boşluğundan ve eksikliğinden doğacak bir hak ihlali yaşanmaması adına devletin de dâhil olması gereği ortaya çıkmıştır.

Geleneksel usullerle çalışan kamu kurumları, hizmet sunum sürecine yukarıda bahsedilen yeni kurumları da bünyesine dâhil etmiştir. Bu durum yıllarca insan merkezli sistemlerle devlet etkileşimini gerçekleştirmiş toplumlarda, muhatap olarak bilgisayar teknolojisiyle karşılaşan vatandaşın zihninde ek olarak güven problemini de doğurmuştur. Elektronik hizmetler yürütülürken gün yüzüne çıkan güven probleminin önemi; hizmet sunumunda bir dönüşüm yaratmaya çalışan devletin, bu tarzda bir girişimin karşılık bulabilmesi için insanların klasik hizmet sunum metoduna duydukları güveni ve kaliteyi elektronik hizmet sunumunda da yakalamasının gerekliliğidir. Bu durum elektronik işlemler için zorunlu bir şarttır. Aksi takdirde uğruna büyük beklentilerle yüksek yatırımlar yapılan e-devlet klasik hizmet anlayışına yenik düşecek, ilerleme ve yüksek kalite beklentileri yerini klasik sisteme geri dönüşe bırakacaktır (Taşpınar, 2012: 47).

Fakat e-devlet yaşanan bilgi çağının doğal bir sonucudur. E-devletin başlıca uygulama amaçlarına bakacak olursak, bu güven probleminin giderilme çabası taşıdığını görebiliriz (Kösecik ve Karkın, 2004: 99, Çarıkçı, 2010: 100-101, Ünal ve Kiraz, 2016: 440):

- **Harcamalarda Tasarruf Sağlanması:** Her yıl devlete kamu işlemlerinden dolayı yüklenen yükün e-devlet uygulamalarıyla giderek azalması amaçlanmaktadır.
- **Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması:** Kâğıt üzerinde gerçekleştirilen; oy verme, vergi, sağlık, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi işlemler



e-devlet anlayışıyla birlikte, elektronik ortama aktarılarak her türlü tetkike imkân tanınacaktır.

- **Şeffaflık:** Her çeşit veriye internetten erişilmesi “**şeffaf devlet**” zihniyetini de beraberinde getirecektir. Devlet-vatandaş ilişkilerini ulaşılabilir bir zemine taşıyarak “**toplum için var olan devlet**” bilincinin gelişmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işler ve sunulan hizmetlerde gizlilik sınırlarının mümkün olan en alt seviyeye indirgemektir. Böylece bilgi edinme özgürlüğü diğer sistemlere nazaran kolaylaşmaktadır.
- **Hizmet Kalitesi:** Belirli bir kalite düzeyine ulaşmış ve standartlaştırılmış servislerin internet ortamında gerçekleştirilmeye başlamasıyla vatandaşlara sağlanan hizmetin kalitesi her zaman kontrol altına alınabilecek ve ulaştırılan hizmetin kalitesi geribildirimler ile doğrudan kullanıcısı olan vatandaşlardan alınabilecektir.
- **7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti:** 7 gün 24 saat erişim sağlanabilen devlet portalı, vatandaşları yalnızca resmi çalışma gün ve saatlerinde değil sınırsız devlet etkileşimi sağlamaktadır.
- **Katılımın Artırılması:** Ana düşüncesi vatandaşa sağlanan hizmeti ve tanınan hakları kolayca kullanabilmesini sağlayan e-devlet sistemi, hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artırarak etkileşimi arttırmayı hedeflemiştir. Bununla beraber katılımında artacağı düşünülmektedir. Artan katılım aynı zamanda sisteme duyulan güveninde arttığını göstermektedir.
- **Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı:** Devletin kamu hizmetlerini sağlarken internet teknolojisinden faydalanmaya başlamasıyla birlikte bütün vatandaşların yararlanacak olması, hizmetlere erişimde eşitlik kavramını doğurarak eşit kalitede hizmete ulaşımı yaygınlaştıracaktır.

E-devlet modelinin hedefleri yukarıdaki gibi sıralanırken; kamu hizmetlerinde etkililik ve verimliliğin artırılması, çok boyutlu ağ yapısıyla ve bilgiye dayalı zenginleştirilmiş hizmet sunumu, özel sektör-sivil toplum-devlet ilişkilerinin geliştirilmesi, devlet kurumlarında usulsüzlüklerin ortadan kaldırılması, hesap verebilirliğin ve şeffaflığın artırılması, demokratik katılımının geliştirilmesi ve kamu hizmetlerinin sunulmasına ilişkin bilgilere ulaşım kolaylığı gibi yararlar sağlamaktadır (Kaypak, 2010: 260).

E-devlet modellerine baktığımızda ise devletten vatandaşa, devletten ticari kurumlara, devlet ve tedarikçiler, devlet ve kamu kuruluşları olmak üzere dört farklı model görülmektedir (İşler ve Negiz, 2005: 51). Bu modeller ve modellerin avantajları Tablo 3’de gösterilmektedir:

**Tablo 3. Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar**

| Etkileşim Yönü                          | Etkileşim Alanları  | Avantajlar   |
|---|---|--|
| <b>Devletten Vatandaşa (G2C)</b>        | -Bilgilendirme<br>-Vergi<br>-Sağlık<br>-Eğitim<br>-Kültür                     | -Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması<br>-Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler<br>-Açıklık<br>-Düşük işlem maliyetleri |
| <b>Devletten Ticari Kurumlara (G2B)</b> | -Destek programları<br>-Tavsiye ve yol gösterme<br>-Düzenlemeler<br>-Vergi    | -Hızlı ve etkin etkileşim<br>-Daha az bürokrasi<br>-Düşük işlem maliyetleri  |
| <b>Devlet ve Tedarikçiler (G2S)</b>     | -E-satın alma   | -Verimlilikte artış<br>-Düşük işlem maliyetleri  |
| <b>Kamu Kuruluşları (G2G)</b>           | -Kamu kurumları arası iletişim<br>-Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim | -Verimlilikte artış<br>-Etkin bilgi paylaşımı<br>-Esnek çalışma ortamı   |

**Kaynak:** Cevdet A. Kayalı, Ayşe N. Yereli “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2002.

Tablo 3’de görüldüğü üzere; e-devlet yapılanmasında devlet ve vatandaşlar, devlet ve ticari kurumlar, devlet ve tedarikçiler arasında bir etkileşim söz konusudur. İşlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmek yerine hala eski usulleri kullanmaya devam eden vatandaşların bulunması normal karşılanmaktadır. Çünkü e-devlet sistemleri altyapı veya personel eksikliği sebebiyle verimli çalışmadığı durumlarda zaman kaybının önüne geçilemeyişi ve uzun bekleyişlerin geçmiş dönemleri aratması sisteme karşı güven kaybına yol açmaktadır. Bu güven kaybının önüne geçmek, büyük yatırım hamleleri ve ihtiyaca yönelik personel yetiştirmekle mümkün olabilmektedir.

Peki, e-devlet tarafından elektronik ortamda vatandaşa sunulan nelerdir? Bu hizmetlerin kullanım alanlarını nasıl sınıflandırabiliriz? Günlük yaşam, uzaktan

yönetim ve politik katılım olmak üzere üç başlık altında sınıflandırılan e-devlet hizmetinin kullanım alanlarını aşağıdaki tablodan inceleyebiliriz:

**Tablo 4. E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları**

| <b>Kullanım Alanları</b> | <b>Bilgi Verme Hizmetleri</b>   | <b>İletişim Hizmetleri</b>   | <b>Çevrimiçi İşlem Hizmetleri</b>                     |
|--------------------------|---|--|---|
| <b>Günlük Yaşam</b>      | -İş hayatı<br>-Konut<br>-Eğitim<br>-Sağlık<br>-Kültür<br>-Ulaşım<br>-Çevre vs. hakkında bilgiler                                | -Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık<br>-İş ya da konut ilanları<br>-E-posta iletişimi | -Bilet rezervasyonu<br>-Çeşitli programlara kayıtları |
| <b>Uzaktan Yönetim</b>   | -Kamu hizmetleri rehberi<br>-İdari süreçler için kılavuz<br>-Kamu kayıtları ve veri tabanları                                   | -Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi  | -Formların elektronik ortamda doldurulması            |
| <b>Politik Katılım</b>   | -Yasal düzenlemeler<br>-Meclis kayıtları<br>-Siyasi programlar<br>-Görüş belgeleri<br>-Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler | -Siyasi konulara ilişkin tartışmalar<br>-Politikacılarla eposta iletişimi                      | -Referandum<br>-Seçimler<br>-Anketler                 |

**Kaynak:** Com, 1998: 585.

Tablo 4’de bahsedilen bilgi sunma hizmetleri; kamu kuruluşlarının tek yönlü bilgi vermesine yönelik hizmetleri (matbu formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları vs.), iletişim hizmetleri; kamu kuruluşları ile tek taraflı veya çift taraflı haberleşmeye imkân veren hizmetleri (kurum ve kuruluşlarla iletişime geçip farklı konularda fikir alışverişinde bulunmak, çevrimiçi soru-cevap yapabilmek vs.), çevrimiçi hizmetler ise işlemlerin elektronik sistemler vasıtasıyla yapabilmelerini (Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların öğrenilmesi, cezaların ödenebilmesi vs.) ifade etmektedir (Kösecik ve Karkın, 2004: 111).

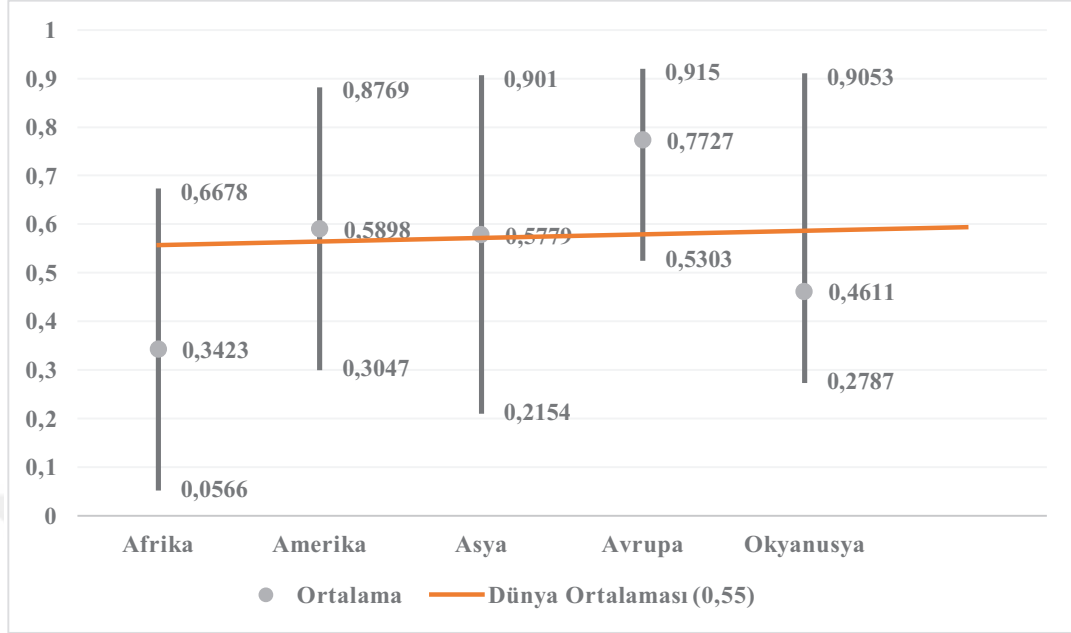
Dünyadaki e-devlet uygulamalarından bahsedecek olursak, e-devlet uygulamaları yalnızca gelişmiş devletler tarafından değil aynı zamanda gelişmekte olan devletlerce de takip edilmektedir. Fakat gelişmekte olan ülkelerle gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları vardır. Örneğin, bir Afrika ülkesinde kullanılmaya başlayan e-devlet yapılanmasında hedef usulsüzlüklerin önüne geçmek iken, batılı ülkelerde durum devletlerarası rekabetin öne çıkan aktörlerinden olmak, devletin halka, gelişmiş teknolojiye sahip yurttaşlar imajı verme isteği e-devlet girişimlerine yön vermektedir (Ateş, 2003: 489).

AB üyesi 15 ülke Avrupa'nın gelecek on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve enerjik veri tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedefini 23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. Avrupa'nın zaman kaybetmeden bilgi tabanlı ekonomiye sahip olması hedefi, özellikle BİT'in sağladığı fırsatlardan faydalanması gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu durum üzerine "e-Avrupa Eylem Planı", 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da yapılan toplantılarda kabul edilmiştir (Yanık, 2003).

Aşağıdaki Grafik 2 günümüzde dünyadaki e-devlet gelişimini yansıtmaktadır. Dünya gelişim ortalaması ortanın biraz üzerinde seyrederken Avrupa rakamlarının diğer kıta ülkeleri karşısında üstünlüğü görülmektedir. Afrika kıtası ülkelerinde ise durum dünyadaki gelişimin gerisinde olduğu gözlemlenmektedir. Ölçümleme puanlaması, aşağıda belirtilen 3 alt endeksin eşit ağırlıklı ortalaması alınarak hesaplanmaktadır. Ülkeler toplamda 0 – 1 değerleri arasında bir puan almaktadır (BM E-devlet Ölçümleme Raporu 2018, 83-125). Bu kapsamda:

- Çevrimiçi Hizmet Endeksinde e-Devlet hizmetleri ve kamu kurumlarının internet siteleri taranmakta,
- Telekomünikasyon Altyapısı Endeksinde, ITU (International Telecommunication Union) tarafından yayınlanan BİT yaygınlığı (geniş bant penetrasyon oranı, mobil abone sayısı vb.) ile ilgili veriler kullanılmakta,
- İnsan Kaynağı Endeksi verileri için ise BM Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization-UNESCO) istatistikleri (okullaşma oranı, okula devam etme oranı vb.) kullanılmaktadır.

**Grafik 2. E-Devlet Gelişim Endeksinin Maksimum ve Minimum Bölgesel Ortalama Değerleri (2018)**



**Kaynak:** BM e-devlet Ölçümleme Raporu, 2018

Bugün Avrupa ülkelerinde ve ABD’de e-devlet yapılanmalarına büyük bütçeler yatırımlar ayrılırken ve olumlu adımlar atan Türkiye bu sürecin gerisinde kalmamıştır. Ülkemiz, 2001 yılından itibaren BM tarafından yayınlanmaya başlayan ve 2008’den itibaren her iki yılda bir yayınlanan, 2018 yılı e-devlet Ölçümleme Raporu’nda, 2016 e-devlet Gelişmişlik Endeksinde 2016 yılı raporuna göre sıralamadaki yerini 15 sıra yükselterek 53. sıraya yerleşmiştir. AB’ye tam üyelik isteyen ülkeler, ortaya koyulan bu amacı özümsemiş ve kendileri için e-Avrupa benzeri bir hareketlilik planı hazırlamaya koyulmuşlardır. Böylece “e-Avrupa+ Girişimi” var olmuştur. Avrupa Komisyonu, içlerinde Türkiye’nin de bulunduğu AB’ne aday ülkelere bu ortak hareketlilik planının oluşturulması için davette bulunulmuştur. Türkiye de “e-Avrupa+ Girişimi’ne, 15-16 Haziran 2001 tarihinde düzenlenen AB zirvesinde üye olmuştur (Yüçetürk, 2002: 149).

### 1.3. BİT’in Yerel Yönetimlere Yansımaları: Hizmet Sunumu ve Katılım

Bilişim teknolojilerini ve sistemlerini ele alan kaynaklar, konuları işlerken genellikle ticari kaygıları olan kurumları dikkate alarak incelenmektedir. Fakat yönetim bilişim sistemleri, amacı yalnızca kâr etmek olan işletmeler için değil aynı zamanda kamu yararına hizmet sağlayan belediyeler içinde gereklidir. Zaten yönetim

bilişim sistemlerinin tanım ve amaçlarından da “yalnızca kar odaklı işletmeler için faydalı ve önceliklidir” gibi bir sonuca varılamamaktadır. Şayet bilişim sistemleri kâr odaklı girişimler için daha öncelikli gibi düşünülürse, belediyeleri de hizmet üreten bir girişim olarak düşünmek mümkündür. Belediyeler, sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara hizmetler sunmaktadırlar. Ancak bu hizmetleri sunarken, bunları pazarlayan ticari girişimler gibi kâr odaklı değil vatandaş memnuniyeti odaklı hareket ederler (Uygun, 2002: 123).

Bilgi teknolojileri, yerel yönetimlere nasıl ve hangi yöntemle entegre edilebileceği konusundan önce belediye kadrolarında, bu teknolojik gelişmelere karşı nasıl bir karşılık verildiğine değinmek yerinde olacaktır. Bugüne kadar iktisat, siyaset, fen bilimleri ve özellikle teknoloji konularında büyük değişim yaşanmış ve yaşanmaya da devam etmektedir. Ekonomide 1980’li yıllarda etkisini göstermeye başlayan neo-liberal değişimler, (uluslararası rekabet, gelişmiş ülkelerde baş gösteren verimlilik azalışı, tüketici taleplerindeki değişim ve benzerleri) şirketleri yeni arayışlara yönlendirmiştir. 1980’lere kadar yöneticiler için önemsiz olarak nitelendirilen bilgi, gelişen BİT’in dünyayı bir ağ sistemiyle çevreleyip, zaman ve mekân kavramını ortadan kaldırınca, yöneticiler için paha biçilemez bir değer ve güç haline gelmiştir (Jiang ve Klein, 1999: 171).

Bilginin ve teknolojinin gücü, şirket yöneticileri tarafından fark edilir edilmez alt yapı, üst yapı ve personel istihdamına yönelik yatırımlar art arda gelmiş, tüm dünyada bir teknoloji ve bilgiyi elde etme yarışına dönüşmüştür. Devletler nazarında bu süreç daha yavaş gelişse de devlet yöneticileri ve sırasıyla yerel yöneticiler de bu gücün farkına varmıştır. Hizmetlerin elektronik ortamda sağlanmasının devlet genelinde nedenli değiştiğinden ve geliştiğinden, e-devlet konusunu incelerken bahsetmiştik. Yerel yönetimler düzeyinde ise kuramsal olarak BİT stratejisi, belediyenin genel kalkınma stratejisiyle paralel olarak geliştirilmelidir. Çünkü belediyelerin genel kalkınma stratejisi, BİT stratejisine göre geliştirilmez. Yoğun nüfuslu ve yüksek bütçeli belediyelerin çoğunlukla genel strateji belgeleri varken küçük belediyelerin zaman zaman stratejik planı bulunmayabilmektedir. Genellikle strateji, aşağıdan yukarıya planlama ile (belediyenin değişik organları tarafından gündelik gereksinimlerine göre tavsiye edilen kalkınma ihtiyaçları) yukarıdan aşağıya planlama (ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi tarafından saptanan yükümlülükleri de dâhil olmak üzere kimi stratejik

kalkınma etmenleri) birleştirilerek oluşturulur. Strateji geliştirme, belediyenin bilhassa BİT birimi başta olmak üzere tüm memurlarının kolektif çalışması ile yürütülür. Özgün bir BİT stratejisinin süresi çoğunlukla 4 ila 5 yıldır ve bu uygulanan planlara (yıllık faaliyet planlarına) emsal teşkil eder. Belediye BİT stratejisinde genellikle aşağıdaki hedefler bulunmaktadır (Trajkovik, 2013: 59-60):

- Gündelik hayatta belediyenin hizmet ettiği hem iş sektörünün hem de vatandaşların yararı için idarede verimliliği artırmak – dışa yönelik faaliyet,
- Belediye personelinde verimliliği ve şeffaflığı (yolsuzlukla mücadele vb. ile ilgili sorular) artırmak – belediyenin birimlerindeki çalışma süreçlerini iyileştirmeyi amaçlayan, içe odaklanmış faaliyet,
- E-demokrasinin araçları ile demokratik süreçleri desteklemek – dış süreçlere odaklanmış faaliyet,
- İnternete ve kamu bilgilerine erişim imkânlarını arttırmak. E-içerme, geniş bant stratejisi ile ilgili sorular – dış süreçlere odaklanmış faaliyet.

Bu stratejik gelişmenin belediyenin üst düzey yetkilileri tarafından yönetilmesi son derece önemlidir. Bunun birkaç nedeni vardır (Trajkovik, 2013: 60):

- BİT sistemlerinin uygulanması, organizasyonda ve süreçlerde değişikliklere neden olur. Bu değişiklikler üst yönetimi ilgilendiren konulardır BİT yöneticileri tarafından yönetilemez.
- BİT geliştirme, belediyenin üst yönetimin konusudur genel kalkınma planlarından türetilmiştir.
- Verimli işleyen BİT sistemleri, ekonomik kalkınma için bir ortam oluşturur, yabancı yatırımlar için cazibe sunarken yerel yönetimlerin şeffaflığını artırır. Bu gelişmeler kişisel liderlik siyasi itibar ve güvenilirlik sağlayacaktır.
- İyi yönetilen ve işleyen BİT sistemleri, istikrar konusunda seçmenlere net bir mesaj vererek belediyenin finansal istikrarının sağlanması ve korunması için zemin oluşturacaktır.

Yukarıda bahsedildiği üzere belediyelerin BİT stratejisi, bütünsel bir olaydır, ne kişilere ne de dönemlere bağlı olarak oluşturulmamalıdır. Belediye BİT stratejisinin açıkça dokümantasyonu yapılmalı, kurallara ve düzenlemelere dayalı olmalıdır. Bu sistemi hizmet sunumu açısından değerlendirmeden önce sistemin katkılarını daha iyi kavramak adına şöyle sıralayabiliriz (Uygun, 2002: 128):



- Tüm bilgiler her an kullanılabilir duruma gelir,
- Yönetimde verimlilik sağlanır,
- Personel tasarrufu sağlanır.
- Çağdaş bir belediye organizasyonu oluşur,
- Halka en iyi ve hızlı hizmet verilir,
- Belediye hizmetlerinin izlenebilirliği sağlanır,
- Mevcut durum bilgileri elde edilir,
- Geçmiş durum bilgilerini görebilmek mümkün olur,
- İstatistiksel bilgiler oluşturulur,
- Bilgiye erişim hızı artar,
- Bilginin paylaşımı sağlanır,
- Yöneticilerin karar ve süreçlerine katkıda bulunulur,
- Belediye kaynaklarını verimli kullanılır,
- Halkın takdiri kazanılır.

Bununla birlikte BİT kullanımı, iş yükünün azalmasına, zaman ve mekân kısıtlamasının ortadan kalkmasına, çevrimiçi anketler aracılığıyla, vatandaşların beklenti, istek ve şikâyetlerinin daha kolay tespit edilmesi, şeffaf, yurttaş odaklı, katılımcı ve etkin bir yerel yönetim formunu oluşturulması beklenmektedir (Emini ve Kocaoğlu, 2011: 186)

Teknolojik yeniliklerin dünya gerçeklerini hızla değiştirdiği göz önünde bulundurulduğunda, ülkemiz ölçeğinde bu teknolojilerden faydalanılarak, hizmet sunumunu şeffaflandırmayı hedefleyen yeni bir yerel yönetim zihniyetinin oluşturulması gerekmektedir. Bu kapsamda belediyeleri iki görev beklemektedir. Birincisi: kurumsal yapıların altyapılarını ve mevzuatlarını BİT'e uygun şekilde donatmak ve hizmet sunumunda bu teknolojileri kapsamlı bir biçimde kullanmak. İkincisi ise kurumsal yapılarını yaygın eğitim verecek seviyeye çıkarmaktır. Bunu sağlayacak olan belediyeler hem kendi personelini hem de yerel halkı, her bilgi toplumu bireyinin sahip olduğu teknolojik okuryazarlık seviyesine ulaştırmak için zemin hazırlamalıdır (Yıldırım ve Öner, 2004: 54).

Belediyeler, vatandaşlara daha kaliteli hizmet vermek adına dijital dönüşümü biran önce gerçekleştirmelidirler. Vatandaşların rahatça erişebileceği daha etkin sistem kurulması gereklidir. Yerel halklar tarafından, katılımcı, reformcu ve önleyici,



hizmette kalite prensipli, vatandaş merkezli yönetim anlayışına bürünebilen ve bütün bunları enformasyon toplumunun gereği olarak elektronik ortama aksettiren belediyelerin, daha çok kabul görecekları unutulmamalıdır (Henden ve Henden, 2005: 63-64).

Teknolojik ilerlemelerin belediyeleri daha kuvvetlendireceği görüşüne getirilebilecek en büyük tenkit şudur: Bilişim teknolojilerinin denetim anlamında sağladığı rahatlıklar ve getirdiği yararlar tartışmasıdır. Fakat bu teknolojilerin altyapı finansmanı belediyeler için önemli bir sorundur. Merkezi idare, bu yönden daha güçlü şartlara sahiptir. Belediyeler, bu teknolojilere bütçe ayırsalar dahi, bu teknolojileri kullanacak ve yönetecek personel kadrosuna sahip değildırler. Merkezi idare, bu yönden de kalifiye ve uzman personellere daima istihdam edebilme imkânına sahiptir (Özgül, 2015: 470).

### **1.3.1. Hizmet Sunumu**

BİT'de yaşanan gelişmeler göz önüne alındığında, kamu yönetimini ve yerel yönetimleri en çok ilgilendiren gelişmelerin başında internet teknolojisi gelmektedir. İnternet, tüm dünyayı birbirine bağlayan muazzam büyüklükteki bir bilgisayar ağıdır (Dinler, 2000: 206). Böylece tek bir sistem içerisinde tüm hizmetler takip edilebilmektedir. Bu bağlamda devletin yurttaşlara karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetler ile yurttaşların devlete karşı olan ödev ve sorumluluklarının elektronik ortamda hızlı, ekonomik, kesintisiz ve güvenli olarak yerine getirilmesi mümkündür. Bununla birlikte belediyeler ile diğer kurumlar arasındaki bilgi akışı da sağlanmaktadır (Emini ve Kocaoğlu, 2011: 185).

Günümüzde toplumların yönetimlerden, hizmet sunumuna dair talepleri; verimlilik, etkinlik, hız, şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılım ve yönetim ilkeleri ile ortaya konulmaktadır. Bu unsurlar, kamu yönetiminde teknolojik yapılanmanın koşulu olarak günlük yaşamımıza dâhil olmuştur. Belediyeler de halka en yakın yerel yönetim birimleri olduğundan bu değişimin hissedilebileceği ilk kurumlar arasındadır. Yerel halkın talep ve isteklerini en hızlı ve etkili biçimde yanıt verebilmek adına var olan yerel yönetimler, bu hizmetleri elektronik ortamda sürdürdükleri bir sistemde hem personelleri hem de vatandaşlar açısından olumlu sonuçlar alınmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 64).

Kent Bilgi Sistemleri adıyla, BİT'in belediyelere adaptasyonunun sağlanmaya çalışıldığı gözlenmektedir. Bu sistemlerde, kenti ilgilendiren birçok gerekli bilgi, bilgisayarlara sistematik bir biçimde yüklenerek stoklanmaktadır. Acil ve derhal müdahale gerektiren pek çok durumda bu depolanan veriler önemli görevleri yerine getirmektedir. Bu konuda "Uzaktan Algılama Sistemleri" yeni teknolojiler arasında yer almaktadır. Kentlerin uydu görüntüleri bu sistem sayesinde rahatlıkla görüntülenebilmektedir ve bu durum kentsel planlamada büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Halkın gerçek gereksinimlerinin öğrenilmesinde BİT oldukça etkili bir işleve sahiptir. Bu işlev, yerel hizmet ve yaşam kalitesinin artmasının yanında demokratik alanlarında genişlemesine katkı sağlamaktadır (Bakardjieva, 2002: 182-183).

Bilişim teknolojilerinden birçok alanda yararlanılmaktadır. Bu alanlardan birisi de kentlerin önemli bir sorunu olan trafik akışının sağlanmasıdır. Trafik yoğunluğuna göre sinyalizasyonun düzenlenmesinde kullanılan teknolojik uygulamalar, yoğunluğun fazla olduğu hatlara konulan elektronik levhalarla, trafiği yoğunluğu düşük olan hatlara yönlendirilmektedir. Bu hizmet şehir içi ulaşımı üzerinde önemli bir iyileşme imkânı sunmaktadır (Doğan, 2003: 585).

Yerel gereksinimlerin saptamasında ve giderilmesinde bu denli önemli katkılar sağlayabilecek teknolojilerden belediyelerin uzak kalması akılcı görünmemektedir. Bu teknolojiler sayesinde sınırlı kaynakların daha verimli kullanılacağı, kırtasiyeciliğin azaltılacağı, yerel ihtiyaçların hızla giderileceği bir yapılanmanın önemli kazanımlar elde ederek var olacağı aşikârdır. Fakat teknolojik altyapı hizmetleri konusu yerine getirilmesi gereken öncelikli gereksinimler arasında bulunmaktadır. Bu değişim sürecinin birincil öncelikleri olarak; gerekli teknolojik açığın kapatılması ve hızla uyum sağlamak adına BİT'in sürekli takip edilmesi, kişisel verilerin korunması konusunda güvenlik açıkları kapatılarak önlemlerin artırılması, belediyeler tarafından halkın BİT'e erişim imkânlarının çoğaltılması gerekmektedir (Yüksel, 2005: 257).

Kurumların internet siteleri, BİT yardımıyla yukarıda sıralanan yararların hayata geçirebilmesi için en önemli araçtır. İnternet sitesi oluşturularak, hizmetlerin elektronik ortamda yürütülmesi zaman ve maliyet tasarrufuna imkân sağlayacaktır. Öte yandan internet siteleri vasıtasıyla zaman ve mekân kısıtlaması olmadan hizmet

alımı sağlanacaktır. Ayrıca yurttaşların hizmetlerden haberdar olma ve hizmet kalitesi hakkında geri bildirim yapma imkânı olacaktır (Şahin vd., 2013: 60).

Yalnız BİT'in, belediyelerde istenen faydaları sağlayabilmesi, halkın da bu yeniliklere ilgi duymasına bağlıdır. Bahsi geçen teknolojiler vasıtasıyla halka sunulan yerel hizmetlere alaka ve beklenti arttıkça, merkezi ve yerel yönetimlerin bütçelerinden daha fazla kaynak aktarılacak ve yaygınlaşması mümkün olabilecektir (Yıldız, 2002: 241).

### **1.3.2. Katılım**

Hemen hemen her alanda yaşanan dijital dönüşüm hareketleri, yönetimlerin yapılarını da etkilemektedir. Klasik yönetim modeli yerini yönetişime açık, esnek, vatandaş odaklı, hesap verebilen çağdaş bir yönetim anlayışına bırakmıştır. Bilhassa yönetime katılım konusunda pasif katılımdan aktif katılıma geçiş ciddi bir değişimdir. Yeni yönetim modeli, yönetime katılımı aktifliği savunmaktadır. Demokrasinin yalnız elitlerin değil, tüm sosyal sınıflardan bireylerin demokratik ve siyasal bir kültür edinmesine izin verilmesi gereğini işaret etmektedir. Bireyler ancak böyle bir tecrübeyle yükümlülüklerinin bilincine varabilir; farklılıklara tahammülü ve zorluklarla başa çıkmayı öğrenebilir; zıtlık ve tutarsızlık değil, iş birliği ve uzlaşmaya yönelik bir tavır içine girebilirler (Eroğlu, 2006: 202-203).

Belediyeler demokrasinin esas kurumlar olarak nitelendirilmektedir. Belediyeler demokrasinin etkili bir biçimde hayata geçirildiği, halkın yönetime katılımını sağlayan ve halka kendini yönetme bilinci kazandıran en mühim kurumlardır. Belediyeler seviyesinde temsilciler ile seçmenler arasındaki coğrafi ve toplumsal mesafe ulusal düzeye oranla daha azdır. Bu nedenle demokrasi kuramının öngördüğü seçim süreci, etkili bir halk denetiminin gerçekleşmesini sağlamaktadır (Çitçi, 1996: 6).

Demokrasi kavramının tarihsel süreç içerisinde ifade edilmiş biçimlerine bakıldığında farklılıklar olduğu görülmektedir. Demokrasi, zamana ve teknolojiye bağlı olarak sürekli bir değişim ve dönüşüm içerisinde farklı biçimler olarak gerek toplumsal gerekse siyasal sistemde etkili olmaktadır. Eşitlik, özgürlük, katılım ve siyasal temsil gibi kavramların özünü oluşturduğu demokrasi, gelişen iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişim ve dönüşüme ayak uydurarak, bilişim

teknolojilerinin sağladığı hızlı erişim, çok sayıda kişiye erişilebilirlik ve ekonomik kolaylıklar ile dijitalleşmiştir. Bu dijitalleşme sonucunda, yerel yönetimlerde halkın siyasal süreçlere ve karar alma mekanizmalarına katılımı daha da önemli hale gelmiştir (Görgülü ve Tekin, 2017: 1905).

Puştu'ya (2005: 129) göre demokratik belediyeler için seçim gerekli fakat yeterli değildir. Belediyelerde karar alma ve uygulama mekanizmalarına, yerel halkın katılımı sürekliliği kılınmalıdır. Çoğulculuk ilkesi ve seçmene karşı hesap verme sorumluluğu, demokratik belediyelerin temel gerekliliğidir. İhtiyaçların daha sağlıklı bir biçimde belirlenmesinin yanı sıra çözümlerin de etkili ve tutarlı olması, belediyelerin ilgili birimlerine halk katılımını sağlamakla gerçekleşir. Demokrasinin günümüzde temsili olmaktan çıkıp halkın bizzat kendi sorunları ile ilgilendiği, çözüm süreçlerine katılımını ifade eden bu anlayış, katılımcı demokrasi anlayışıdır. Bu bağlamda demokrasi, yerel halkın kendini özgürlüğü kısıtlanmadan, demokratik yöntemlerle yönetmelerini öngörmektedir.

Katılım kavramı, yirminci yüzyılın sonlarına dek demokratik sistemlerde etkin bir şekilde söz sahibi olmak anlamına gelirken bu dönemden itibaren demokratik sisteme koşul olarak ortaya çıkmaktadır. Böylelikle katılım, kamusal alanda gerçekleştiğinden ötürü meşru ve temsili demokratik araçlara alternatif olarak aşağıdan yukarıya doğru yönelen yeni siyasal bir araç olarak değerlendirilmektedir. Aynı zamanda katılım kavramı yönetim kavramı ile beraber kullanılmaktadır (Şahin, 2013: 176).

Yerel yönetimlerin işleyişi halkın katılımını merkezi yönetimin katılımına göre daha kolay kılmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimlere vatandaşların katılımını sağlayabilmek adına öncelikle, vatandaşların coğrafyaları ile ilgilenmeleri sağlanmalı ve sorunları ile ihtiyaçlarına çözüm üretebileceği bilgi seviyesine ulaşabilecekleri ortam oluşturulmalıdır. Bilgisi olan halkın yerel konulara duyarlılığı günden güne artacak ve yönetim aktivitelerine fiziksel olarak katılabileceklerdir (Üste, 2005: 54). Halk katılımıyla birlikte yürütülen çalışmalar ve hizmetler, yerel toplulukların ihtiyaçlarına ve taleplerine yönelik olacağından hizmetlerin yürütülmesinde kamu yararı daima göz önünde bulundurulacaktır (Yalçındağ, 1997: 3).

Bayraktar'a (2016: 14-18) göre, yerel yönetimlerde demokratik katılım anlayışının tesisi için katılımcı pratik mekanizmaların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu mekanizmaları şu şekilde sıralayabiliriz:

- **Bilgilendirme:** Katılımın ilk basamağı ve diğer unsurlarında de ön şartı, bilgilendirme hizmetleridir. Alınan kararları farklı yönlerden halkın kolayca anlayabileceğı ve değerlendirebileceğı bir içerikle sunulması bilgilendirmenin temelini oluşturur. Vatandaşlar bilgilendirme safhasında pasif durumda olduklarından, demokratik anlamda reel bir katılım şansına eriştikleri söylenemez. Fakat edinilen bu veriler, diğer katılım mekanizmalarına olan ilgiyi tetiklemekte veya katılım araçlarına daha bilinçli ve ilgili bir biçimde yaklaşmalarını sağlayacağından demokratik yönetim yönünden ciddiyeti yadsınamaz.
- **Danışma:** Bilgilendirme safhasının bir sonraki adımı olarak, bilgilendirilmiş kesimlerin görüşlerini ifade etmelerine fırsat veren unsur danışma mekanizmasıdır. Ancak dile getirilen bu görüşlerin son karar üzerinde bağlayıcı bir etkisi yoktur. Bu anlamda bilgilendirme sürecinde yapılan tüm faaliyetlerde dinleyicilere düşüncelerini ifade etme şansı verilmesi, katılımcıları danışma mekanizmasına yakınlaştırabilir.
- **Dâhil Etmek:** Katılımcıların görüşlerinin, alınan kararlara dâhil edildiğı süreç olarak tanımlanır. Seçim ve referandumlar, bu tür bağlayıcı katkılara ulaşılmasında en temel araçlardır.
- **Birlikte Hareket Etmek:** Seçim ve referandum yönteminin demokratik siyaset açısından eleştirilen yönü kısıtlı seçeneklerden birini tercih etmekle sınırlı olmasıdır. Sonuç olarak seçime sunulan tercihler veya adaylar çoğunlukla halkın katılımıyla belirlendiğı için karar böyle bir sürece bağlansa bile halkın seçimini doğrudan ifade etmez. Gerçekten müdahale etmek ise bu seçenekler belirlenirken; politikaların, projelerin, alternatiflerin kurgulanma sürecine katılım imkânının sunulması ile mümkün olabilir.

Katılım mekanizmalarını bu şekilde sıraladıktan sonra bilgi teknolojilerinin katılım üzerindeki etkisinden bahsedecek olursak yönetimin dijitalleşmesi demokrasi ve katılım meseleleri bağlamında da dijitalleşme süreci hızlı bir şekilde işleyerek günümüzde e-demokrasi ve e-katılım kavramlarını doğurmuş önemli bir noktaya getirmiştir. Yönetime katılma biçimleri içerisinde de e-katılım önemli bir yere sahip

olmuştur. Tüm dünyada katılımı artırmak ve kolaylaştırmak amacıyla e-katılım uygulamaları ön plana çıkmaya başlamıştır (Karabulut ve Bayrakçı, 2019: 84).

E-katılım kavramı iki elementten oluşmaktadır. Katılım kavramı ve mekanizmalarından yukarıda bahsetmiştik. E-katılım kavramının ilk kısmı olan “e” kavramı ise, hiç şüphesiz e-devlet, e-yönetişim, e-demokrasi, e-belediye veya e-ticaret kavramlarında da olduğu gibi, internet temelli BİT’in bahsedilen dönemi yönlendirmesi olarak kullanılmaktadır (Sæbø vd., 2007: 402).

Geçmişte yerel yönetimlerin görev ve sorumlulukları ile özelliklerine bakıldığında vatandaşın aktif olarak yönetsel süreçlere hızlı ve çok fazla katılımının pek mümkün olmadığı görülmekte iken yeni gelişen iletişim teknolojileri sayesinde vatandaşın e-katılım yoluyla yönetsel süreçlere katılımı sağlanmıştır (Görgülü ve Tekin, 2017: 1905). Yerel yönetimlerin dijitalleşmesi ve halkın internet kullanım oranlarının gün geçtikçe artması ve sosyal medyadaki önemli büyüme, bireylerin karşılıklı etkileşimlerine imkân vererek daha katılımcı olmalarını sağlayan yeni fırsatlar sunmaktadır. Çünkü internet yeni teknolojileri kullanarak hem siyasetçilerin hem de vatandaşların gerçek zamanlı, daha geniş ve aktif katılımını sağlamaktadır. Ayrıca bilgi iletişim teknolojileri (BİT) vatandaşlar ve yönetim arasındaki engelleri gerek merkezi gerekse yerel düzeyde, geleneksel ilişki şekillerinin üstesinden gelerek ve sivil katılım için çeşitli e-katılım imkânları sunarak aşmaktadır (Örselli vd., 2018: 122).

Katılımın gerçekleşmesinde bazı uygulamaların katkısını görmezden gelmek imkânsızdır. Kurumların internet sitelerinde yurttaşların katılımını sağlayan araçlar vardır. Telefon, e-mail, belediye meclisine çevrimiçi katılım, e-dilekçe, e-anket gibi hizmetlerin sosyal medya vasıtasıyla paylaşılması ve e-forumlar aracılığıyla tartışma kanallarının oluşturulması gibi katılım modelleri, dijital dönüşümün etkilerini ortaya koymaktadır (Koç, 2017).

E-katılımın amaçları arasında şunları sıralayabiliriz (OECD, 2003: 33):

- **Tabana yayılmış bir katılım:** Vatandaşların farklı teknik ve iletişimsel becerilerini karşılayacak şekilde uyarlanmış bir dizi danışma ve katılım teknolojisi ile daha geniş bir kitleye ulaşmak ve onların katılımını sağlamak.

- **Karar alma ve uygulama süreçlerinden haberdar etmek:** İlgili bilgileri, daha bilinçli katılım sağlamak için hem daha erişilebilir hem de hedef kitleye daha anlaşılır bir biçimde sunmak.
- **Daha derin danışma ve tartışma ortamı sunmak:** Daha derinlemesine istişarelerde bulunmak ve çevrimiçi müzakere tartışmalarını desteklemek.
- **Sürece ilişkin katkı sağlama olanağı sunmak:** Politika yapıcılarını desteklemek ve politikayı geliştirmek için katkıların analizini kolaylaştırmak.
- **Geri bildirim:** Politika oluşturma sürecinde açıklık ve şeffaflığın sağlanması için vatandaşlara uygun ve uygun geri bildirim sağlanması.
- **Gözlem ve değerlendirme yapma:** Sürekli iyileştirme sağlamak için sürecin izlenmesi ve değerlendirilmesi.

Bilgi toplumu olma hedefiyle dijital dönüşümün yaşandığı çağımızda eğitim ve kitle iletişim araçları daha aktif kullanılmalıdır. Katılım kanallarının anlatılması ve yaygınlaştırılmasında BİT'den faydalanmak önemlidir. Katılım mekanizmasının karmaşıkmiş gibi görünen yapısı, halkın dikkatlerini çekecek biçimde yeniden dizayn edilmesi gerekmektedir. Bu konuda merkezi idarenin, belediyelerin, sivil toplum kuruluşlarının, özel sektörün ve üniversitelerin bu atılımı destekleyecek ortak projelerde bir araya gelmeleri önemlidir. Çünkü vatandaş temelli bir siyasal/yönetimsel model için katılım/etkileşim mekanizmalarının itinayla uygulanması gerekmektedir (Eroğlu, 2006: 203).

Yerel yönetim birimleri içerisinde özellikle belediyelerin diğer birimlerden daha önemli ve etkin olduğundan bahsetmek gerekmektedir. Bu yüzden belediyelerin BİT'ni çok etkili bir biçimde kullanmaları gerekir. Büyükşehir belediyeleri başta olmak üzere tüm belediyelerin halk katılımına öncelik veren bir yönetim anlayışına sahip olmaları beklenmektedir. Aksi takdirde yalnızca yapmış olmak için yapılan katılım uygulamalarının kent yönetimine faydalı olması beklenemez. Bu yüzden öncelikle kent yönetimlerinin katılımcılık anlayışını benimsemesi gerekmektedir. Ancak bu kararlılıkla yurttaşların kent ile ilgili karar alma süreçlerine etkin bir şekilde dâhil olması mümkündür (Koç, 2017).



#### 1.4. E-Belediye'nin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Ekonomide, sosyal yaşamda ve kültürde BİT vasıtasıyla kalıcı değişikliklerin yaşandığı bir dönemden geçilmektedir. Ülkelerin bilgi ekonomisini inşa ederken gelişme ve rekabet stratejisini benimsediği yeni kurumsal yapılar oluşturmakta, bilim ve teknoloji ekseninde mevcut yapılarını yeniden düzenlemektedirler (Kösecik ve Karkın 2004: 119). Globalleşmenin de fiziki altyapısını oluşturan BİT'deki gelişmeler, etkisini ekonomik, kültürel, hukuki ve siyasi alanlarda göstermektedir (Akgün, 2003: 66).

Dünya'da yaşanan "küreselleşme" eğilimlerinin yanında "yerelleşme" eğilimlerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Seyrek nüfuslu bir topluluğa götürülen ve önceliği insana veren hizmetlerin maliyeti ve kalitesi oranı görece kalabalık topluluklara göre yüksektir denilebilir. Katılıma olan ilginin artması ve hizmet kalitesinin yükselmesi devletin demokratikleşmesi ve gelişmişlik anlamında ne kadar iyi durumda olduğuna işaret etse de yükselen maliyetlerin bıraktığı olumsuz etki toplumda vatandaşlar ve yöneticiler tarafından daha çok önemsenmektedir. Ekonomiye yansıyan bu negatif etki, sağladığı faydalardan daha çok hissedilirken tam da bu noktada yukarıda bahsi edilen BİT yüksek maliyetli hizmetlerin maddi yükünü hafifletecek fırsatları sunmaktadır. Dolayısıyla yerel yönetimlere yüklenen anlam gelişen teknolojilerle yeniden şekillenirken, kentler yeni işlevler ve sınırlar kazanmaktadır (Akt. Peker, 2015: 171).

Teknolojideki gelişmelerden sağlanan ekonomik fayda sosyal ve siyasi alandaki değişiklikleri de beraberinde getirmektedir. Bu değişimlerden doğan eksik hizmetleri, hukuk ve güvenlik açıklarını gidermek de devletlerin birinci önceliği olmalıdır. Saydamlaşan insan yaşamı ve internet temelli teknolojilerin hayatın her noktasına hâkim olduğu göz önünde bulundurulacak olursa teknolojik gelişmelerin hangi noktada seyrettiği ikinci planda kalacak, beraberinde getirdiği sorunları çözmek daha büyük önem arz edecektir. Bu nedenle yeni işlevler kazanan kurumların sağladığı faydalar ve barındırdığı bilgiler kapsamlı bir denetim ve gözetim gereksinimine ihtiyaç duymaktadır (Bayraç, 2003: 43).

Belediyeler, gerek yönetsel gerekse siyasi açıdan vatandaşlara en yakın yönetim birimi olarak vatandaşlara bilgi sağlama, hizmet götürme ve bir demokrasi okulu olma işlevlerini yerine getirmektedirler (Yıldız, 1996: 10). Bu sebeple belediye



sınırları içerisinde ikamet eden insanların kişisel bilgisayarlarından ya da kamu terminallerinden belediye ile ilgili çeşitli verilere erişebilmesi sağlanmalıdır. Aynı zamanda vatandaşların belediye personelleri ve diğer yurttaşlarla haberleşebilmesi; sanal ortamdaki konferanslar ve sohbet kanalları vasıtasıyla belediye sorunları hakkında etkileşimde bulunabilmesi; çeşitli form ve raporları belediye yetkililerine sunabilmesi, son derece önemlidir (Henden, 2005: 7).

Bilişim çağının getirileri arasında şehir yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediyelere büyük görev ve sorumluluklar yüklenmiştir. Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, birey ve kurumların belediyelerden beklentilerini sürekli artırmakta ve değiştirmektedir (Erdal, 2002: 168). Hızla gelişen teknolojiler, plansız olarak büyüyen şehirlerin denetimini sağlamak, yatırım ve hizmet çalışmalarını akılcı planlamalar doğrultusunda yapmak ve hizmet kalitesini yükseltmek için geniş imkânlar da sunmaktadır (Karaduman ve Karaduman, 2004: 373).

Kamu kurum ve kuruluşlarında günden güne yer eden “e-devlet” mantığı ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşları ilgilendiren yönündeki dijital dönüşüm devletin bir parçası olan belediyeler de sürdürülmektedir. Dolayısıyla; yerelliğin de içeriği yenilenmekte ve şehirler yeni amaçlar kazanmaktadır. Bu zorlu yeniliğin bir gereği olarak bu farklılaşmayı yansıtan etkin kentsel hizmet ağları belediyelerce oluşturulmaktadır (TBD, 2004: 6).

E-belediye kavramı yurttaşlara sunulan hizmetlerin bir internet sitesi vasıtasıyla elektronik ortama taşınmasından daha öte e-devletin önemli bir parçası ve devamı niteliğindedir. E-belediye temel olarak BİT’in kullanılması yoluyla şeffaf, verimli, vatandaşa merkezli ve halkın katılımına açık bir yapılanmayı ifade etmektedir. Bu değişim yeni bir idari yapının oluşması ve bu teknolojileri kullanabilen personellerin yetiştirilmesi gibi çok daha derin bir dönüşümü kapsamaktadır (Karakaya Polat, 2006: 10).

Aşağıda e-belediye ile ilgili çeşitli tanımlamalara yer verilmektedir;

- Belediye yönetiminin BİT’i kullanarak vatandaşlara ve işletmelere internet üzerinden hizmet sunmak, kurum içi birimlerle bütünleşmesini ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden haberleşmesini sağlamaktır (Erdal, 2002: 170).

- Belediyelerin elektronik ortamda vatandaşların zamana ve mekâna bağlı kalmadan hizmet alabilmeleri, karar alma süreçlerine katılabilmeleri ve işlem yapabilmeleri sebebiyle belediyelerin bilgi toplumu paydaşı olabilmesidir (Köktürk, 2002).
- Geleneksel belediyeçilik anlayışının dışına çıkılarak belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunan çağdaş internet uygulamalarının bütünüdür (Güler, 2004: 26).
- Belediye sınırlarına ilişkin tüm bilgilerin, toplum ve belediye yararına yönetilerek vatandaşların hizmetine sunulmasıdır (Bengshir ve Akay, 2006: 33),
- Belediyenin internet üzerinden sunulan hizmetlerine zaman ve mekân kısıtlaması olmadan erişilmesidir (Fıstıkçioğlu, 2007: 39),
- Belediyelerin ülke kalkınmasındaki rolünü artıracak, e-devlet modeli içinde kurumlar arası haberleşme ağının sağlıklı parçası olabilmeyi amaçlayan kapsamlı bir uygulama olarak görülmektedir (Şat, 2008: 208),
- Belediyelerin geleneksel yönetim tarzının dışına çıkarak, aranan bilgiye en hızlı biçimde ulaşmayı hedefleyen, belediyenin bütün kararlarının paylaşılmasında ve faaliyetlerinin kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır (Çoruh, 2009b: 2),
- Yurttaşlara hızlı, doğru, şeffaf ve memnun edici hizmetlerin internet üzerinden üretilmesi ve sunulmasıdır (Aydın, 2014: 35).
- Belediyelerin internet üzerinden sunmuş olduğu hizmet ve katılım yapılanmasının; sadece birkaç tuştan ibaret mekanik bir sistem değil, aynı zamanda şeffaf ve denetleyici yapıdır (Çakır, 2015a: 5),

Yukarıdaki tanımlardan yola çıkacak olursak belediyenin elektronik ortama taşınması aslında başlangıçta belediyeye yeni görevler atfetmemektedir. Nitekim merkezi yönetimin güçlü olduğu ülkelerde belediyenin yerel yönetimler içindeki sınırlı yapısı yetkilerini kısıtlasa da hizmet verebileceği yeni alanları oluşturabilme fırsatı sunmaktadır. İlk kertede halka ulaşabilme yeterliliğini arttırarak ve sınırsız hizmet kalitesini yükselterek meşruiyetini sağlamlaştırmayı hedefleyen belediye, e-belediyeçilik adına attığı adımlardan sonra geleneksel belediyeçilik yapısından uzak, yepyeni bir belediyeçilik anlayışı edindiğini söyleyebiliriz. E-belediyeçiliğin klasik yönetim biçiminden zihinsel ve fiziksel olarak birçok farkı bulunmaktadır. Bu farkları aşağıdaki Tablo 5’de daha açık bir biçimde görebiliriz:

**Tablo 5. Klasik Yerel Yönetim ile E-Belediye Anlayışının Karşılaştırılması**

| Klasik Yerel Yönetim Anlayışı   | E-belediye Uygulamalarını İçeren Yeni Yönetim Anlayışı   |
|---|--|
| Paylaşılmayan idari karar almalar   | Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı   |
| Uzun bürokratik iş akışı  | Hızlı ve seri elektronik süreç   |
| Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi | Yerel halk dilek ve önerilerini anket, şikâyet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu |
| Yönetim- vatandaş ilişkisi  | Hizmet sunan-müşteri ilişkisi  |
| Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu  | Erişebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi  |
| Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik işlemler   | Kurumlararası bütünleşme ve etkinlik   |
| Bürokratik denetleme  | Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü   |

**Kaynak:** Burçin Henden ve Rıfkı Henden (2005), Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 14, ss: 56.

Tablo 5’de de belirtildiği üzere e-belediye uygulaması ile yapılan işlemlerdeki hatalar en düşük seviyeye indirilebilecek ve işlem hacminin azaltılmasının yanında işlem hızı da artacaktır (Fıstıkçioğlu, 2007; 51). E-belediyeciliğin getirdiği yenilikler ile birlikte belediyenin, daha demokratik ve erişilebilir olması hedeflenmektedir. Genişletilmiş anlatımıyla ise e-belediye (Henden, 2005: 7):

- Faaliyetlerin vatandaşlar tarafından takip edilebilmesini,
- En düşük maliyet ve en etkili tanıtımın ulusal ve uluslararası ölçekte yapılmasını,
- Tüm basın ve yayın kuruluşlarına hızlı ve güvenilir şekilde veri aktarımı yapabilmesine imkân vermeyi,
- İnternet sitesinden kent gündeminin güncel izlenmesini,
- Kent bilgilerinden oluşan veri bankasının geliştirilmesine yönelik çalışmaları sürdürmeyi amaçlarlar.

E-belediyeciliğe geçiş yapmayı amaçlayan yerel yöneticiler, diğer belediyelerin tecrübelerinden faydalanarak kendi yönetim biriminin kabiliyet ve gereksinimlerine en elverişli bilgi ve hizmetlere yoğunlaşmalıdır. Geçmiş deneyimlerden dersler

çıkarak hedefleri doğru koymalı, vatandaş-merkezli çalışmalı, kar-maliyet analizini özenle yapmalı, tüm bilgi ve hizmetleri birden sunmaktansa pilot çalışmalardan deneyim kazanarak aşamalı olarak hareket etmelidir (Yıldız, 2002: 237). Aksi takdirde altyapıdan ve nitelikli personelden yoksun bir sistem bu yeni kurulan modern sisteme olan güveni zayıflatacaktır ve kullanım sayısını düşürecektir. Görünürde yalnızca adı ile var olan e-belediyecilik anlayışı aslında belediyenin işlevsiz internet sitesinden başka bir şey olmayacaktır.

Fakat birey ve kurumların, belediyelerde “e” yapılanmanın gerekliliği olarak e-belediye uygulamalarından beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentiler (TBD, 2004: 195–197): abone işlemlerinde ve ödemelerinde hız, yetkili kişilere sorununu anlatabilme, düzenli bir trafik ve yollarda yönlendirme, afet halinde hızlı, etkin ve yararlı müdahale, düzenli ve sağlıklı bir çevre, imar işlemlerinde hız, şeklinde özetlenebilir.

Bu noktaya kadar bahsedilen e-belediyeye dair beklentilerin bir çırpıda gerçekleşmeyeceği aşikârdır. Bütün kamu kurumları gibi belediyeler de dijital dönüşüme önce basit e-devlet uygulamalarıyla başlayıp ardından git gide karmaşıklaşan uygulamalara ilerleme eğilimindedir. E-belediyeleşme süreci dönemsel olarak üç aşamada incelenebilir bunlar; tek yönlü bilgi akışı, karşılıklı iletişim ve çevrimiçi iletişim fırsatı veren uygulamalardır (Karakaya Polat, 2006: 10):

- **Tek Yönlü Bilgi Verme**

Belediyeden vatandaşa sunulan hizmeti ve bilgilendirmeyi ifade eder. Burada bahsi geçen veriler genel verilerdir, kullanıcının herhangi kişisel bir katkısı yoktur. Her ne kadar bu aşama, e-belediye sürecinin en kolay aşaması gibi görünse de bilginin nasıl seçilip sunulacağı önemlidir. Vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamayan, beklentilerinden uzak, eksik, eski, anlaşılması güç veya işlevselliğini yitirmiş özellikteki verilerin yayınlanmasının kimseye bir yararı olmayacağı gibi bu hizmet ancak kaynak israfıdır.

- **Karşılıklı İletişim**

Belediye tarafından sunulan bilginin, vatandaşın ihtiyaç ve taleplerine göre kişiselleştirilmiş olarak sunulmasıdır. Burada kullanıcıya bir bakıma kendi işlemlerini yapma imkânı verilmektedir.

- **Çevrimiçi İşlem**

Burada bahsedilen bilginin tek veya çift yönlü aktarımından öte kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin internet sitesi üzerinden yapılmasıdır. Bu işlemler sunumundaki zorluk bakımından en üst düzeydedir. Belediyelerin kişisel verilerin güvenliği ile ilgili tedbirleri almasını ve işlemlerin gerçek zamanda yapılabilmesi için arka ofis süreçlerini gözden geçirmesini gerektirir.

İlk iki aşamayı basit ve temel bir internet sitesi kurarak çok kolay bir biçimde hayata geçirilebilir. Birinci aşamada verilebilecek hizmetler kapsamında; basın bültenleri duyurular, faaliyet raporları vb. temel veriler paylaşılmaktadır. İkinci aşamada ise vergi borcu sorgulama, e-posta gönderme, anketlere katılma vb. işlemler gerçekleştirilirken, üçüncü bölüm nispeten ilk iki aşamaya göre belediyelerin zorlanabileceği aşamadır. Üçüncü aşamada verilecek hizmetler kapsamında; vergi borcu ödeme, ihalelere katılma, su ve doğalgaz aboneliği sözleşmesi yapma, belediye spor tesisine kayıt veya rezervasyon yapma vb. interaktif işlemlerin anında gerçekleştirilebildiği aşamadır.

Yukarıda sıralanan aşamalar hizmet üretme sürecinin yönetimine aittir. Bu açıdan bakıldığında e-belediye uygulamaları esas olarak yönetim aşamalarının iyileştirilmesi, hızlandırılması ve maliyetlerinin düşürülmesine yöneliktir (Şahin, 2007: 168). Bu boyutuyla dikkate alındığında e-devletin önemli bir ögesi olan e-belediyeden beklenen yararlar şu şekilde özetlenebilir (Çoruh, 2009a: 217):

- Yönetim ve karar alma sürecinin şeffaflaşması sağlanır.
- Alınan yönetimle ilgili kararların elektronik ortamda halkla paylaşımı sağlanır.
- Hizmette zaman ve mekân kısıtlaması ortadan kalkar. Yerel halka sunulacak hizmetlerin, geleneksel mesai saatlerinin dışına çıkararak 7/24 hizmet anlayışı haline getirilmesi sağlanır.
- Belediye, personeller ve yurttaşlar açısından yapılacak işlemler bazında zamandan ve maliyetten tasarruf sağlanır.
- Daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetim anlayışı yerel halkın kent yönetimine katılımı ile sağlanır.
- Anketler aracılığıyla toplanan veriler ışığında yerel halkın istek ve önerilerine göre sunulan hizmetler yeniden düzenlenebilir.

- Kurulan otomasyon sistemi sayesinde vatandaşın kendi işini kendisi yapması istihdam fazlası personellerin varlığını ortadan kaldırır. En azından çalışan sayısının aynı kalmasını veya fazla elemanların daha verimli alanlarda kullanılmasını sağlar.
- İş yoğunluğunun azalması ve çalışma sürelerinin daha düzenli hale gelebilmesiyle, çalışan memnuniyeti sağlanır.
- Belediye hizmetlerinin kalitesinde, katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla yükselme görülür. Bu sayede belediye ve vatandaş arasındaki ilişkisi gelişir.
- Hizmet sunumundaki, vatandaş merkezli bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveni artar.
- Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanır.
- Bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azaltılması sağlanır.
- Hesap verilebilir ve daha şeffaf bir belediye yönetimi idareyi alır.
- İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilir.
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması sağlanır.

E-belediyecilikten beklenen bu yararların hayata geçebilmesi birtakım unsurların yerine getirilmesine bağlıdır. Yönetimler e-belediyecilik uygulamalarının başarılı olması için teknolojik altyapı veya uygulamaların tek başına yeterli olmayacağını bilincindedir. Örgütsel tedbirler, stratejik süreçler, nitelikler, haberleşme, kaynak sağlama vb. gibi geniş bir faktör yelpazesi e-belediye uygulamalarının başarısını etkilemektedir (Akt. Şahin, 2017: 168-169).

Demokratik ülkelerdeki yerel yönetim oranının, STK'lar, kent halkı ve şirketlerin katılımıyla BİT, internet ve e-belediye sayesinde daha yüksek olduğu gözlenmektedir. E-belediye uygulaması, yalnızca birimler ve çalışanlar tarafından kullanılması düşünülen bir sistem değil, veri alışverişine ihtiyaç duyan her yurttaşın da kullanımına açık, şeffaf bir bilgi iletişim sistemidir. Böylece e-belediye reel ve katılımcı demokrasinin belediyelerce temsil edilmesine katkı sağlamaktadır (Çoruh, 2009a; 217-218).

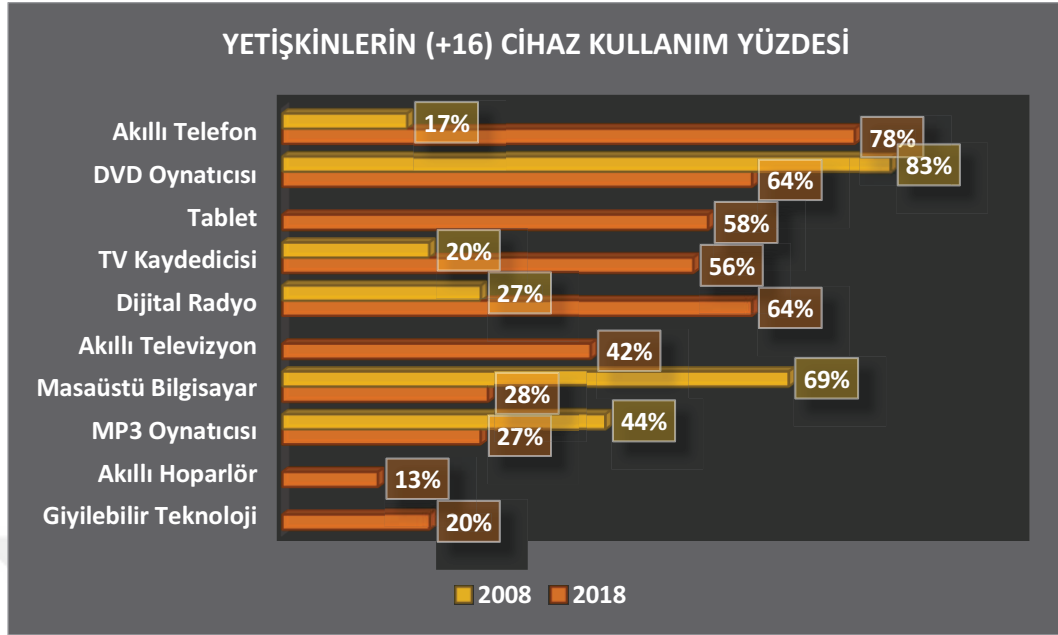
### 1.5. M-belediye'nin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Mobil belediye kavramını teknik terimlerden ve kalıplaşmış tanımlardan arındırılarak açıklamak gerekirse geçmişten günümüze ulaşan internet temelli çevrimiçi BİT'in kamu yönetimindeki izdüşümü olarak var olan e-devletin sonraki adımlarından sonuncusu olarak kabul edebiliriz. Teknolojik gelişmelerin insanlığa sağlayacağı fayda ve hizmetlerin boyutlarını kestirmek günümüzde pek olası görülmemekte, varılacak noktalar her yıl yeni gelişmelerle birlikte değişmektedir. Mobil belediyeciliğin temel olarak e-devletin yerel yönetimler bağlamında sağladığı hizmet bütünü olan e-belediyenin kablosuz, avuç içi bilgisayar teknolojisine evrilmiş hali olarak kısaca tanımlanabilir (Pektaş, 2011: 73). Burada değişen olgu hizmetlerin tek bir cihazdan daha hızlı ulaşılabilir olması ve internet sitesi temelli uygulamalar ile sağlanmasıdır.

Mobil belediye kavramını derinlemesine incelemeye önce mobil teknolojilerin temelinde ne bulunduğu, hangi alanlarda etkili olduğuna, sağladığı faydalara, unsurlarına, amaçlarına ve kısa tarihsel sürecine göz atmakta fayda bulunmaktadır. Çünkü insanlığın mobil teknolojilere olan adaptasyonu tahmin edilemeyecek boyutlara ulaşmıştır. Mobil teknoloji, BİT devriminde yapay zekâdan, giyilebilir, sanal gerçeklik ve üç boyutlu yazıcı teknolojilerinden önceki dalga olarak ortaya çıkmıştır. Kullanıcıları tarafından tercih edilme avantajını ise “mobilite” ve “kablosuz ağ” olan iki benzersiz özelliğinden almıştır.

Mobil teknoloji, mobil cihaz kullanıcılarına uzaktan sunulabilen kişiselleştirilmiş hizmetleri, Konum Tabanlı Servisler (Location Based Service) aracılığıyla sağlamaktadır. Bir mobil cihaz genellikle bir kullanıcı tarafından kullanıldığı için, bir anlamda onu her zaman taşıyan kullanıcının kimliği olmakta ve profilini yansıtmaktadır. Böylece kişiselleştirilmiş hizmetler, direkt olarak kişiye göre tanımlanabilir ve izlenebilmektedir (Trimi ve Sheng, 2008: 54). Akıllı teknolojileri bünyesinde barındıran mobil teknoloji ürünlerinin insanların gündelik yaşamını doğrudan etkilemektedir. Bu etkileri daha net bir biçimde görebilmek adına daha önceden de var olan veya bu süreçte icat edilmiş ürünlerinin son on yıldaki kullanımının nasıl değiştiği aşağıdaki Grafik 3'den incelenebilir:



**Grafik 3. Dijital Değişimin On Yılı**

**Kaynak:** www.ofcom.org.uk (Erişim Tarihi: 05.08.2019)

Grafik 3'ten de anlaşılacağı üzere internete erişimi sağlanmış nesnelerin kullanım yüzdesi son on yılda artarken aynı işlevi daha hızlı ve kompakt bir biçimde yapabilen ürünler görece taşınması zor nesnelerin yerini almaktadır. Örneğin tablet ve akıllı telefonların bünyesinde barındırdığı birçok özellik sayesinde DVD (Digital Video Disc) oynatıcıları ve masaüstü bilgisayarlara olan ihtiyaç azalmıştır. Hatta günümüzde tablet ve akıllı telefonlar dahi giyilebilir teknolojiler sebebiyle ilgi kaybına uğramaktadır.

Bu mobilleşme ve internet, her an çevrimiçi olduğumuz bir çağın kapılarını insanlık için açmıştır. İçinde bulunduğumuz bu yepyeni dünya, devletleri de bu çağa en kısa zamanda ayak uydurması için motive etmektedir. Nitekim bu yeniçağ getirdiği kolaylıkların yanında yeni güvenlik açıklarını, hukuk eksikliklerini, siber suçları da beraberinde getirmektedir. Bu yüzden denetimden uzak bu sonsuz bilgi evreninin faydaları, verebileceği zararlardan az olacağı bir suç mahalline dönüşebilir. Pek tabi bu uyanışa ayak uyduramayan her geri kalmış ülke çözümü bu teknolojiyi vatandaşlarından mahrum bırakmakla çözerken, tedbirli ve gerekli alt-üstyapı çalışmalarına yoğunlaşmış ülkeler bu dünyanın ileri gelenleri, liderleri, üretim lokomotifleri olacaklardır.

Mobil belediyecilik kavramının temel çıkış noktası olarak e-belediyenin verdiği hizmetlerin mobilizasyonu veya bir sonraki adımı olarak nitelendirmeden önce



bahsini ettiğimiz mobilleşmenin devlet hizmetlerinin sağlanması bakımından hangi durumda olduğuna göz atmak önemlidir. Nitekim bu zincirin son halkası olarak görülen m-belediyeçilik, kendisinden önceki gelişmelere göre şekillenmekte ve doğrudan etkilenmektedir. E-devlet fikri ortaya çıkarken amacı vatandaşlarına sunduğu hizmetleri elektronik ortamda daha şeffaf ve güvenilir bir biçimde sunmaktır. E-devletin bir türevi olarak tüm vatandaşlara sunulmak istenen hizmetleri yerel yönetimler seviyesinde sunma eğilimi ise e-belediye fikrini doğurmuştur. Kronolojik olarak incelendiğinde, öncelikler ve ekonomik yatırım kapasitesi bakımından mobilleşmenin yerel yönetimlerden önce devletler nazarında işlevsel olması bu sürecin doğal işleyişidir denilebilir.

E-devlet, zaman sınırlaması olmadan kamusal bilgi ve hizmetlere erişime imkân sağlarken, m-devlet kamusal bilgi ve hizmetlere erişimde mekân kısıtlamasının ortadan kaldırarak her zaman ve her yerden erişim sağlanabilmesine olanak sağlamaktadır. M-devletin yukarıda belirtilen uygulamalarının ve faydalarının yarattığı değeri iki sınıfta incelemek mümkündür:

#### **I. E-devlet Uygulamalarına Bütünleyici Olan M-devlet Uygulamaları:**

Bütünleyici uygulamalar, kurulu bir altyapı varlığını şart koşarlar. Bu, kurulu altyapıya eklenen mobil uygulamalar e-devlet modeliyle oluşturulan önemin artırılmasına yöneliktir. Örneğin, teknolojik altyapı belediye vergi ödeme sisteminin mobilleşmesi için uygun değildir. Fakat mobil uygulama, sistem tarafından sunulan değeri arttıracığından eklenmiştir. Vatandaşların yaşam konforu bu ilave mobil uygulama ile ciddi ölçüde artırılmıştır. Sonuç olarak, bu hizmet kategorisi e-devlet uygulamalarını zaman ve mekân kısıtlamasına tabi tutmadan sınırsız erişim imkânı sunmaktadır (Çilingir ve Kushchu, 2004: 6).

M-devletin, e-devletin faydalarına kazandırmış olduğu artı değerleri genişletilmiş olarak şu şekilde sıralayabiliriz (Trimi ve Sheng, 2008: 54):

- E-devletin sunmuş olduğu bilgilendirme ve hizmetlerini geliştirmesini sağlar. Vatandaşlar, devletin bilgilendirmelerinden ve hizmetlerinden zaman ve mekân sınırı olmadan faydalanabilir. Örneğin; vatandaşlar bir terör saldırısı karşısında, doğal afet durumunda, önlem alınması gereken kötü hava koşullarında anında ve direkt olarak bilgilendirilebilir.

- Erişilebilirlik açısından mobil teknolojiler, e-devletin uygulamalarının karşılaştığı internet bağlantısı probleminin ve dijital bölünme sorunlarının üstesinden gelmenin en iyi çözümüdür. Çünkü kablolu teknolojilerin aksine mobil teknolojiler, kablo altyapısı bulunmayan gelişmemiş ülkelerdeki problemleri yok etmeye yardımcı olarak toplumun bütün katmanlarına eşit olarak ulaşabilir. Örneğin; Afrika'da cep telefonu kullanıcıları tüm aboneler içinde 2007'de %90'a ulaşmaktadır.
- Kablosuz ağlar, kablolu ağlara kıyasla yoğun nüfuslu ve arazi şartları uygun olmayan ülkelerde daha düşük maliyetlidir. Örneğin; Makedonya, 1000 m<sup>2</sup> zorlu araziye kapsayacak bir Wi-Fi (Wireless Fidelity) ağı kuracak. Fakat bu hizmet nüfusun %90'ından fazlasına ulaşacak ve bu hizmetin planlanan fiyatı ayda yalnızca 12 \$ olacaktır. Bu artı değer ekonomik olma başlığı altında değerlendirilebilir.
- Şeffaflık adına m-devlet uygulamaları bazı ülkelerde karşılaşılan yolsuzluk ve devlet kurumlarının düşük verimliliği gibi sorunların önlenmesine yardımcı olabilir. Örneğin; Hindistan, bazı devlet hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesi için e-ödeme sistemini hayata geçirdi.
- M-devlet, devlet çalışanlarının verimliliğini ve etkinliğini arttırmaktadır. Şöyle ki m-teknoloji sayesinde, devlet çalışanları gerçek zamanlı olarak ihtiyaç duydukları bilgilere anında erişebilir ve kayıtları güncelleyebilir. Bu durum sadece lojistik yükünü azaltmakla kalmaz, aynı zamanda veri girişi hatalarını da azaltır, aynı zamanda memurların bilinçli karar almalarına ve davranışlarda bulunmalarında da etkili olur. Bu durum ise hizmetlerin daha kaliteli olarak vatandaşa sunulması anlamına gelmektedir.

## II. Yeni ve Özgün Faydalar Yaratan M-devlet Uygulamaları:

Mevcut e-devlet uygulamaları içinde bulunmayan m-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ile yeni bir değer tanımı yaratılmaktadır. Bu mobil uygulamalar yalnızca kolaylaştırılabilir fonksiyonelliği mümkün kılmaktadır. Türkiye örneğinde Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) ve Trafik Bilgi Sistemi (TBS) bu tarz uygulamalardır. Bu hizmet kategorisi e-devlet uygulamalarına bağlı değildir. Değeri mobilitenin kendisinden kaynaklanmaktadır (Çilingir ve Kushchu, 2004: 7).

Mobil teknolojiler konusuna duyarlı bütün dünya ülkeleri, mobil teknolojilerin sağladığı faydalar ve fizibilite araştırmaları konusunda destekleyici bir rol üstlenmişlerdir. Buna rağmen dünya genelindeki gelişme hızı çok dengesizdir. Bu gelişme iki temel faktöre dayandırılmıştır: e-devlet ve mobil teknolojilerin gelişmişlik seviyeleri. Klasik devlet anlayışı yerini artan nüfus, sınırsız hizmet ihtiyacı, küreselleşme ve gelişen teknolojik yenilikler sebebiyle e-devlet anlayışına bırakmıştı. Günümüzde ise e-devlet anlayışı gelişen mobil teknolojilerden ötürü yerini m-devlet anlayışına teslim etmektedir. Aşağıdaki Tablo 6'da bu üç devlet anlayışının karşılaştırması incelenerek aralarındaki temel farklar gözlenebilir:

**Tablo 6. Geleneksel, Elektronik ve Mobil Devlet Anlayışına Genel Bakış**

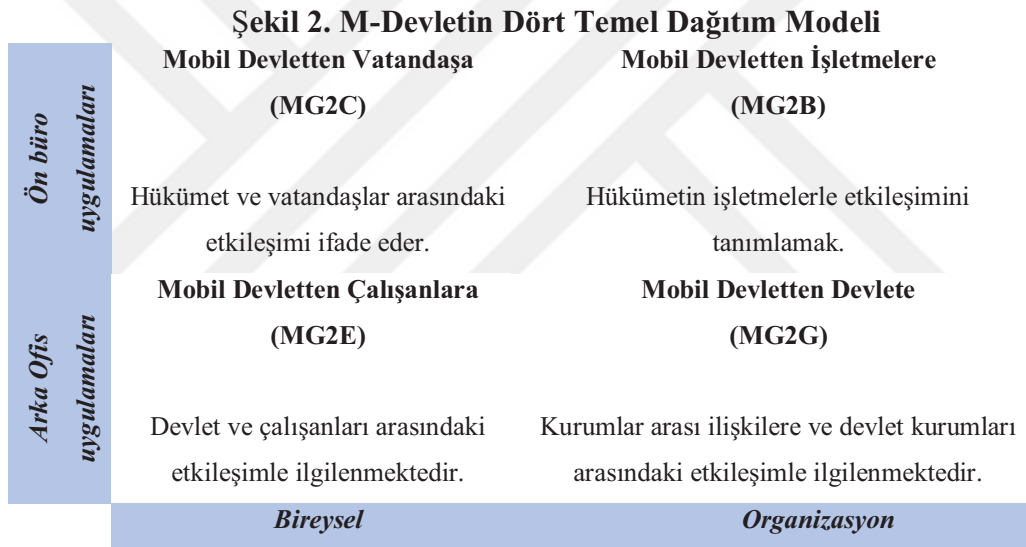
|                      | <b>Klasik Devlet</b>                | <b>E-devlet</b>   | <b>M-devlet</b>                                      |
|----------------------|-------------------------------------|---|--|
| <b>İlkeleri</b>      | Bürokratik Süreç<br>(Telefon, Faks) | Bilgi teknolojilerinin yeniden yapılanma süreci. (Bilgisayar, İnternet) | Eksiksiz bütünleşme ve kablosuz cihazlarla bağlantı. |
| <b>Hizmet Zamanı</b> | Günde 8 saat, haftada 5 gün.        | Günde 24 saat, Haftada 7 gün.   | Günde 24 saat, Aralıksız 365 gün.                    |
| <b>Hizmet Yeri</b>   | Şahsen ziyaret, Telefon, Faks.      | Müşteri/ Vatandaşın internet kullandığı ev ve ofis.                     | Müşteri/ Vatandaşın konumu, fiziksel mekân.          |
| <b>Hizmet Şekli</b>  | Ofislere yapılan birkaç ziyaret.    | İnternet sitesinde yapılan çoklu tıklamalar.                            | İhtiyaç duyulan hizmetlere anında erişim.            |

**Kaynak:** Uhm Oui-Suk (2010), Introduction of m.Government & IT Convergence Technology, KAIST Institute for IT Convergence.

M-devlet, mevcut hizmetlere erişimi genişletmek, yeni hizmetlerin sunumunu artırmak, devlet faaliyetlerinde aktif vatandaş katılımını artırmak, ticaret ve e-vergi konusunda ilk e-devlet uygulamalarının ötesine geçmek, içsel işlem iyileştirilmeleri için güçlü ve dönüşümsel bir kapasite sunmaktadır. Mobil cihazların ve yeni medya araçlarının birleştirilmesi; herhangi bir zamanda herhangi bir yerden bütünleşik verilere, konum tabanlı hizmetlere, vatandaşlara hızlı erişimi destekleyen güçlendirilmiş uygulamalara ulaşabilmesinde ve mobil yönetişimin ortaya çıkmasındaki temel etkidir. Mobil teknolojiler, devlet hizmetlerinin değerini şu

ekstra fayda sağlayan hizmetlerle artırmaktadır: Bahreyn, BAE veya Filipinler'de bir cep telefonu kullanıcıları mobil cihaza bağlı elektronik cüzdan kartından ödemelerini ve Fas, Kenya, Estonya ve Ukrayna'da mobil cihazlarından oy kullanma, tescil veya seçim izlemesini gerçekleştirebilmektedirler. Türkiye, ABD ve Fransa'da ise gerçek zamanlı konum verilerinin koordinasyonunu, acil durum müdahalesi için kullanmaktadırlar (OECD/ITU, 2011: 26-27).

Genel olarak, m-devlet modellerine baktığımızda dört temel dağıtım modeli vardır. Bunlar devletten vatandaşlara (G2C), hükümetten hükümete (G2G), devletten işletmeye (G2B), devletten çalışanlara (G2E) olarak sınıflandırılır. Mobil uygulamalar ve hizmetler büyük ölçüde devletten vatandaşlar (G2C) hizmetleri olarak var olsa da G2G, G2B ve G2E m-devlet hizmetleri de mevcuttur. Bu modeller ve modellerin avantajları aşağıdaki Şekil 2'den daha ayrıntılı bir biçimde incelenebilir:



**Kaynak:** Uhm Oui-Suk (2010), Introduction of m.Government & IT Convergence Technology, KAIST Institute for IT Convergence.

E-devlet ve m-devlet hizmet sunumu arasında bazı temel farklılıklar vardır. E-devlet, coğrafi olarak çeşitli fakat teknolojik olarak aynı BİT'lerine (kişisel bilgisayarlar veya bilgi kioskuları gibi) elektronik bilgi sağlamaktadır. Buna karşılık m-devlet, kullanım bağlamlarının bilinmediği etkileşimi içerir, devlet tarafından üstlenilen çeşitli hizmet faaliyetlerinden her birine erişimi sağlar ve mobil cihazlarla gerçekleştirilen etkileşimin fiziksel kısıtlarının bulunabileceği ve erişilebilecek bilgilerin miktarının ve türünün sınırlandığı yerlerde erişimi sağlamaktadır. Bu

farklılıklar, m-devletin uygulanması ve kabulü için bazı zorluklar teşkil etmektedir (Carrol, 2006: 3).

M-devletin yukarıda bahsi edilen uygulanma ve kabulünün önündeki engellere çözüm olarak sunulan temel ve motivasyonel faktörler aşağıdaki Tablo 7'den incelenebilir.

**Tablo 7. M-Devletin Temel ve Motivasyonel Avantajları**

| Temel Faktörler   | Motivasyonel Faktörler   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bu teknolojilerin kamu sektörü tarafından daha geniş kabul görmesi</li> <li>• Mobil cihazların kullanım yaygınlığı</li> <li>• Vatandaşlar için kullanım kolaylığı</li> <li>• Daha kolay ve uyumlu iş birliği/ çalışabilirlik</li> <li>• Devleti, vatandaşlara daha da yaklaştırabileceği gerçeği</li> <li>• M-devlet hizmetlerinin bilgisayar tabanlı hizmetlerden daha ucuz olması</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daha iyi hizmet erişilebilirliği</li> <li>• Daha iyi hizmet kullanılabilirliği</li> <li>• Daha iyi hizmet duyarlılığı</li> <li>• Daha iyi hizmet kalitesi ve verimlilik</li> <li>• Hizmet ölçeklenebilirliği</li> <li>• Daha iyi paydaş katılımı</li> <li>• Entegrasyon, iletişim ve etkileşim</li> <li>• Düşük maliyetler (sabit ve operasyonel)</li> <li>• Daha iyi bir imaj ve algı</li> </ul> |

**Kaynak:** OECD/ITU, 2011: 19-21.

M-devlet için gelişen teknoloji ile ilgili en önemli sorulardan biri şudur: bildiğimiz haliyle e-devlet yerini daha baskın halde olan m-devlete mi bırakacak, yoksa m-devlet kamu yönetimine alternatif bir erişim kanalı mı olacak? Mobil devlet idareleri, mobil vatandaşlar ve mobil kamu görevlileri arasındaki etkileşim gelişmelerinin ışığında, e-devletten m-devlete geçişin yalnızca uygulanan BİT teknolojilerindeki bir değişim meselesi olmadığı konusunda hiçbir şüphe olmamakla beraber daha temel bir değişiklik söz konusudur (Snellen ve Thaens, 2008: 24-25). Bu temel değişiklik, mobil devlet ile mobil vatandaş arasında ve mobil devlet ile mobil kamu görevlisi arasında farklı bir ilişkinin gelişmesine yol açarken vatandaş ile kamu görevlisi arasında da farklı bir ilişkinin gelişmesine sebep olabilir.

Devletler her zaman en iyi kamu hizmetlerini en düşük kaynakla sağlamalıdır. Vatandaş merkezli, daha verimli iş birliği ortamının yaratıldığı, katılımın, hesap verilebilirliğin ve şeffaflığın ön plana çıktığı anahtar öncelikler gelecek nesil hizmetlerin sunumunda ve adaptasyonunda son derece önem arz etmektedir. Bu önceliklerin her biri devletin vatandaşlarla bağlantı kurmasının

yenilikçi ve en iyi yollarını bulma hedeflerini amacına ulaştırmak için çalışmaktadırlar.

Mobil teknolojiler yönetimlere mali yükün azaltılması, haberleşmenin iyileştirilmesi, bilgi uyumu, hizmet yelpazesinin genişletilmesi ve dijital eşitliğin sağlanması yönünde önemli şanslar sunmaktadır. Mobil telefonları kullanmayı öğrenmek kişisel bilgisayarları kullanmayı öğrenmeye kıyasla daha kolaydır. Bu yüzden vatandaşların yaşam kalitesinin artırılmasında önemli rol oynayan popüler sosyal medya ve web 2.0 araçlarının mobil uygulamalara kolayca transfer edilebilmesiyle ise günlük yaşamlarının her alanında kullanılabilmesine imkân tanınmaktadır (OECD/ITU, 2011: 40-42).

Belediyeler esas olarak hizmet ve demokrasi görevini üstlenmiş, halka en yakın kamu kurumları olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Vatandaşa yakınlığı sayesinde halkın beklentilerini en iyi biçimde belirleyen ve bunu kendi içerisinde (hemşerileri arasından) seçtiği temsilciler aracılığıyla yerine getirmeye çalışan etkin hizmet kurumlarıdır. Belediyeler hem de yerel demokrasinin hayat bulduğu kuruluşlardır. Her kamu kurumunda olduğu gibi belediyeler de yüklenmiş oldukları görevleri yerine getirirken bunu en iyi şekilde yapmak bu sayede vatandaş memnuniyetini arttırmak ister. E-devletten sonra m-devlet de belediyeler açısından bu amaca hizmet edebilecek iyi bir araç görünümündedir (Gürses ve Engin, 2016: 227).

M-belediyecilik kavramı araştırmacılar ve uzmanlar tarafından bugüne kadar yapılmış bütün tanımları tam olarak terim anlamını karşılamamaktadır. Literatürde yapılagelmiş olan tanımların birçoğunda mobil devlet uygulamalarının yerel yönetimlerdeki tezahürü olarak bahsedilmektedir. Kamu yönetimine yeni katılmış ve sürekli gelişmekte olan bir kavram olduğu için tanım sınırlarını kestirebilmek oldukça güçtür. Günümüzde elektronik belediyeciliğin yerini alması beklenen mobil belediyecilik, zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın sağlamış olduğu sınırsız hizmetler bakımından yerel yönetimler adına oldukça umut verici bir gelecek profili çizmektedir. Özellikle yerel yöneticiler bu hizmetleri vatandaşlarına sunarak vatandaşları siyasal katılıma aracısız olarak dâhil edebilirler. Bu doğrudan katılım yönetimin meşruiyetini güçlendirecek ve yönetim olgusuna yeni bir boyut kazandıracaktır.

M-belediyeciliğin sağlayacağı faydaları, mobil devlet teknolojilerin e-devlet bünyesine kazandırmış olduğu değerlerden bahsetmiştik. Fakat bu planlanmış ve düşünülmüş faydaların dışında kendiliğinden var olan, daha önceki teknolojik geçiş ve olgunluk süreçlerinde tecrübe edilmemiş faydalarda göze çarpmaktadır. Bu faydaları şu şekilde sıralayabiliriz (Ilıca, 2014: 8-10):

- Vatandaşı yalnızca siyasi katılım olarak değil aynı zamanda alınan kararların bütün süreçlerine ve yapılan çalışmaların sonuç takibinde pasif durumdan aktif konuma getirmek,
- BİT'in veriyi saklama ve tekrar kullanılabilme özelliğinden yararlanılarak, sunulan mobil hizmetlerde karşılaşılan sorunların geri bildirim kayıtları ile o hizmeti daha önce hiç kullanmamış veya kullanacak kişilere ön bilgilendirmeyi ve karşılaşılabilecek olumsuz durumlarda gerekli yönlendirmeyi yapabilmek,
- M-belediyenin uygulaması, mobil cihazlara internete bağlı olduğu müddetçe bildirim gönderebilir ve yaşanacak bir gecikmeyi hatırlatma bildirimleri ile engelleyebilir. Elektronik belediyecilikte bu bilgilendirme ve hatırlatma türü bildirimler kısa mesaj ve e-mail yolu ile yapılmaktadır.

Nesnelerin interneti için çok sayıda potansiyel uygulama üretebilmek mümkündür. Bu uygulamalardan bazıları şehirleri daha akıllı hale getirebilmek adına bir an önce hayata geçirilmesi beklenirken, diğerleri şartlar daha da olgunlaşmıncaya kadar ortaya çıkmayabilir. Şehirlerin vatandaşlar için daha faydalı konuma gelmeleri toplumun talepleri geliştikçe mümkün olmaktadır. Aşağıdaki Tablo 8'de bir şehrin sahip olması gereken akıllı teknoloji uygulamalarının bir listesi verilmektedir. Bahsedilen her uygulama açıklaması ile birlikte verilmiştir.

**Tablo 8. Akıllı Şehir Uygulamaları**

| Odaklar  | Uygulamalar  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vatandaş İzleme/Takibi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapalı Devre Kamera Sistemi</li> <li>• Vatandaş Takibi</li> <li>• Suç Tespiti</li> <li>• Kalabalık Kontrolü</li> <li>• Hassasiyet Ölçümü</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sivil Acil Durumlar</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritik Talimatların İletimi</li> <li>• Doğal Afet Müdahalesi</li> <li>• Trafik Kazası Raporlaması</li> </ul>  |



| Odaklar  | Uygulamalar  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre ve Enerji</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kojenerasyon</li> <li>Enerji Kullanımı Takibi</li> <li>Yerel Hava Tahmini</li> <li>Gürültü ve Kirlilik Takibi</li> <li>Başıboş Hayvan Takibi</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Halk Bağlantı Hizmetleri</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eğitim</li> <li>Turizm</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Halk Sağlığı ve Sosyal Bakım</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>İlaç Tespiti</li> <li>Sosyal Bakım Takibi</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Kamusal Bilgi ve Politikalar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilgilendirme Kioskları</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Hizmetler ve Altyapı</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bağlı Şehir Mobilyaları</li> <li>Bağlı Atık Yönetimi</li> <li>Akıllı Sokak Aydınlatması</li> <li>Personel Yönetimi ve Takibi</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ulaşım Yönetimi</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Araç Güvenliği</li> <li>Araç Paylaşımı</li> <li>Trafik Sıkışıklığı</li> <li>Bağlı Trafik Levhaları</li> <li>Çukur Yönetimi</li> <li>Toplu Taşıma Bileti</li> <li>Akıllı Park</li> <li>Akıllı Yollar</li> <li>Trafik Yönetimi ve Kontrolü</li> </ul> |

**Kaynak:** Winchcomb vd., 2017: 98-99

Genel olarak, her uygulamanın yararları aşağıda yer verildiği gibidir (Sektörüm Dergisi, 2018):

- Kamu hizmetleri için maliyet tasarrufu, bireyler ve işletmeler için vergi yükünün azalmasına yol açma,
- Trafik tıkanıklığı ya da toplu taşıma araçlarını kullanım gibi zamanın daha verimli kullanılması,
- Kirliliği azaltma ve iyileştirilmiş çevre,
- Gelişmiş güvenlik ve yaşam kalitesi,
- Ekonomik büyüme ile artan servet,
- Bilgiye daha iyi erişim.

Uygulamaya konulan veya konulması planlanan m-belediyeçilik uygulamaları ele alındığında, vatandaş ile yerel yönetim ilişkisini ortaya koyan çalışmalar yetersiz kalmaktadır. Ülkemizde ve dünyada henüz çok yeni bir alan olan m-belediyeçilik, yönetim ve vatandaşların temkinli yaklaşımına maruz kalmaktadır. Yöneticiler açısından talep-fayda ekseninde düşünüldüğünde ihtiyaç duyulan ekonomik yatırım özellikle nüfus yoğunluğu az olan bölgelerde gerekli görülmemekte ve sunulacak hizmetler e-belediyeçilik adı altında sunulmaktadır. Bu tutum farklı bakış açılarıyla tartışılabilir fakat özellikle ülkemizde yöneticiler ile teknoloji arasında kırılamayan buzların ve ön yargıların temelinde güven probleminin yanı sıra ekstra maliyetler ve sağlayacağı faydanın minimal olması endişesi yatmaktadır. Vatandaş açısından bakıldığında ise teknik olarak mobil cihazlarına yükleyecekleri uygulamalar mobil cihazlarının batarya ömrünü ve bellek doluluğu açısından kaygı sebebi olmaktadır. Çünkü mobil cihaza yüklenen her uygulama cihazın işlemci hızına ekstra bir yük demektir. Bu açıdan bakıldığında aslında çok basit işlemler için kullanabileceği mobil uygulamayı e-belediyeçilik kanallarıyla gerçekleştirebiliyor olması şimdilik m-belediyeçilik uygulamalarının popüler olmasının önündeki engeldir denilebilir. Bu yüzden üretilecek uygulamalardaki hizmetlerin yeni, kompakt, işlevsel, hızlı ve hatta kişisel işlemlerin gerçekleştirilebiliyor olması m-belediyeçilik uygulamalarını daha cazip kılacaktır. Aksi takdirde yalnızca dünyada yükselen bu mobil trende ayak uydurmak için yapılmış olan uygulamalar gerçekten klasik anlayışı sürdüren yöneticileri haklı çıkarmaktan başka bir sonuç elde edemeyecektir.

Yaşadığımız şehirleri daha akıllı yapabilmek adına öyle ki yazılım şirketleri internet sitelerinden uygulama geliştiricilerini teşvik edici pazarlama yönelimlerine girişmişlerdir. Bu durum yerel yönetimlerden özellikle belediyelerin mobilleşmesinin ekonomik açıdan da ne denli önemli olduğunu bize göstermektedir. Günümüzde yaşadığımız şehri daha modern bir hale getirmek o bölgenin yerel halkı için yükselen bir eğilim haline gelmiştir. Bunu teşvik eden yerel yönetimlerin temel amaçları ise vatandaşlar ile kenti bir bütün haline getirerek yönetişime mesafe kat ettirmek, nüfus kaybını önlemek, şehri daha cazip ve yaşanır kılmaktır. Tüm dünyada olduğu üzere ülkemizde de genç ve yetişkin nüfus kitleleri fırsatların ve istihdam olanaklarının daha yüksek olduğu kentleri yaşam alanı olarak seçmektedir. Bu doğal seçim bazı ülkelerde kontrol altına alınabilirken ülkemizin de içinde bulunduğu nüfus artış hızı yüksek olan

ülkelerde düzensiz gelişen kentlerin veya plansız anakentlerin oluşmasına sebep olmaktadır. Kolayca kontrol altına alınamayan bu iç nüfus değişimi belediyelerin hizmet sunumunda da yetersiz kalmasına sebep olabilmektedir. Mobil teknolojilerin yeni iş kolları yaratma ve şehre katma değer kazandırma artırılarıyla bu problemler için de çözüm olabileceği düşünülmektedir.

Dünya üzerinde geleneklerine bağlılığıyla bilinen Türkiye Cumhuriyeti, klasik devlet anlayışını kurulduğu ilk yıllardan 2000’li yılların başına kadar sürdürmüştür. Geleneksel devlet anlayışını tamamen terk ettiği söylenemese de birçok kurum gerek kimlik gerekse görünüm açısından kendini yenilemiş ve birçok teknolojik yenilikle bütünleşmiştir. Geleneksel yöntemlere talebin yok olması söz konusu olmasa da gerileyen bir talep eğrisi aşıkârdır. Gelişen teknoloji ve değişen dünya şartlarına ayak uydurmanın önemi hükümetlerce fark edilmiş ve dönüşümün ilk adımları e-devlet adımları ile atılmıştır. Devletin elektronikleşmesi, bürokratik teamüllerine ve geleneklerine bu denli bağlı bununla beraber klasik yöntemlerin düzgün çalışmayan uzuvlarından bir o kadar memnuniyetsiz olan bir ülkede, her koşulda eski yöntemlere sıkı sıkıya bağlılık yerini teknolojik yeniliklerin hayatı kolaylaştıran yöntemlerini memnuniyetle karşılamaya bırakmıştır. Bu durum aslında; “Devlet kurumlarında en karışık bürokratik işlemlerden, en basit kamu işlemlerine kadar kaotik bir karmaşanın yaşandığının mı bir göstergesiydi?”, “Vatandaş en basit işlemler için bile uzun bekleme kuyruklarında zaman mı harcaması gerekiyordu?” gibi birçok temel sorunun sorulmasına da yol açmaktadır. Avrupa Birliği müzakereleri uyum sürecinde politikalarının bir yansıması olan yerelleşme genel devlet nezdindeki elektronikleşmeden payını almıştır. Temel işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirmek için çıkılan bu yolun geldiği nokta halk ile şehri bir bütün haline getirmek olmuştur. Bir sonraki bölümde e-belediyeden m-belediyeye Türkiye Cumhuriyeti yerel yönetimlerindeki dönüşümünden detaylıca bahsedilecektir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜRKİYE’DE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YEREL YÖNETİMLERE ENTEGRASYONU: E-BELEDİYECİLİK VE MOBİL BELEDİYECİLİK

Bilginin erişim ve paylaşım hızı, ağ teknolojisi ve çoklu medya araçlarıyla sınırları aşmaktadır. Gelişen teknolojinin etkisiyle vatandaşlarında devletten beklentileri artmaktadır. Yurttaşlarının sürekli değişen ve farklılaşan beklentileri, devleti de farklı niteliklerde hizmetler sunmaya yöneltmektedir. Bu yüzden, “farklı ölçülere aynı beden (one size fits all)” yaklaşımı burada geçerli olmamaktadır. Yurttaşlar, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, verimli ve etkin çalışmalarını istemektedirler. Dolayısıyla, artan nüfusa ve büyüyen ekonomiye, farklılaşan toplumsal ilgi ve isteklere, yoğunlaşan ve karmaşık bir hal alan ilişkilere kamu kurumlarının verebileceği yegâne teknolojik reaksiyon e-devlet yapılanmasıdır (Baştan ve Gökbunar, 2004:76).

Türkiye’de de bilgi toplumu yönünde atılan adımlar son on yılda azımsanmayacak derecede önemli ve büyüktür. Büyük işletmelerde BİT’in kullanım alışkanlıklarında türlü değişimler gözlenirken bireysel kullanıcı sayılarındaki sıçrayışlar göz ardı edilemeyecek seviyelerdedir. Bu noktada Türkiye’deki duruma göz atacak olursak aşağıdaki Tablo 9 durumu daha iyi anlayabilmemize yardımcı olacaktır.

**Tablo 9. Türkiye Geneli Bilgi Toplumu İstatistikleri (2008-2018)**

|  |                                   |                      | (%)  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--|-----------------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|  |                                   |                      | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| <b>Girişimlerde</b>                              | <b>Bilişim</b>                    | <b>Teknolojileri</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Kullanımı</b>                                 |                                   |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|  | <b>Bilgisayar Kullanımı</b>       |                      | 90.6 | 90.7 | 92.3 | 94.0 | 93.5 | 92   | 94.4 | 95.2 | 95.9 | 97.2 | 97   |
|  | <b>İnternet Erişimi</b>           |                      | 89.2 | 88.8 | 90.9 | 92.4 | 92.5 | 90.8 | 89.9 | 92.5 | 93.7 | 95.9 | 95.3 |
|  | <b>İnternet Sitesi Sahipliği</b>  |                      | 62.4 | 58.7 | 52.5 | 55.4 | 58.0 | 53.8 | 56.6 | 65.5 | 66   | 72.9 | 66.1 |
| <b>Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı</b> |                                   |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|  | <b>Bilgisayar Kullanımı</b>       |                      | 38.0 | 40.1 | 43.2 | 46.4 | 48.7 | 49.9 | 53.5 | 54.8 | 54.9 | 56.6 | 59.6 |
|  | <b>İnternet Kullanımı</b>         |                      | 35.9 | 38.1 | 41.6 | 45   | 47.4 | 48.9 | 53.8 | 55.9 | 61.2 | 66.8 | 72.9 |
|  | <b>Hanelerde İnternet erişimi</b> |                      | 25.4 | 30.0 | 41.6 | 42.9 | 47.2 | 49.1 | 83.8 | 83.8 | 83.8 | 83.8 | 83.8 |

**Kaynak:** www.tuik.gov.tr (Erişim Tarihi: 09.07.2019)

Son on yılda neredeyse iki buçuk üç katı kadar artış yaşanan hanelerin internet erişimi ve kullanımı, Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolunda herhangi bir adaptasyon sorunu yaşamadığını göstermektedir. Türkiye'de BİT'nin kamu yönetiminde kullanımını git gide kapsamlı bir hal almaktadır. Kurumların birçoğu kapalı devre bilgisayar sistemleri kurarak işletilmektedirler. Diğer yandan yine kamu kurumlarının hepsi internet sitelerini kurmuşlardır. E-devlet uygulamaları kapsamında bilginin şeffaflığını destekleyen herkesin erişimine açık belge ve bilgilerin elektronik ortama yüklenmesiyle uygulanmaya başlanmıştır (Özgül, 2015: 464). Ülkemizdeki e-devlet gelişimini BM tarafından 2008'den itibaren her iki yılda bir yayınlanan Tablo 10'da yer verilen e-devlet gelişmişlik endeksi verilerini inceleyebiliriz.

**Tablo 10. Türkiye E-Devlet Gelişmişlik ve E-Katılım Endeksi (2003-2018)**

| Yıl  | Ülke | E-devlet Gelişmişlik Endeksi | E-katılım Endeksi |
|------|------|------------------------------|-------------------|
| 2018 | 193  | 53. (0.7112)                 | 37. (0.8596)      |
| 2016 | 193  | 68. (0.5900)                 | 60. (0.6271)      |
| 2014 | 193  | 71. (0.54428)                | 65. (0.49019)     |
| 2012 | 193  | 80. (0.5281)                 | 123. (0.0526)     |
| 2010 | 192  | 69. (0.4780)                 | 55. (0.2143)      |
| 2008 | 192  | 76. (0.4834)                 | 78. (0.1364)      |
| 2005 | 191  | 60. (0.4960)                 | 34. (0.2857)      |
| 2004 | 191  | 57. (0.4892)                 | 26. (0.2951)      |
| 2003 | 191  | 49. (0.5060)                 | 48. (0.207)       |

**Kaynak:** BM E-devlet Veri Tabanı, 05.09.2019.

Tablo 10'da görüldüğü üzere yıllara göre dalgalanmalar mevcuttur. Dalgalanmaların sebepleri hesaplamalara dâhil edilen verilerin farklılığından kaynaklanmaktadır. Sonuç olarak e-katılım ve e-devlet gelişmişlik endeksi geleceğe umutla bakabileceğimiz bir görüntü sergilemektedir. E-devlet konusunda mesafe kat etmesi gereken upuzun bir yol Türkiye'yi beklerken, e-devlet yapılanması için atılan adımlar olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Özellikle kamu kurum ve kuruluşlarında teknolojik altyapı anlamında gelişmeler göze çarpmaktadır.

Türkiye'de uygulanması planlanan e-devlet çalışmaları yeni gelişen BİT ve küresel yaklaşımların takibi yapılarak "**2016 – 2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı**" çerçevesinde birbirine bütünleşmiş biçimde Türkiye Cumhuriyeti

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığınca koordine edilmektedir. Gelişmişlik endeksi çalışmasında en büyük değişim pozitif yönlü olarak çevrimiçi hizmetler endeksinde yaşanırken, Türkiye 2016 yılında 0.6014 puan ile 68. sırada yer almış, 2018 yılında 0.8889 puan ile sıralamasını 29. basamağa kadar yükseltmiştir. Özellikle son bir buçuk yılda, e-devlet kapısına uyumu gerçekleşen dijital hizmetler ve bürokrasinin azaltılması yol haritası kapsamında süreçlerin koordinasyonuna yönelik pek çok faaliyet hayata geçmiştir. Türkiye e-devlet gelişmişlik endeksi puanlamasına göre gelişmişlik seviyesi “Yüksek (High)” olan kategori de yer almaktadır. Ölçümleme raporunda ayrıca BM’nin e-devlet desteği ile sürdürülebilir toplumlar oluşturabilme hedefine yönelik iyi uygulama örneği olarak ülkemizden cumhurbaşkanlığı CİMER uygulaması yer almıştır. Yurttaşların her türlü şikâyetini iletebilmesini sağlayan CİMER’in demokrasiyi yayması ve yönetimin başarısını sağlamasına yönelik katkılarından bahsedilmiştir (www.edevlet.gov.tr, Erişim Tarihi: 22.07.2019).

E-devlet çalışmalarının belediye hizmetleri üzerinde de ciddi katkıları bulunmaktadır. Bu sebeple belediyeler e-devlet yapılanmasının ve süreçlerine BİT doğrultusunda dâhil olmaktadır (Vriens ve Achterbergh, 2004: 45). Ayrıca belediyeler direkt yerel halkın talep ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmet vermeleri, küçük ölçekleri ve bu ölçek avantajının yarattığı artı değer de etkisiyle e-devlet projelerinin hayata geçirilmesi konusunda daha üstün bir konumdadırlar (Uçkan, 2003: 295).

E-devletin Türkiye’de ki hizmet sunumu ve katılıma olan etkisini inceledikten sonra, yerel demokrasinin temsilcisi konumunda olan belediyeler için bu teknolojiler ne ifade etmektedir? Bu bölümde vatandaş hayatını kolaylaştıran ve halkı devletle zaman ve mekân sınırı olmaksızın buluşturan e-devletin yerel yönetimlerdeki izdüşümü olan e-belediye ve m-belediye başlıkları incelenecektir.

## **2.1. Türkiye’de Yerel Yönetimlere Genel Bakış**

Türkiye’deki geleneksel kamu hizmeti, ilk Türk devletlerinden günümüze kadar ulaşmış birçok teamülü ve alışkanlığı hala bünyesinde barındırmaktadır. Osmanlı Devleti’ne değin hanedan ve ailelerinin yönettiği devletler, Türkiye Cumhuriyeti ile birlikte yönetim biçimini değiştirmiş, modern dünya düzenine ve Türk insanının karakterine en uygun rejim olan cumhuriyet rejimine geçiş yapmıştır. Osmanlı Devleti’nin duraklama ve dağılma döneminde başlayan askeri temelli idari

ve hukuksal reformlar, yapıldığı dönem itibariyle kalıcı çözümler üretememiştir. Bu reformlar yapıldığı dönem itibariyle bazı sorunlara geçici çözümler üretse de tam anlamıyla uygulanabilmesi, anlaşılabilmesi ve halk tarafından kabul edilebilmesi Cumhuriyet sonrası dönemlerde gerçekleşmiştir. Bu bekleminin başlıca sebebi ise reformların bir halk hareketi sonucunda değil Avrupalı devletlerin baskısı yüzünden yapılıyor olmasıydı.

Bu anlayış Osmanlı İmparatorluğunda yerel yönetimlerin yerine getirdiği hizmetleri ilk belediye teşkilatlarının kurulmasına dek klasik kurumlar tarafından sunulmasına neden olmuştur. Klasik kurumlar merkezi idareden bağımsız olarak kendi kendilerini yönetememekteydiler. Bu yüzden diğer imparatorluklarda görülen yerel demokrasi anlayışı Osmanlı İmparatorluğunda gelişmemiştir (Ortaylı, 1985: 185).

### **2.1.1. Osmanlı Devleti Dönemi Yerel Yönetimler**

Osmanlı Devleti'nin çok uluslu yapısı, değişen dünya düzenine ayak uyduramamaktaydı. Bu durumu fırsat bilen Avrupalı devletlerin doğrudan müdahalesine maruz kalmasıyla siyasal ve sosyal yaşamı düzenleyen reformların zorunluluğu, Türk kamu yönetimindeki değişimin ilk kıvılcımlarının yanmasına sebep olmuştur. Binlerce yıllık Türk töresi ve adetleri yenilenmiş, Türk ve Müslüman tebaanın muhafazakâr yapısını da değiştirmiştir. Avrupa devletlerinden ithal edilen idari, hukuksal ve askeri reformlar, kamu hizmetlerinin sunumunda da farklı uygulamaları beraberinde getirmiştir.

Osmanlı Devleti zamanında ilk belediye idaresinin kurulma girişimleri 1854-1856 Kırım Savaşı yıllarında batıyla artan ilişkiler sonucu müttefik etkisiyle başlamıştır. Çünkü o dönemde İstanbul'da yüz binin üzerinde yabancı yaşamaktaydı. Avrupalı devletler, bu vatandaşların çağdaş, bakımlı, temiz kentlerde yaşamalarını istemekteydiler (Türe, 2000: 38). Avrupa ile ilişkilere bağlı olarak gerçekleşen bu gelişmeler öncesinde belediye kurumunun görevleri büyük oranda vakıflar tarafından yürütülmekteydi. Vakıfların sorumlulukları arasında bölgedeki gerçekleştirilen altyapı çalışmalarına ve sosyal hizmetler sunan kurumlara kaynak sağlamak bulunmaktadır (Akdağ, 2010: 21-22).

Osmanlı'da Batı tipi yerel yönetimlerin ortaya çıkması ise Tanzimat Dönemi sonrasına denk gelmektedir. İlk belediye yapılanması, 1858 yılında İstanbul'un



Beyoğlu ve Galata semtlerini içine alan Altıncı Daire-i Belediye'dir (Keleş, 2012:137). Tanzimat döneminin ruhuna uygun batılı şehircilik anlayışı uygulaması Beyoğlu'nda başlatılmıştır. Burası İstanbul'un tarih, coğrafya, etnik ve kültürel özellikleriyle batılılaşma için eşsiz bir başlangıç noktasıdır. Bir ticaret merkezi olarak Beyoğlu; limanı, rıhtımıyla, Haliç'iyle dünyaya açılan bir pencereydi. Bu özelliği yanı sıra, Başkent'e ve Boğaz'a hâkim oluşu tüm yabancı elçilikleri bu bölgeye çekmiştir. Yerel halkı ise zengin ve batıya açtı (Belediye Tarihçesi, 2019).

Ortaylı'ya (1980: 6) göre yeni idare kuruluşlarının ve reformların amaçları: "Tanzimatçı bürokratik kadrolar, mahalli yönetimi kurumlaştırırken, mahalli demokrasiyi geliştirme niyetinde değildiler; daha çok, vergilerin düzenli ve hakça toplanması, hizmetlerin iyi görülmesi, asayişin ve ekonomik gücün gelişip yerleşmesi niyetinde idiler" şeklinde ifade edilmektedir. Reformlar 28 Aralık 1857 tarihli "6. Daire-i Belediye Nizamı" ve 7 Haziran 1858 tarihli "Devair-i Belediyeden 6. Daire İtibar Olunan Beyoğlu ve Galata Dairesinin Nizam-ı Umumi" nizamnameleriyle başlamıştır. İstanbul, 14 belediye dairesine ayrılmıştır. Beyoğlu, ilk uygulama olmasına rağmen buraya "6. Daire" denilmiştir. Bu ismi almasının altında yatan neden, Paris'te "Sixeme arrondissement" (6. Bölge) diye bilinen belediye biriminin kentin en mamur bölgesi olmasından ileri gelmektedir. 6. Dairenin amaçları ticareti düzenlemek ve Avrupalı kent hizmetlerini yerine getirmektir (Belediye Tarihçesi, 2019).

Daha sonra, belediye örgütleri 1869'da çıkarılan Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi ile Beyoğlu ve Galata dışında tüm İstanbul'a yaygınlaştırılmış ve İstanbul Şehreminiği örgütü kurulmuştur. Bu örgüt iki aşamalı federatif bir yapı özelliğindedir. Alt düzeyde, Altıncı Daire yapılanmasına benzeyen, diğer semtlerin yerel yönetimlerinden sorumlu olan 14 daire bulunmaktaydı. Üst düzeyde ise, Şehremini ve Şehremaneti Meclisinin yanında Şehremini'nin başkanlığında 14 belediye dairesi bulunmaktaydı (Keleş, 2012: 159).

Tanzimat dönemi belediye anlayışı, yerel demokrasiyi güçlendirmenin bir aracı olarak hiçbir zaman düşünülmemiştir. Problemler, yayınlanan nizamnamelerle çözülmeye çalışılmıştır. Beyoğlu'nun (6. Daire) belediye görevleri arasında şunlar vardı: Mahalle, çarşı ve pazarların düzen ve temizliği, yapı işleri, yol, kaldırım, lağım ve suyuollarının yapımı ve bakımı, gıda maddeleri ile ilgili narh kontrolü (1865'ten itibaren narh kaldırıldı) ve sokakların petrol lambası ile aydınlatılması (1865'ten

itibaren). Bunlar Beyoğlu için geçerliydi. Osmanlı Devleti açısından ilginç bir gelişme de Beyoğlu'nda bir genelev ve zührevi hastalıklar hastanesinin açılmasıdır. Gayrimüslimlerin yoğun olarak yaşadıkları Beyoğlu'ndaki 6. Daire, 1913 yılına kadar varlığını sürdürmüştür. Bu tarihte, daireler kapatılarak belediye işleri İstanbul Şehremaneti bünyesinde tek elde toplandı (Uyar, 2004: 33).

1870 Tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi ile vilayet, sancak ve kaza merkezlerinde birer belediye teşkilatı kurulmasına karar verilmiştir. 1876 Anayasası ise gerek İstanbul'da gerekse taşrada kurulacak belediyelerin seçimle iş başına gelecek meclisler tarafından yönetilmesini, kuruluş ve görevlerinin ve meclis üyelerinin seçimine dair usulün kanunla belirtilmesini öngörmüştür. 1876 da hazırlanan Vilayet Belediye Kanunu her vilayet ve kasabada birer belediye örgütü kurulmasını öngörmüştür. 1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu Vilayet Belediye Kanunu'na ek olarak İstanbul'daki büyük sorunlara çözüm bulabilmek amacıyla çıkarılmıştır. Daha sonra 1912 yılında Dersaadet Teşkilat-ı Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkat ile belediye daireleri kaldırılarak yerine belediye şubeleri kurulmuş bu yapı 1930 yılına kadar varlığını sürdürmüştür (Ünal, 2011: 244).

### **2.1.2. Cumhuriyet Dönemi Yerel Yönetimler**

Türk idare yönetiminin yapılanması, özellikle Osmanlı devlet geleneğinin ve Fransız idare sistemi çerçevesinde biçimlenmiştir. Çok uluslu devlet yapısına göre örgütlenen kamu yönetimi modeline merkezden yönetim, idarenin bütünlüğü, yetki genişliği ve yerinden yönetim ilkeleri yön vermiştir. Yönetimsel/örgütsel yapı, merkezden yönetim ve yerinden yönetim üzerine inşa edilmiştir. Merkezi idarenin taşrada il, ilçe, bucak ve bazı hizmetler için bölge düzeyinde örgütsel kolları bulunmaktadır. Yerinden yönetim ise, yerel yönetimler (Belediye, İl Özel İdaresi ve Köy), hizmet yerinden yönetim kuruluşları ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarından oluşmaktadır (Özel ve Eren, 2012: 7-8). Cumhuriyet rejimi ile birlikte yepyeni bir düzen ve kurumlara kavuşan Türk siyasi yaşamı, yeni rejime adaptasyon konusunda muhafazakâr yapısını korumuştur. Yıllar içindeki devinim, yeni haklar ve modern hizmetlerle tanışan vatandaşlar yeniliklere daha fazla direnmemenin, hayatı kolaylaştırmayan ve çağın gerisinde kalan gelenekleri sürdürmenin medeni toplumlar için anlamsız olduğunun farkına varmıştır.

Cumhuriyetin ilanından itibaren ülkenin birliği ve bütünlüğü tehlikeye girer korkusu, Osmanlı Devleti'ndeki yerel yönetim anlayışını hiçbir değişikliğe uğratmadan Cumhuriyet Dönemi'ne taşımıştır. Bu yüzden Cumhuriyet'in ilk dönemlerinde, yerel yönetimler merkezi idarenin siyasal yardımcısı ve politika destekçisi olarak görev yapmıştır (Koçak ve Ekşi, 2010: 299).

Cumhuriyet ilanından sonra uzun bir süre belediye hizmetleri valilikler aracılığıyla sunulmuştur. Türkiye'de büyük kentsel bölgelerin idaresi için farklı bir kanuna ihtiyaç duyulduğunun dile getirilmesi 1924 yılında ilan edilen 442 sayılı Köy Kanununa kadar dayanmaktadır. İleriki yıllarda üç tip/büüklükteki belediye için ayrı kanunların çıkarılması fikrine bu kanunun gerekçesinde yer verilmiştir. Bunlardan birincisi kasabalar, ikincisi normal belediyeler ve üçüncüsü büyükşehir belediyelerine yönelik olmuştur (Aytaç, 1990: 90).

1930 yılında Osmanlı döneminde de görüldüğü üzere bir gelenek devam ettirilmiş, 1580 sayılı Belediyeler Yasası, Fransa'dan uyarlanarak ilan edilmiştir. 12 Eylül dönemine kadar yürürlükte kalan yasayla belediyelerin dağınık olan işlevleri tek elde toplanmıştır. Atatürk'ün 1930'lu yıllarda belediyecilikle ilgili söyledikleri dikkat çekicidir (Gökçağtı, 1996: 135-136): *“Türk ülkesi içinde köylere varıncaya kadar bütün şehirlerimizin güvenlik ve bayındırlık görevi olması, önce tuttuğumuz amaçlardandır. Türk'e ev bark olan her yer, sağlığın, temizliğin, güzelliğin, modern kültürün örneği olacaktır. Devlet kurumları yanında doğrudan doğruya bu işlerle ilgili olan urayların [belediyelerin] bu görüş ve düşünüşle çalışmalarını istiyorum”*.

Kadınların ilk defa siyasal haklarını kullanmaya başlaması, 18 yaşını dolduran vatandaşların seçme ve 25 yaşını dolduranların ise seçilme hakkını kullanabilmesi 1580 sayılı Kanun'un demokrasimize en önemli katkısıdır. Yine bu kanun yukarıda bahsedilen bazı istisnalar haricinde vatandaşlara, belediye başkanı olarak seçilme şartlarını taşıyan bir kişiyi doğrudan başkan olarak seçme hakkı tanımaktadır. Bu yenilik öncesinde belediye başkanı doğrudan merkezi hükümet tarafından atanmaktaydı. Belediye başkanı olarak seçilen bu kişilerin başkanlığı illerde, İçişleri Bakanı'nın imzası ve Cumhurbaşkanı'nın onayı ile diğer belediyelerde ise valinin onayı ile kesinleşmekteydi (Eryılmaz, 2002: 8).

Türkiye'nin kuruluş ve ilk yıllarında yerel hizmetler, merkezi yönetimin programları ve uygulamaları ile yürütülmüştür. Çok partili siyasi hayata geçiş

süreçlerinde ise partilerin ve halkın, belediye yönetimine olan bakış açıları zaman içinde değişmiştir. Türk siyasi yaşamındaki bu yepyeni kurum, partilerin merkezi yönetime gelebilmeleri için neredeyse ön koşul haline gelmiştir. Kendini ve hizmet kalitesini yerel siyasette ispat edebilen siyasetçiler ve partiler, merkezi hükümette söz sahibi olma veya hükümet kurma yolunda vatandaşların onayını daha rahat elde edebilmişlerdir. Türk siyasi hayatı incelendiğinde milletin vekili veya kabine bakanı olmadan önce yerel yönetimlerde görev yapmak, merkezi yönetim kadrolarında kanıtlandığı basamak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu açıdan belediyeleri demokrasinin de temel ve ilk adımlarından biri olarak göstermek yanlış olmayacaktır.

Çok partili dönemden günümüze kadar geçen süreçte birçok defa biçim değiştirmiş olan belediye kanunları, yerel yönetim birimlerinden olan il özel idare, belde ve köylerin kanuni ve hukuki yapısında da birçok değişikliğe neden olmuştur. Cumhuriyet dönemi belediyeciliğini; Tek Parti Dönemi, Menderes Dönemi Belediyeciliği (Boysan, 1990: 225), 1960-1980 Dönemi ve Sosyal Demokrat Belediyeciliği, 1980 Sonrası Belediyecilik ve 2004 ve Sonrası Dönemi Ak Parti Belediyeciliği olarak dönemlere ayırmamız mümkündür.

### **2.1.2.1. Tek Parti Dönemi Belediyecilik**

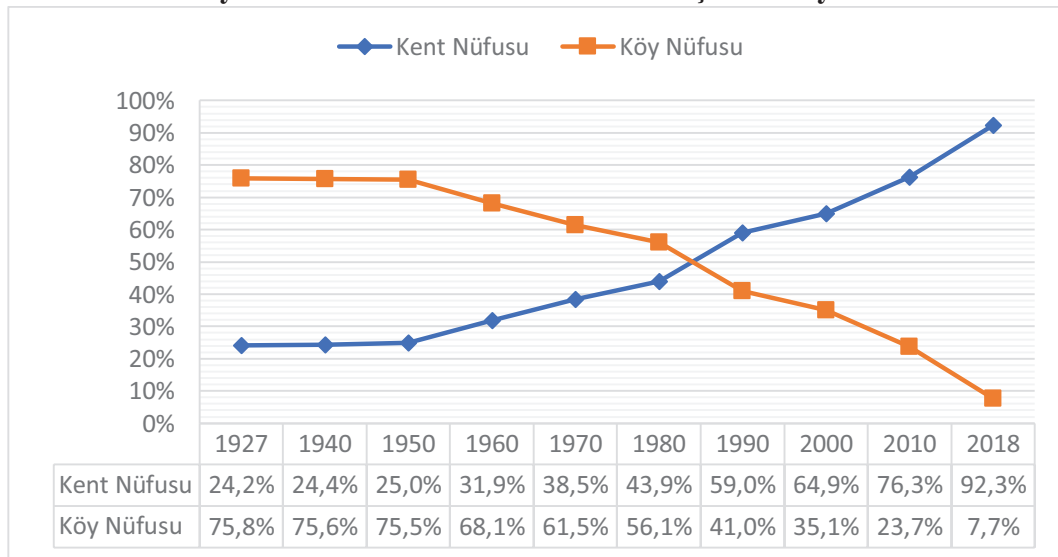
1950 yılına kadar tek parti yönetimi egemendi. 1945-1960 yılları belediyelerin, hızlı ve çarpık kentleşmeye yenik düştüğü dönem olarak tanımlanmaktadır. Özellikle 1950'lerde başlayan köyden kente göç, İstanbul ve Ankara'nın milyonluk kentler haline gelmesi sebep olurken 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun etkinliğini azaltmıştır. Büyük şehirlerde (örneğin İstanbul'da) valiler, belediye başkanlığı görevini de üstlenmişlerdi (Geray, 1990: 217-218).

Tek parti döneminin başarılı ve iz bırakan belediyecilik politikalarına, İzmir'de 1931-1941 yılları arasında Behçet Uz'un belediye başkanlığı örnek olarak verilebilir. Sağlık hizmetleri başlığı altında toplum sağlığını ön plan tutmak için ücretsiz sağlık hizmetleri sunuluş (tifo, menenjit, difteri, çiçek aşılı), bataklıkların kurutulması (Mersinli, Halkapınar, Güzelyalı, Bostanlı, Karşıyaka), sıtma ile mücadele, hayvanlara ilişkin sağlık önlemleri (kuduz, şarbon) alınmıştır. Atık su hizmetleri adı altında gerçekleştirilen yenilikler ise lağım ve kanalizasyon bakımları, içme sularının daha sağlıklı hale getirilmesi olarak sıralanabilir. Çağdaş bir kent görüntüsü ve altyapısına

yönelik çalışmalar çerçevesinde ise merkezi otobüs terminalinin ve meyve sebze halinin kurulması, kent içi ulaşım ve toplu taşımaya yönelik düzenlemeler, yollar, bulvarlar, caddeler, meydanlar inşa edilmesi yer almaktadır. Kültürel ve sosyal hizmetler bağlamında sosyal yardım kurumları (hastane, yaşlı bakım merkezi, huzurevi...), itfaiye ve telefon idaresi, işçi evleri (Kahramanlar 'da), Kültür Park'ın kurulması ve park, bahçe ve yolların ağaçlandırılması sayılmaktadır (Seymen, 1991: 161).

Kalabalık bir nüfus çevre açısından potansiyel bir olumsuzluk faktörüdür. Kalabalık nüfusun şehirlerde birikmesini kentleşme olarak tanımlayamayız. Kentleşme, sanayileşme ve ekonomik gelişmeye paralel olarak gelişmektedir. Genelde sanayileşmiş ülke nüfuslarının %75'i kentlerde yaşar. Kentleşmenin gelişmesinde, tarımda makineleşme, hızlı nüfus artışı, kentlerin iş ve eğitim yönünden çekiciliği, iletişim ve ulaşım olanaklarının çokluğu ve türlü seviyelerde verilen idari kararların büyük etkisi olmuştur. Şehirde yaşayan kişi sayısının artmasına bağlı olarak kentlerin yaşam alanlarının genişlemesi, alt yapı, ulaşım, konut, sanayi alanı, enerji ihtiyaçlarını arttırırken; atık su, gürültü, hava kirliliği gibi çevre sorunlarını da beraberinde getirmektedir. (www.csb.gov.tr, 25.08.2019). Bu bilgiler Türkiye'nin sanayileşme hamleleri hakkında da fikir edinmemizi de sağlamaktadır. Türkiye'deki kent-köy nüfus oranlarının yıllara göre değişimi aşağıdaki Grafik 4'de daha ayrıntılı bir biçimde incelenebilir:

**Grafik 4. Türkiye'nin 1927-2018 Yılları Arasında Şehir-Köy Nüfus Oranı**



**Kaynak:** TÜİK, 2019: 4.

Türkiye’de 1927 yılında yapılan ilk sayıma göre 13.648.270 olan nüfusun %75.8’i belde ve köylerde, %24.2’lik bölümü ise il ve ilçe merkezlerinde yaşarken, bu oran 1950’li yıllara kadar çok büyük bir artış göstermemiştir. 1950 sonrasında nüfus kentsel alanlarda toplanmaya başlamıştır (www.csb.gov.tr, 25.08.2019). Kent nüfusu 1950-1960 döneminde %31.9 düzeylerine ulaşırken, 1980-90 arası dönemde ise köy ve kent nüfusu eşitlenme sürecindedir. Günümüze kadar gelen sürede ise %90’ların üzerinde seyrederken nüfusun büyük bölümünün kentlerde yaşadığı gerçeğini de ortaya koymaktadır. Kentleşme oranlarındaki artış beraberinde belediye sayılarına da yansımıştır. 1930’da 492 olan belediye sayısı günümüzde; 30 büyükşehir belediyesi, 519 büyükşehir ilçe belediyesi, 51 il belediyesi, 403 ilçe belediyesi, 386 belde belediyesi olmak üzere toplamda 1389 belediye bulunmaktadır (www.e-icisleri.gov.tr, 25.08.2019). 1950-1960 yılları DP’nin iktidar olduğu ve kentlere göçün hız kazandığı bu dönem şehirlerin etrafının gecekonduyla kuşatılmasıyla sonuçlanmıştır. Bu nedenle belediyeler hızlı ve çarpık kentleşmeye yenik düşmüşlerdir (Geray, 1990: 218).

#### **2.1.2.2. 1960-1980 Dönemi ve Sosyal Demokrat Belediyeciliği**

Türkiye’de, çok partili hayat sürecine geçiş yerel yönetimler çerçevesinden değerlendirilecek olursa, 1960 sonrası gerek anayasal gerekse ekonomik reformlar ile planlı döneme geçişi işaret etmektedir. Tek partili dönemin merkezîyetçi anlayışı, özel siyasi-idari çatışmalar ve merkezi idaredeki bürokrasinin izleri bu dönemde hissedilmeye devam etse de özellikle 1961 Anayasası ile yerel yönetimler konusunda ciddi değişimler yapılmıştır. 1961 Anayasası, üretildiği döneme kıyasla göre oldukça ileri demokratik hükümler içermektedir. Ancak Anayasa tek başına toplumdaki siyasal bilinci ve siyasal kültürü yansıtmamaktadır. Nitekim Anayasa’ya rağmen anti-demokratik özellik taşıyan pek çok düzenlemenin de bu dönemde hayata geçtiğini söyleyebiliriz. 1961 Anayasası, yerel yönetimler konusunda daha önceki anayasalardan farklı olarak hizmet yerinden yönetim ilkesini de getirerek “âdem-i merkezîyet yerinden yönetim” ilkesini anayasal kılmıştır. Ancak, Türk yönetim sistemi aşırı merkezîyetçi kimliğinden anayasadaki merkezîyetçi olmayan hükümlere rağmen bu dönemde kurtulamamıştır (Görmez, 1997: 122).



1970’li yıllara gelindiğinde ise sosyal demokratların kamu hizmetine yönelik çabaları belediyeçilik alanında yeni bir dalganın yükselmesine ve bu topraklarda toplumcu belediyeçiliğe giden yolun önünün açılmasına vesile olmuştur. Özellikle bu dönemde Türkiye’de üretici belediyeçilik ilkesine en iyi örnek Fatsa Belediyesi tarafından verilmiştir. Fikri Sönmez’in başkan olduğu Fatsa’da alışılmışın dışında bir belediyeçilik örneği yaşanmıştır. 1980’den itibaren tüm dünya da etkili olduğu gibi, Türkiye’de de Özal hükümetinin uyguladığı neo-liberal politikalar etkili olmuş ve belediyelerde bu politikaların etkisinde kalmışlardır. Özal döneminde belirli bir ivme kazanan Türk belediyeçiliği, 1994 yılında Refah Partisi’nin iktidara seçilmesiyle yeni bir döneme girmiştir. “Refah Belediyeçiliği” döneminde belediyeler, yeni ve alternatif hizmet yönetimlerinin uygulamasında öncülük etmişlerdir (Erdem, 2015: 67).

Türkiye’de yerel yönetimlerin ve yerel katılımın önem kazanması tarihsel olarak İkinci Dünya Savaşı sonrası sürece rastlamaktadır. İkinci Dünya savaşı sonrasında yaşanan çok partili sisteme geçiş, iç göçler ve buna bağlı olarak hızlı kentleşme gibi gelişmeler sonucu farklılaşan toplumsal ihtiyaçlar karşısında yerel yönetimler önem kazanmış ve vatandaşların yönetime katılmalarını sağlayan katılımcı demokrasi kültürünün gelişmesine yol açan bir işlev üstlenmişlerdir. Buna bağlı olarak 1961 Anayasası yerel yönetimlere anayasal güvence tanımış ve yerel yönetimlerin karar organlarının halk tarafından seçileceğini kabul etmiştir. Ancak bu dönem boyunca elde edilen söz konusu kazanımlar, gerek 1971 Askeri Muhtırası gerekse de 12 Eylül 1980 askeri darbesi ile kaybedilmiştir (Göymen, 1999: 81). Yine de katılım adına Türkiye’de kent meclisleri, çevresel duyarlılık, halk danış, halk kurultayları, beyaz masa, semt danışma meclisleri, Yerel Gündem 21 gibi uygulamaların varlığını göstermek mümkündür. Ancak bahsi geçen sebeplerden bunlar istenilen hukuki temele sahip olamamış ve bu uygulamaların verimlilikleri düşük düzeyde kalmıştır (Beyazıt, 2006: 44).

### **2.1.2.3. 1980 Sonrası Belediyeçilik**

Türkiye’de 1980’lerden itibaren belediyelerin yetki, sorumluluk ve kaynakları arttırılmış ayrıca hukuki mevzuattaki değişiklikler ile özellikle büyükşehir belediyelerinin güçlenmesi merkezi yönetimin sorumluluğundaki pek çok sosyal



politika alanının belediyelere devredilmesine imkân sağlamıştır (Kesgin, 2012: 173-174).

Türkiye'de sosyal belediyeçilik hizmetleri daha çok dar gelirliler, engelliler, çocuklar, yaşlılar, kadınlar ve gençlere sunulmaktadır. Belediyelerin bahsi geçen kesimlere, “Sağlık ve Sosyal Hizmetler”, “Sosyal Hizmetler”, “Sağlık İşleri”, “Kültür ve Sosyal İşler” “Eğitim ve Kültür İşleri” vb. başlıkları altında klasik sosyal belediyeçilik uygulamalarının ağırlıklı olarak şu hizmetleri sunduğu ifade edilebilir (Pektaş, 2010: 15-16):

- Ana-çocuk sağlığı merkezleri, sağlık ocakları, gezici sağlık otobüsleri, tanı merkezleri kurmak,
- Çevresel şartlara uygun ucuz konut alanları inşa etmek,
- Evsiz, kimsesiz veya sokağa düşme ihtimali olan kişilere barınma hizmetleri sağlamak,
- Gençlerin, engellilerin ve kadınların sosyalleşmelerini sağlayacak danışma ve psikolojik yardım merkezleri açmak
- Hastaneler civarında hasta yakınları için misafirhaneler oluşturmak
- İhtiyaç sahiplerine yiyecek, giyecek ve yakacak yardımı yapmak
- İhtiyaç sahiplerine aşevleri ve imarethaneler kurmak,
- İstihdam ofisleri kurarak çalışmak isteyenleri ve personel arayan işverenleri bir araya getirmek, işlerini kolaylaştırmak,
- İş kuracak kadın ve gençlere yönelik rehberlik yapmak, makine ve donanım desteği sağlamak
- Kimsesiz çocuklar için çocuk yuvaları ve kreşler yapmak,
- Kültür, sanat ve spor tesisleri açmak, tiyatro, sinema, kütüphane ve kültür merkezlerini yaygınlaştırmak
- Öğrencilere kırtasiye malzemesi yardımı yapmak, ihtiyaç sahibi öğrencilere karşılıksız eğitim bursu vermek,
- Engelli vatandaşlar için hizmet tesisi kurmak, rehabilite edilmelerini sağlamak,
- Engelli vatandaşlar için ulaşım, eğitim ve sosyo-kültürel ortamlarda kolaylık sağlayıcı tedbirler almak,
- Sağlık sorunu yaşayan muhtaç kesimlere ücretsiz tedavi hizmeti (böbrek hastaları için diyaliz hizmeti vb.) sağlamak,

- Sanat, beceri ve meslek edindirme kursları (İSMEK, BELMEK vb.) vermek,
- Sosyal gruplar, sivil toplum kuruluşları ve kitle örgütlerine rehberlik hizmeti sunmak, dayanışma ve yardımlaşmayı geliştirmek,
- Tanzim satış mağazaları, gıda ve giyim bankaları ile ekmek fabrikaları kurmak.

Kısaca 1980'ler, teknokrat gözüyle yönetilmek istenen bir yerinden yönetim mantığının hâkimiyetinde, çarpık kentleşmeye etkili ve hızlı çözümler bulmayı amaçlayarak geçmiştir. Bu düşünce çizgisi devletçiliği çözme çabasındaki Türk yeni-sağ akımının devleti küçültme, özelleştirme ve ihracata dayalı politikaların uygulanması için de çok güzel bir zemin hazırlamıştır. Fakat bu yeni-muhafazakâr iktidarlar, devletin sadece coğrafi değil, kültürel bütünlüğe de inandıkları için, âdem-i merkezileşme yolu ile demokrasiyi derinleştirmeyi hedeflememişlerdir (Yıldız, 1996: 11).

#### **2.1.2.4. 2004 ve Sonrası Dönemi Ak Parti Belediyeciliği**

2002 yılında Adalet ve Kalkınma Partisi'nin tek başına iktidara gelmesiyle Türkiye'de yeni bir döneme girilmiştir. İlk icraatlarına liberal bir yaklaşımla başlayan Parti'nin 2002 yılındaki seçim beyannamesinde “merkezi idare reformu” ve “yerel yönetimlerin güçlendirilmesi” başlıkları yer almaktadır. Merkeziyetçi ve katı hiyerarşik yapıların aşılacağı, devlet tarafından zorunlu olmayan hizmetlerin kaynaklarıyla birlikte yerel yönetimlere devredileceği, merkezi yönetimin görev ve yetkilerinin tek tek sayılarak bunun dışında kalan tüm görevlerin yerel yönetimlere bırakılacağı, bu hizmetleri yerine getirebilmek için yerel yönetimlerin mali güce kavuşturulacağı, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı doğrultusunda hareket edileceği, yerel yönetimlerin personel giderlerinin toplam giderlerinin %35'i geçmemesi koşuluyla serbest bırakılacağı ve eğitimdeki rollerinin artırılacağı seçim beyannamesinde yerel yönetimler alanında yapılacak icraatlar arasında sayılmıştır (Akt. Yaş, 2017: 191).

Bu dönemleri belirleyen olaylar ve şahıslar değişse de aslında Türkiye'de belediyeciliğe bakılan pencere son döneme kadar hep aynı kalmıştır. Fakat son 15 yılda Türkiye'de belediyecilik anlayışındaki yenilikler partiler üstü bir başarının sonucudur. Kamu hizmetlerinin sunumundaki elektronikleşme, demokrasinin birincil kaynağını teşkil eden yerel yönetimler seviyesine de sirayet etmiş, belediyecilik

hizmetlerinin sunumunda da kendini göstermiştir. Teknolojik gelişmelerle birlikte merkezi hükümetin önemle üzerinde durduğu, kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sağlanması fikri belediyelerce de kabul görmüştür. Günümüzdeki görünümünü modern kamu yönetimi modeline uygun olarak şekillendiren Türk Belediyeciliği, kendini çağın ilerisine taşıyacak olan BİT'lerini, yerel hizmetlerin sunumunda ve katılımı arttırmada kullanmayı amaç edinmiştir.

## **2.2. BİT'in Kamu Hizmetleri Açısından Önemi**

Günümüzde milyonlarca insana ait kayıtların arşivlenmesi ve gerektiğinde transfer edilmesi devasa iş yükleri oluşturmaktadır. Geleneksel bürokrasinin ve iş görme yöntemleri bu devasa iş yükünü karşılamakta yetersiz kalmaktadır. Özellikle kamu kurumları için BİT'i hayati bir önem taşımaktadır. Bu durumda kamu hizmetlerinin ihtiyaç duyduğu verinin elektronik yöntemlerle kaydedilmesi, aktarılması ve elektronik veri tabanlarında arşivlenmesi alternatifi olmayan bir çözüm olarak görülmektedir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 75).

Griffin ve Halpin'e (2005:13) göre; devletin modernleşmesi konusunda elektronik hizmet sunumu, hesap verilebilirlik ve vatandaş merkezli kamu hizmeti görüşlerinin arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Bilişim sistemleri kullanılarak kamu kurum ve kuruluşlarında hedeflenen şey; teknik, yöntem ve alışkanlıkları etkileyerek yapı ve performanslarında köklü değişikliklere yol açmaktadır. Bilişim teknolojileri bürokrasinin vatandaşlar, kamu kurumları ve işletmeler üzerinde yaratmış olduğu gerilimi ortadan kaldıracaktır. Ayrıca BİT vatandaşlar ile kurumlar arasındaki bilgi eksikliğini azami seviyeye indirecek çeşitli araçlar sunmaktadır. Söz konusu araçlar haberleşme ve kullanıcı ara yüzleri aracılığıyla kitlelere ulaşarak daha fazla bilgilendirilmiş yurttaşın sivil ve toplumsal faaliyetlerine etkin katılımını sağlayabilecektir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 75).

Bu belirlemeler doğrultusunda kamu kurumlarında BİT'nin etkili ve verimli kullanımını teşvik eden dört temel etkenin olduğu söylenebilir. Bu etkenlerden birincisi, vatandaşın sürekli gelişen ve değişen hayat beklentilerinin yükselmesidir. İkinci etken, hizmet masraflarının BİT aracılığıyla azaltılabilecek olmasıdır. Üçüncü etken dünya çapındaki rekabetin akıl almaz boyutlara ulaşması, kamu kurumlarının doğru veriye en kısa sürede ulaşabilmesi, karar alma konularında hızlı ve güvenilir

yönlendirmeye ihtiyaç duymasıdır. Son etken ise daha tutarlı, etkin ve güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve şeffaflığının artırılmasına duyulan gereksinimdir. Yukarıda belirtilen etkenler, dijital dönüşümü bir devlet politikası olarak uygulayıp ve hizmetler aracılığıyla vatandaşlara aktarılmasını ihtiyaç haline haline getirmiştir. Bu yapılanma ile yönetim mekanizmasının daha etkin, kamu hizmetlerinin daha şeffaf, kaliteli ve sağlıklı olacağı unutulmamalıdır. (TBD, 2004: 10).

### **2.3. Türkiye’de Yerel Hizmet Sunumunda Elektronik Uygulamalar: E-Belediye ve M-Belediye**

Sonsuz bir devinim ve gelişim içerisinde olan BİT, birçok bilim dalında etkin ve etkili olduğu gibi yönetim bilimine de faydalar sağlamakta, yenilikler getirmektedir. Özellikle yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme ihtiyacı doğrultusunda insanlığı yepyeni bir dönemin beklediğini söylemek yerinde olacaktır. Günümüz kentleri hızla büyümekte ve bu büyümenin sınırları bulunmamaktadır. Her geçen gün artan kent nüfusu beraberinde problemlerini de getirmektedir. Bu problemlere uygun çözümlerin BİT’yle üstesinden gelineceği tüm dünya yönetimleri tarafından kabul edilmektedir. Bunların başında yerel yönetimlerin en önemli aktörü olan belediyelerin hizmetlerini elektronik ortamda yürüttükleri “e-belediye” kavramı gelmektedir. Gelişen teknolojilerin mobilleşmesiyle birlikte e-belediyeyi takip eden m-belediye teknolojileriyle mobilize olan hizmetleri ve belediye birimlerine şahit olmaktadır.

Hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıyla hayatımıza giren e-belediyecilik ve m-belediyecilik kavramlarını yalnızca internet sayfası açmak veya mobil uygulama yapmak olarak tanımlayamayız. Bu yeni dönem aynı zamanda bir davranış değişikliklerini de beraberinde getirmek zorundadır aksi takdirde yapılmak için yapılmış olacaktır. Bu zihinsel değişim ise yönetsel ve toplumsal katılımı içeren tüm süreçlerin de zaman ve mekân limiti olmadan, hızlı ve etkili bir şekilde elektronik ortamda gerçekleşmesi gerekmektedir. Böylece e-belediye ve m-belediye birimleri halk ve yönetim, bütün vatandaşların kolayca erişebileceği ve buluşabileceği demokratik bir mecra haline gelecektir.

### 2.3.1. Türkiye’de E-Belediyeciliğin Yerel Hizmet Sunumundaki Yeri

E-belediyecilik uygulamaları, vatandaşların ulaşmak istedikleri verilere belediyeye gelmeden ulaşabilmelerini sağlamaktadır. Yurtaşlar e-belediyecilik uygulamaları ile belediyeye olan borçlarını öğrenerek, elektronik ortamda fatura ve vergilerini ödeyebilmektedirler. Özellikle çevrimiçi gerçekleştirilen fatura ve vergi tahsilatı sayesinde zamandan da tasarruf sağlanmaktadır (Gürler Hazman, 2005: 66-67).

Türkiye’de belediyeler internet sitelerini oluşturmaya başladığı ilk yıllarda internet sayfalarında yalnızca belediye yönetimi ve faaliyetlerini tanıtım hizmetin ibaretti. Son yıllarda ise belediyeler iletişim hizmeti sunmaya başlamışlardır. Belediyelerin çoğunda, beyaz masa adı altında (özel sektördeki müşteri hizmetleri gibi) talep, şikâyet ve önerilerin alınabildiği doğrudan bir telefon numarasının olması, e-bilgi edinme, e-talep, e-şikâyet formlarıyla belediyeye e-posta yoluyla ulaşabilme ve Başkana Mesaj kısmından da doğrudan belediye başkanlarına mesaj iletebilmeleri Türkiye’de e-belediyecilik uygulamalarının hangi seviyede olduğunun göstergesidir (Alodalı vd., 2012: 93).

Yerel yönetimler sahip oldukları maddi ve personel kaynaklarını e-belediye uygulamalarının benimsenebilmesi ve başarı elde edebilmesi için çekinmeden kullanmaktadır. E-belediye uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda, yurtdışı veya Türkiye’de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, mali kaynağı ve uzman personeli bulunan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamaları üzerinde belli bir yol kat ettiklerini ortaya konmaktadır (Şahin, 2007: 184). Fakat kat edilen bu mesafe belediyeler açısından, e-belediyecilik hizmetlerini yüksek kalite ile sunabilmek için yapılandırılan BİT’nin alt yapısı daha kurulma aşamasında bütçeleri zorlayacak rakamlara ulaşmaktadır. Kısıtlı kaynaklara sahip belediyeler bu maliyet karşısında zorlanmaktadırlar. Belediyeler, büyük, orta ve küçük ölçekli olarak gruplandırıldığında büyükşehir belediye yönetimlerinin, yeterli maddi kaynak, yetişmiş personel, bilgi altyapısı yönünden daha elverişli bir konumda olması nedeniyle küçük ölçekli belediyelere oranla e-belediyecilik konusunda daha ileri gelişmiş oldukları söylenebilir (Ünlü, 2016: 78).

Bu noktada e-belediye uygulamalarının yerel hizmetlerin sunumunda kaliteli, modern hizmet vermesinden, yerel demokrasinin gelişmesi ve belediye personelinin

ve vatandaşların eğitim açığını kapatmasına kadar önemli eksikleri giderebileceği açıktır. Peki, yöntem olarak; “e-belediyenin Türk idare yapısı içerisinde kurumsal bir yapıya ulaşması ve kalıcı olarak yer etmesi için neler yapılmalıdır?” sorusuna cevap aramak gerekmektedir.

Süreci sağduyulu bir biçimde yönetebilmek adına Özkol’a (2011) göre Türkiye’de de yerel yönetimler ve özellikle belediyeler teknolojik yeniliklerle birlikte çok hızlı ve çok çarpıcı bir değişim, dönüşüm sürecine girmişlerdir. Bu özgün süreç: “e-dönüşüm” diye tanımlanmakta ve genellikle e-dönüşümden “elektronik dönüşüm” anlaşılmaktadır. Oysa tüm kurum ve kuruluşlar için olduğu gibi; çağdaş belediyeler için de “e-dönüşüm”; birbirinin olmazsa olmazı, Yedi Dönüşüm bileşeninden oluşmaktadır. Geleneksel Belediye’den e-belediyeye dönüşüm için birbirlerinin bütünleyicisi olan Yedi Dönüşüm bileşeninin bir arada bulunmaları zorunludur. Bu bileşenlerse, hiyerarşik bir düzen içerisinde;

- **Etik Dönüşüm:** Katılımcılık, şeffaflık, açık veri paylaşımı, etkileşim ve hesap verme altyapısı sağlanmalı,
- **Ekolojik Dönüşüm:** Öncelikle insan sağlığını merkeze alan, belediye çalışanları ve hizmet sunulan vatandaşa konforlu bir çalışma ve hizmet ortamı sunulmalı,
- **Ergonomik Dönüşüm:** Geri dönüşüme elverişli, doğa ile uyumlu araç gereçler kullanılmalı ve çevreyi dikkate alan veriler sağlanmalı,
- **Elastik Dönüşüm:** Geliştirilebilir, yenilenebilir ve modüler ürünler oluşturma çalışmaları yapılmalı,
- **Estetik Dönüşüm:** Tasarım ve biçim yönünden toplumun geneline hitap eden bir üslup edinilmeli,
- **Ekonomik Dönüşüm:** Yapılan dönüşümün her adımında ve tüm unsurlarında maliyet-fayda endeksi göz önünde bulundurulmalı,
- **Elektronik Dönüşüm:** Yapılan tüm çalışmaların elektronik ortamda yürütülmesi ve izlenmesi projelendirilmeli ve raporlanmalı; olarak sıralanmaktadır.

Türkiye’de belediyelerin özellikle internet sayfaları aracılığıyla e-devlet çalışmalarını yürütmeye başladıkları, belediye hizmetlerini elektronik ortamda sunma yolunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirdikleri ve birbirleri ile rekabet içinde oldukları söylenebilir. Son yıllarda belediyeler kendi internet sayfalarının yanı sıra, e-devlet portalı (turkiye.gov.tr) üzerinden de hizmet vermeye başlamıştır. Böylece,



vatandaşlara tek bir noktadan belediye hizmetlerine de elektronik olarak ulaşma imkânı sağlama yolunda bir adım atılmıştır (Arıkboğa, 2017: 1626). Bugün itibariyle e-devlet Kapısı ile 74 şehrimizde bulunan 320 adet belediyenin sunduğu hizmetlerin yanı sıra, belediyelere bağlı ulaşım, su, kanalizasyon vb. hizmetleri sunan 17 adet yerel hizmet kurumunun sunduğu bilgi ve başvuru hizmetlerinden de vatandaşlar faydalanabilmektedir (www.turkiye.gov.tr, 12.09.2019). Türkiye’de hizmet sunan belediyelerin ve yerel yönetim birimlerinin güncel hali aşağıdaki Resim 1’de yer verilen haritadan incelenebilir.

**Resim 1. E-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunan Belediyeler**



**Kaynak:** www.turkiye.gov.tr, 12.09.2019.

Resim 1’deki haritadan da görüleceği üzere Türkiye’nin hemen her şehrinde hizmet veren e-belediyeçilik uygulamaları şehrin ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Fakat toplumun her kesiminde internet kullanımının yaygınlaşması, internet üzerinden verilen hizmetlerin sayısını ve çeşidini her geçen gün artırırken, vatandaşların kamu bilgi ve hizmetlerinin internet üzerinden verilmesi yönündeki beklentilerini de yükseltmektedir (Durna ve Özel, 2008: 6).

Günümüzde uygulanan e-belediyeçilik hizmetleri vatandaşın beklentisini ne denli karşılamaktadır? Bu soruya yanıt olarak vatandaş memnuniyet anketleri de yine e-belediyeçilik hizmetleri içerisinde yer almakta, sistem kendi kendini test ederek sürekli bir gelişim ve mükemmelle ulaşma yönünde varlığını sürdürmektedir. Özellikle mobil teknolojilerin gelişimi, e-belediyeçilik alanına yeni bir boyutlar kazandırmıştır. Vatandaşlar mobil cihazlarıyla gündelik yaşamlarında çok sıkça kullandığı hava durumu, trafik yoğunluğu, ulaşım olanakları, hastane adresleri, nöbetçi eczane vb. verilere anında ulaşabilmektedir. Bu bilgilere erişimin kolaylığı, kent yaşamındaki



düzensizliği önlemede önümüzdeki yıllara artı bir değer olarak yansıyacaktır. Belediyeler tarafından karşılanmaya çalışılan, vatandaşlarının 7/24 faydalanabildiği e-belediyecilik hizmetlerine aşağıdaki örneklerle çoğaltılabilir (Postacı ve Ayhan, 2013; www.turkiye.gov.tr, 12.09.2019; Çoruh, 2008: 154);

### **Genel Hizmetler**

- Adres Bilgi Sistemi
- Arsa ve Bina Metrekare Rayiç Değerleri Sorgulama
- Askıdaki İmar Planı Sorgulama
- Belediye Hizmetleri Sorgulama
- Belediye meclis kararlarının vatandaşla paylaşımı,
- Belediye bütçe ve proje bilgileri ve gerçekleştirmeler
- Bina Yaşına Göre Aşınma Oranları
- Çevre temizlik vergisi bildirim, ödemesi ve takibi
- Deniz ve hava kirliliği ölçüm bilgileri
- Elektronik Bilet (Tiyatro, etkinlikler vs.)
- E-makbuz Sorgulama
- Emlak (bina, arsa) vergisi bildirim, takibi ve ödenebilmesi
- Encümen Gündem Sorgulama
- Encümen Kararı Sorgulama
- Etkinlik Bilgisi Sorgulama
- Evlendirme dairesinden gün alma
- Evrak Takibi
- Fen İşleri Müdürlüğü başvuru dilekçesi ve takibi
- Gayrisihhî müesseselere ait işyeri açma ve çalışma ruhsatı takibi
- Günlük Faaliyet Planı Sorgulama
- Kurumdan Hizmet Satın Alma (e-Market)
- Hal Ürün Bilgisi Sorgulama
- Hava ve Yol Durumu ve Yoğunluk Haritası
- İhaleler hakkında bilgi edinebilme
- İmar Durum Bilgisi Sorgulama

- İnşaat başvuruları için kayıt numarasına göre ruhsat çıkıp çıkmadığının öğrenilmesi
- İşyeri Ruhsat İşlemleri
- Meclis Gündem Sorgulama
- Meclis Kararı Sorgulama
- Mezar Yeri Sorgulama
- Nikâh Salonu Durum Sorgulama
- Nöbetçi Eczane Sorgulama
- Ulaşım Bilgi Sistemi
- Ücret Tarifesi Sorgulama
- Vefat Bilgisi Sorgulama
- Yerel yönetimlerin işleyişleri ve tabii oldukları kanunlara ulaşabilme

#### **Kişiyeye Özgü Hizmetler**

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması
- Bilgilendirilme isteği
- Hizmetlerle ilgili borçların internette kredi kartlarıyla ödenebilmesi
- Sicil Belgeleri Sorgulama
- Tahakkuk Bilgileri Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri Sorgulama
- Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması
- Tüm başvurular için gerekli belge (doc, gif, jpg dosyaları) yükleyebilme
- Şikâyet Başvurusu ve Takibi
- Zabıta inceleme/şikâyet başvurusu ve takibi

#### **Su ve Kanalizasyon İdaresi Hizmetleri**

- Arıza ve Bakım Bilgisi Sorgulama
- Baraj Doluluk Oranları
- Kanalizasyon bağlama ruhsatı formu ve takibi
- İçme ve inşaat suyu abonman sözleşmesi ve ödemelerin takibi
- Su Analiz Raporu
- Su Faturası Sorgulama

Yukarıda Türkiye’de e-devlet üzerinden sunulan belediyeçilik hizmetleri sıralanmıştır. Bu e-devlet üzerinden sunulan hizmetlerin yanı sıra doğrudan e-belediyeçilik ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar da bulunmaktadır. Bu çalışmaların ikisine aşağıda yer verilmektedir (İçişleri Bakanlığı, 2018: 133; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016: 81):

➤ **E-Belediye Bilgi Sistemi**

E-belediye Bilgi Sistemi ile vatandaşlara yönelik hizmet süreçleri basitleştirilecek ve standartlaştırılacaktır. Kamu kurumları ve belediyeler arasında anlık bilgi paylaşımı sistem üzerinden yürütülecek ve yurttaşlar işlemlerini elektronik ortamda elektronik veya mobil imza gerçekleştirilebilmesi sağlanacaktır. Bu sistem yürürlüğe girdiğinde yıllık tahmini 2 milyar TL tasarruf sağlanacaktır. Birçok belediye projenin gönüllü pilot uygulayıcısı olmak üzere İç İşleri Bakanlığına başvurmuştur. 2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile Başbakanlıkça yayınlanan 180 Günlük Eylem Planı kapsamında İç İşleri Bakanlığı tarafından belediyelerin iş ve eylemlerini kolaylaştıracak belediye modüllerinin hizmete sunulması hedefiyle 2014 yılından beri üzerinde çalışılmakta olan e-belediye projesini Kalkınma Bakanlığı 13 Kasım 2017 tarihinde onaylamıştır. Kalkınma Bakanlığı onayına müteakiben çalışmalarına hız verilen proje için Antalya Büyükşehir Belediyesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi ve Malatya Battalgazi Belediyesi pilot belediyeler olarak seçilerek testleri yapılmış olup sistem tüm ülke sathında 05.02.2018 tarihi itibarıyla uygulamaya başlanmıştır.

➤ **Bulut Belediye Projesi**

İçişleri Bulut Belediye Projesi, İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından başlatılmıştır. Belediyelerin hizmet planının çıkarılması ve mevcut durum incelemesinin gerçekleştirilmesi sonucunda 81 şehre yayılma amacıyla, öncelikli olarak 20 belediye pilot olarak seçilmiştir. Proje sonunda mevcut durumda BT kapasitesi, personeli ve bütçesi kendine yetemeyen belediyelerin e-hizmet modülleri oluşturulacak, belirlenen bilgi ölçütlerine uyum sağlayan belediyeler buluta erişim sağlayarak e-Hizmet sunabilecektir.

Yerel yönetimler kapsamında özellikle belediyeler temel alınarak geliştirilen bu projelerin yanı sıra, yukarıda bahsi geçen strateji ve eylem planı belgelerinde de yerel yönetimlere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. Strateji belgeleri ve eylem planlarında yer alan bazı hedefler merkezi yönetim kuruluşları ile birlikte yerel

yönetimleri de kapsamaktadır. Bu konuda en güncel ve kapsayıcı strateji belgesi niteliğinde olan “2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı’nda belediyelerin e-devlet çalışmalarının merkezi idare ile işbirliği ve koordinasyon içinde çalışmasını öngörmektedir. Bunun yanında yerel yönetimlerin yenilikçi yatırımlarının desteklenmesi ve mükerrer yatırımları azaltabilmek adına merkezi yönetimin e-devlet politikalarıyla uyumlu ortak sistemlerin oluşturulmasına yönelik hedefler yer almaktadır. Dolayısıyla, bu belgelerde yer alan hedeflerin, e-devlet politikalarının yerel yönetimlere de yaygınlaştırılması ve yerel yönetimlerin bu yöndeki çabalarının desteklenmesi yönünde olduğu söylenebilir (Arıkboğa, 2017: 1626).

### **2.3.2. Türkiye’de M-Belediyeciliğin Yerel Hizmet Sunumundaki Yeri**

Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi m-belediye kavramından bahsederken e-belediyeciliğin mobil cihazlara bütünleşmiş ve geliştirilmiş halidir. Türkiye’deki uygulamaları düzlemde literatür taraması sonuçlarına bakıldığında yalnızca büyükşehir belediyelerinin birbirine paralel uygulamalarına rastlanılmıştır. Bu bağlamda m-belediyenin genel olarak hizmet servisine katkısından ve Türkiye’deki yerel hizmet sunumuna faydalarından bahsedilirken pratik yaşamdaki uygulamalar örnek gösterilecektir.

Günümüzde artık “hız” teknolojinin birincil önceliğidir. İnsanlar hizmet sağlayıcılarını tercih ederken, firmalar ürünlerini ve hizmetlerini pazarlarken, teknoloji eleştirmenleri ve yarışma düzenleyicilerinin (jüriler) bir ürün veya hizmeti yorumlarken dikkate aldıkları ilk ölçüt hızdır. Özel sektör ve işletmelerde daha belirgin bu hıza bağlı tercih edilme durumu git gide kamu yönetimi ve hizmetleri bakımından vatandaşlarda bir beklenti artışına sebep olmaktadır. Kendisine sunulan hizmetlerde kaliteyi, hızı ve güvenilirliği sağlayan şirketi seçen müşteri, seçim dönemlerinde ve sandık başında bu hizmetleri aynı doğrultuda sunan belediye başkanını ve kadrolarını seçen seçmene dönüşmektedir. Durumun farkına varan akıllı yöneticiler kendileri gibi şehri, belediyeyi, hizmetlerini ve vatandaşlarını aynı akıllılıkla donatmaktadırlar.

Belediye sistemleri, mobil cihazlar üzerinden hizmet sunumunu aşağıda belirtilen dört teknik altyapı üzerinden sağlamaktadır (Arslan, 2012: 9):

### **1. Kısa Mesaj Servisi (Short Message Service- SMS)**

Belediyeler vatandaşlarına veya vatandaşlar belediyeye Mobil Belediye Sistemi üzerinden cep telefonlarından kısa mesaj göndererek veya alarak iletişim kurabilirler. Bu mesajlar bilgilendirme mesajları, istek işlemleri ve diğer işlemler olarak kategorilerine ayrılmaktadır.

### **2. GSM (Global System for Mobile Communications) Hücre Kanallarını Kullanan Hücre Bilgi Teknolojisi (Cell Broadcast Technology- CBT)**

CBT, kısa mesajdan farklı olarak belirli bir coğrafi alandaki telefonlara ücretsiz mesaj gönderimi sağlayan mobil teknolojidir.

### **3. Mobil İnternet**

Mobil İnternetin herhangi bir bilgisayardan da internete bağlanmaktan pek farkı yoktur.

### **4. Kablosuz Uygulama Protokolü (Wireless Application Protocol- WAP)**

Mobil telefonlar ve avuç içi bilgisayarlar gibi mobil iletişim araçları üzerinden içerik sağlayan bir teknolojidir. Çoğu internet sayfası, cep telefonundan düzgün olarak görüntülenemez bu nedenle WAP ile hazırlanmış sayfalar, cep telefonlarına uygun olarak tasarlanmış özel sayfalardır. WAP tarayıcı, bilgisayarlarımızda kullandığımız internet tarayıcılar gibi tüm basit servisleri sağlar ancak bir cep telefonunun neden olduğu tüm kısıtlamalarla (örneğin küçük ekran) baş edebilecek şekilde tasarlanmıştır ([www.enuygun.com/bilgi/wap-nedir](http://www.enuygun.com/bilgi/wap-nedir), 14.09.2019).

Yukarıda sıralanan bu sistemler vatandaşların belediyeye kadar gelmesine gerek kalmadan, buldukları ortamda internet veya telefon bağlantısına da ihtiyaç duymadan belediyeler ile iletişime geçebilmelerine imkân sağlamaktadır. Her dört gelişmiş teknolojik altyapı ile özellikle Türk belediyelerinin sundukları hizmet tipolojisi aşağıda verilmiştir (Arslan, 2012: 10):

- Halk sağlığı
- Hava durumu
- Trafik, yol ve altyapı çalışmaları
- Fatura ve vergilerle ilgili duyurular
- Sosyal etkinliklerle ilgili duyurular
- Kaza ve doğal afetlerle ilgili acil duyurular
- Yöresel özel gün tebrik ve duyuruları

- Eğitimle ilgili duyurular
- Başkanın programı
- Canlı trafik ve yol durumu izleme
- Evrak takibi
- İhale takibi
- Harita üzerinde imar durumu öğrenme
- Kent rehberi haritası- mahalle, sokak adı ile harita üzerinde adres bulma
- M-öneri
- M-oylama/anket
- M-referandum
- M-şikâyet
- M-başvuru
- M-ödeme (emlak, su, çevre temizlik vergisi, ilan, reklam vb. vergi borçlarının ödenmesi)

Yukarıda sıralanan bütün m-devlet hizmetleri Türk belediyeleri tarafından sunulmaktadır. Türk belediyeleri tarafından sunulan bu mobil hizmetleri Türkiye'nin en gelişmiş, en büyük ve en kalabalık şehri olan İstanbul Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamalarını incelenmektedir.

#### ➤ **İBB İstanbul- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mobil Uygulaması**

**İBB İstanbul;** Akıllı şehir İstanbul'da herkesin tüm belediye hizmetlerine tek noktadan ulaşabilmesini mümkün kılıyor. Şehrin trafik durumundan toplu ulaşım beyaz masadan İBB Wi-fi noktalarına kadar günlük yaşamda rehber olacak her şey bu uygulamada bulunabilmektedir. **Trafikten İstanbul'**da ki güncel trafik bilgisini eş zamanlı alabilir ve yolculuklar buna göre planlanabilir. Toplu ulaşım ile otobüs, yeraltı treni, metrobüs, vapur ve diğer tüm olanakları kullanarak gidilecek yere ulaşacak rotayı eş zamanlı planlayabilme imkânı sunmaktadır. **Beyaz Masa;** Ulaşım, altyapı, çevre, imar, sağlık, sosyal destek ve diğer alanlarda şikâyet fikir ve önerilerini dinliyor ve en kısa zamanda çözüm sunuyor.

**İBB Wi-fi;** şehrin meydan park gibi birçok noktasında ve metrobüslerde kesintisiz internetin kapısını açarken İstanbul'dan ve gündemden haberdar olunabiliyor. Şehir rehberi; eczaneler, sosyal tesisler, spor tesisleri ve iletişim noktaları gibi birçok önemli noktayı gösteriyor ve nasıl gidileceğini tarif ediyor. Şehrin farklı yerlerinde ki turistik

kameralar İstanbul'un güzelliklerini ziyaretçilerine anlatıyor. İBB İstanbul'da sokak hayvanlarına da yer var. Kayıp ve sahiplendirilebilir tüm hayvanlar uygulamanın "*Vetistanbul*" kısmında yer alıyor. Akıllı şehirlerin olmazsa olmazlarından biri akıllı otopark sistemleri, bulunulan konuma en yakın kapalı ve açık otopark bilgilerine "*İspark*" noktalarından ulaşabilmektedir. İstanbul ile ilgili şantiyeden sosyal tesislere spor salonundan turistik alanlara her yerde kullanılan "*Kare Kodlarla*" da güncel bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabilmesi sağlamaktadır (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **Gözüm Kulağım İstanbul Mobil Uygulaması**

"Gözüm Kulağım İstanbul" görüntülü çağrı merkezi sistemi aracılığıyla işitme, konuşma ve görme engelli vatandaşların ALO 153 Çağrı Merkezine bağlanmasına imkân sunar. Bilgiye ve sosyal belediyeçilik hizmetlerine erişimlerini sağlamak isteyen vatandaşlar interaktif olarak işaret diliyle işitme engelli vatandaşların istek, şikâyetlerini almak, görme engelli vatandaşların Braille alfabesi olmayan yer ya da ürünlerde destek almasını sağlamak hedeflenmiştir (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **Sesli Kütüphane Mobil Uygulaması**

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kütüphane Müzeler Müdürlüğü, İstanbul Görme Engelliler Bilgi Merkezi'nin Sesli Kütüphane kitap dinleme uygulamasıdır. Bu kütüphane sayesinde şirden romana, öyküden ders kitaplarına kadar binlerce içeriğe erişilebilmektedir. Ayrıca "seslikutuphane.ibb.istanbul" internet sayfası üzerinden üyelik işlemleri yapılarak bu uygulama ücretsiz olarak kullanılabilir (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **Miniatürk Mobil Uygulaması**

Miniatürk tanıtımı ve ziyaretçileri için geliştirilmiş olan bir uygulamadır. Miniatürk içerisinde yer alan eserlerin tarihçesi ile ilgili detaylı bilgi vermektedir. Bulduğunuz konuma en yakın eseri beacon teknolojisiyle belirleyerek daha interaktif bir ziyaret gerçekleştirilmesini sağlar. Bunun için bluetooth açık olmalıdır. Uygulamada birçok yabancı dilde seslendirme yer almaktadır. Ayrıca ziyareti konumlandırabilmek için tahmini rotalar ve ziyaret süreleri bulunmaktadır. Ziyaret edilen eserler uygulamada işaretlenerek daha kolay bir ziyaret gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır. Alanda yer alan wireless hizmetiyle uygulamanın ücretsiz internete bağlanması sağlanabilir (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).



➤ **İBB AR Mobil Uygulaması**

Bu uygulama "İstanbul Büyükşehir Belediyesi Artırılmış Gerçeklik Tarihi Mekanlar Kartları"nda kullanılmak üzere tasarlanmıştır (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **iTAKSİ Mobil Uygulaması**

iTaksi, İstanbul Büyükşehir Belediye'si (İBB) tarafından hem yolculara hem de taksi şoförlerine olabilecek en iyi taksi yolculuğu deneyimini yaşatmak için tasarlanmıştır. iTaksi ile ne kadar ücret ödeneceği önceden bilinebilmektedir. Taksi çağırılmadan önce, "Yolculuk Hesaplama" sayfasına girerek tahmini ücret ve süre hesaplaması yapabilir. iTaksi, en yakın taksiyi tek dokunuş ile yönlendirir; yolda, yağmurda taksi aramak ve beklemek zorunda kalınmaz. iTaksi farklı ihtiyaçlar için üç farklı taksi seçeneği sunmaktadır. Klasik sarı taksi, daha rahat yolculuklar için turkuaz taksi, en konforlu yolculuklar için siyah taksi. Ödemeler nakit, kredi kartı veya İstanbul kart ile üç farklı yöntemle yapılabilir. Kredi kartı ödemeleri uygulamaya eklenen kartlar kullanarak yapılabilir. Yolculuk sonunda şoförünü ve yolculuğu değerlendirebilir ve deneyimler hakkında yorum girebilir. Favori adresler kaydedilebilir. Sık kullanılan adresler istenirse "Favori Adresler" bölümüne kaydedebilir ve taksi taleplerinde hızlıca bu adresler kullanılabilir. iTaksi üyesi taksilerde çift yönlü kamera bulunmakta ve güvenlik amacı ile ses kaydı olmaksızın görüntü kaydı almaktadır. iTaksi ve iTaksi ile yapılan yolculuklar için öneri ve şikâyetler, İstanbul'da Alo 153 üzerinden veya itaksi.com internet sitesinden doğrudan belediye birimlerine iletebilir (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **İBB İMARSOR Mobil Uygulaması**

İstanbul'un 1/5000 Nazım İmar Planları ve 1/1000 Uygulama İmar planlarının sorgulanıp harita üzerinden görüntülenebilmesini sağlayan uygulamadır. Uygulama içerisinde farklı altlık haritalar (Rehber Harita, Ortofoto ve Uydu Görüntüleri) kullanılabilir. Parsel ve Adres arama işlemleri gerçekleştirilebilir ve konumdan bilgi al özelliği ile harita üzerinde herhangi bir konumda bulunan katman (Kapı, Yapı, Mahalle, Parsel, Plan1000 ve Plan5000) hakkında bilgi alınabilir (www.ibb.istanbul, 14.09.2019).

➤ **İSKİ Mobil Uygulaması**

İstanbul'un su işleri ile ilgili uygulamadır. Bu uygulama ile (www.ibb.istanbul, 14.09.2019);

- Baraj doluluk oranı görüntülenebilir.
- Arıza kesinti bilgileri görüntülenebilir.
- İSKİ E-Şube görüntülenebilir.
- Barkod ile hızlı ödeme işlemi gerçekleştirilebilir.
- İSKİ'ye arıza, şikâyet veya öneri bildirim yapılabılır.
- Abonelik işlemleri görüntülenebilir.
- İSKİ şubelerinin ve şubelere bağlı veznelerin konum ve iletişim bilgilerine erişilebilir.
- Yetkili Ödeme Merkezleri'nin konum ve iletişim bilgilerine erişilebilir.
- İSKİ tarafından açılan ihalelere dair bilgiler görüntülenebilir.
- İSKİ Genel Müdürlüğü konum bilgileri, iletişim bilgileri, sosyal medya hesapları, ALO 185 Çağrı Merkezi faaliyetleri bilgileri görüntülenebilir.
- İSKİ'ye yapılan arıza, şikâyet veya öneri başvuruların durumu sorgulanabilir.

Yukarıda sıralan uygulamalar araştırma ve geliştirme devamlılığı olan faaliyetlerdir. Hizmette sürdürülebilirlik ve kalite için yenilenme şarttır. Bu nedenle halka en yakın yönetim birimleri olan belediyeler tarafından yeni hizmet süreçleri araştırılarak uygulamaya konulması zaruridir. Şehirleri akıllı teknolojilerle buluşturan mobil sistemlerde uygulanmadan önce, kullanılacak olan teknolojik sistemin halka getireceği faydalar derinlemesine araştırılmalı, her şehrin kendine özel yapısı ve dokusu göz önünde bulundurulmalıdır. Mobil uygulamalar aracılığı ile şehri ilgilendiren tüm karar verme mekanizmalarına da vatandaşlar dâhil edilmelidir (Erkek, 2017: 70).

### **2.3.3. E-Belediyeciliğin ve M-Belediyeciliğin Katılımdaki Önemi**

Yerel yönetimler, e-katılımı etkileyen faktörler olan bilgiye ulaşılabilirlik, altyapı, temel teknolojiler, siyaset, erişilebilirlik, yasal mevzuat ve devlet teşkilatı açısından daha büyük yönetim birimlerine kıyasla avantaj sahibidirler. Yerelde adı geçen tüm faktörlere ulaşım ulusal ve uluslararası düzeylere nazaran çok daha hızlı ve kolay sağlanabilmektedir. Bu nedenle e-katılım faaliyetlerinin bir parçası olmasalar da e-katılım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için elzem olan bu faktörlerin kolay ulaşılabilir olması yerelde e-katılımı daha olanaklı kılmaktadır. Bu olanak sayesinde e-katılım aktörlerinin de sistemin içerisine daha kolay müdahil olabilecekleri bir ortam

hazırlanmış olmaktadır. Böylece yerel yönetimlerde e-katılım süreçlerinin oluşumu kolayca sağlanarak e-katılım faaliyetlerinin hayata geçirilmesi sağlanacaktır. E-katılımın geri planında yer alan tüm bu faktörlerin yerelde daha kolay şekillendirilebilmesi sonucunda ortaya çıkan uygulamaların da daha etkili olacağı öngörülmektedir (Karabulut ve Bayrakçı, 2019: 88-89).

E-katılım, katılım sürecinde BİT'lerden yararlanmayı esas aldığından dolayı bu amacı gerçekleştirmek için e-belediye ve m-belediye sistemlerinde bulunması gereken birtakım araçlar mevcuttur ve yönetim birimlerinin bu araçlara sahip olması gerekmektedir (Gündoğdu, 2014: 4). Aşağıda sırasıyla bahsedilen BİT odaklı e-katılım araçları şunlardır (Machintos vd., 2005: 10-14; Meriç, 2014: 181-186; Ersöz, 2005:124; Uçkan, 2012; Sæbø vd., 2008: 409-410; Vural ve Bat, 2009:2745):

**E-Oylama:** Vatandaşların kamu kurumlarının internet sitelerine mekân kısıtlaması olmadan ya da bu uygulama için geliştirilmiş olan özel terminallerden erişim sağlayarak bölgesel, yerel, ulusal ve uluslararası ölçeklerde oy kullanılmasıdır. Bu uygulamada hedef yurttaşların karar alma süreçlerindeki etkinliğini arttırmak, siyasal katılımı doğrudan sağlamaktır. Aynı zamanda e-oylama klasik oylama sistemine kıyasla daha düşük maliyetlidir. E-oylama seçmen davranışları üzerindeki araştırmaların da daha etkili ve daha kolay şekilde değerlendirme ve analiz yapılmasını sağlayacaktır.

**İnternet Yayınları:** İnternet üzerinden yayınlanan gerçek zamanlı toplantılar kayıtlarıdır. Arşivlenerek istenildiğinde izlenebilme özelliğine sahiptir.

**Çevrimiçi Karar Alma:** Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin yoğun şekilde kullandığı bir dönemin içinde yaşamaktayız. Bilgisayarlar, tabletler ve akıllı telefonlar yurttaşların siyasal enformasyona ulaşmasını kolaylaştırmaktadır. Siyasal enformasyona erişen ve iyi bilgilenmiş yurttaşların, siyasal katılım süreçlerinde daha aktif rol oynayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla yurttaşlar siyasal bilgilerini eyleme geçirmek istediklerinde çevrimiçi karar alma mekanizmaları ile karşı karşıya gelmektedirler.

**Sıkça sorulan sorular (SSS):** Anahtar kelimeler kullanılarak ya da bir soru veya ifadeyi girerek aranabilecek soru ve cevapların bulunmasını sağlayan medya aracıdır.

**Çevrimiçi Siyasal Söylem:** Günümüz siyasal yaşamında giderek artan bir şekilde müzakere ve katılım kavramlarına önem verilmektedir. Siyasal söylem oluşturma ile siyasal gündem arasında yakın bir ilişki vardır. Yurttaşların gündem oluşturabilmeleri için çevrimiçi ortamdaki siyasal söylem çeşitli olanaklar sağlamaktadır. Örneğin, yurttaşlar iletişim amaçlı kullandıkları enformasyon ve iletişim teknolojileri aracılığı ile siyasal süreçlere doğrudan dâhil olabilirler.

**Bloglar:** Yazılma stilleri bakımından günlüğe benzeyen sıklıkla değiştirilen internet sayfalarıdır. Bloglar ters kronolojik sırayla listelenmektedir.

**Dijital Aktivizm (e-Aktivizm):** Terimin “internet aktivizmi”, “e-aktivizm”, “siber aktivizm” gibi farklı kullanımları bulunmaktadır. İnternetin aktivist kullanımı ise, belli bir amacın savunusu, bu amaç etrafında veya belirli bir eylemi gerçekleştirmek için örgütlenme, amaca yönelik mesajları bir iletişim kampanyası çerçevesinde kitlelere iletme, amaç doğrultusunda lobi faaliyetleri gerçekleştirme, internet üzerinde eylem gerçekleştirme (boykot, site karartma vb.), olarak tanımlanmaktadır. Bu amaçlara yönelik kaynak toplama, hükümetler veya şirketlerin faaliyetlerini izleyerek düzenli olarak raporlama (watchdog) gibi temel aktivist faaliyetlerin, başta sosyal medya olmak üzere geniş kitlelere gerçek zamanlı veri akışı ile ulaşmaya imkân tanıyan alanlarda video, fotoğraf, vlog, blog ve podcastlarla paylaşım siteleri aracılığıyla paylaşılabilir.

E-aktivizm özellikle Arap Baharı ile tartışılmaya başlamış; sosyal medyanın muhaliflerin örgütlenme, iletişim ve kamuoyu oluşturma çabalarında oldukça etkili şekilde kullanılabileceği görülmüştür. Daha sonra küresel bir şekilde büyüyen Yunanistan, İspanya, “Öfkeli Hareketi” (Los Indignados), İsrail, Londra yağmaları, ABD’de başlayan “Wall Street’i İşgal Et!” (OWS) ve Gezi Parkı eylemleri, e-Aktivizmin giderek yaygınlaşan hareketlerine dönüşmüştür. Bu eylemlerin her birinde yeni medyanın özellikle de sosyal ağların çok ciddi bir varlığı bulunmaktadır.

**Hızlı Anketler:** İnternet tabanlı anlık anketlerdir. Listedenden seçilen basit cevaplı anketlerdir. Günümüzün popüler birçok sosyal medya uygulamasında da eklenerek kullanışlı hale getirilmiştir. Geçmiş döneme ait hızlı anketlerin sonuçları arşivlenebilir ve daha sonraki bir tarihte kullanıcılar tarafından erişilebilir.

**Anketler:** İnternet tabanlı veya klasik yöntemler uygulanan soru formlarıdır.

**E-Danışma:** E-danışma, vatandaşlarla hükümet arasında iki yönlü bir ilişki olup, resmi makamlardan vatandaşlara geri bildirim mekanizması sağlamaktadır. E-danışma, hükümetteki farklı paydaşlardan girdilerin nasıl artırılacağına odaklanmaktadır: vatandaşlardan, şirketlerden veya gençler gibi toplumsal gruplardan gelen istek ve tepkilerin çevrimiçi danışma süreci ile hem dâhili hem de harici ilintisinin sağlanması, örnek olarak gösterilebilir. Ayrıca bu alanda şeffaflık da e-danışma hizmetlerinin tasarımı kadar yüksek öneme sahip görülmektedir.

Şeffaflık, e-danışma hizmetlerindeki öneminin yanı sıra, danışmaya sürecine birçok katkı yapılmış olsa bile, yeni grupların harekete geçirilmediği ve politikacıların hâkim olma eğiliminde olduğu çevrimiçi görüş alışverişinin gerçekte alınan kararlar üzerinde nasıl bir etkisi olduğunu anlayabilmek için daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir.

**Sohbet Odaları:** Gerçek zamanlı sohbet oturumunun gerçekleştiği sanal alanlar olarak tanımlanmaktadır. İki veya daha fazla kullanıcı arasındaki anlık iletişimi sağlamaktadır. Sohbet odaları bilgisayar kullanıcılarının aralarındaki iletişimi özgürce kurabilmelerine imkân vermektedir.

**Karar Alma Oyunları:** Bu oyunlar kullanıcılara, bir konunun ilgili yönlerini açıklayan veya simüle eden animasyonları görüntülemelerine ve bunlarla etkileşime girmelerine olanak sağlar. Genellikle bir sınav gibi bazı rekabetçi yönleri vardır. İçerik, zorluk seviyesi ve arayüz tipleri hedef kitleye bağlıdır.

**Tartışma Forumları:** Genellikle ortak ilgi alanlarına sahip kullanıcıların açık mesaj alışverişinde bulunabileceği çevrimiçi tartışma grubu için oluşturulmuş bir internet sitesidir. Genelde insanların endişe ettiği ve ilgi duyduğu konuların bir listesini içermektedir. Kullanıcılar bir konu seçerek başlığa göre mesajları ve yanıtları görebilir, ardından kendi mesajlarını gönderebilirler.

**E-Paneller:** Bir süre boyunca belirli aralıklarla BİT'i kullanarak çeşitli konularda görüşlerini sunmayı kabul eden katılımcıların, düşüncelerini ifade etmeleri için hazırlanmış bir internet uygulamasıdır. E-paneller, çevrimiçi katılımı doğrudan destekleyici bir role sahiptir.

**E-Dilekçe:** Kullanıcıların dilekçelerini iletebilmeleri için isimlerini ve adreslerini sanal ortamda ekleyerek çevrimiçi kayıt olmalarına olanak sağlayan yapan internet tabanlı bir sistemdir.

**E-Müzakere Oylaması:** Halkın belirli konularda katılımını kolaylaştırmak için, küçük gruplardaki tartışmaların çevrimiçi müzakerelerle rastgele seçilerek birleştirildiği internet uygulamasıdır. Bu tür e-müzakere anketlerini desteklemek için yukarıdaki araçlardan, yani anketlerden ve tartışma forumlarından bazıları kullanılmaktadır.

**Sanal Topluluklar:** Ortak ilgi alanına sahip kullanıcıların iletişim kurmak ve ilişkiler kurmak için toplanabilecekleri çevrimiçi alandır.

**E-Kampanya:** Siyasal seçim kampanyalarının şekli, 21. yüzyılın dinamikleri gereği yenilenmiş ve farklılaşmıştır. Bunun en önemli sebeplerinden biri de yeni iletişim teknolojilerindeki gelişmelerdir. Yeni iletişim teknolojileri sayesinde seçmene aracısız ulaşabilme fırsatının bulunması, seçim kampanyalarında farklı stratejilerin uygulanmasını zorunlu kılmaktadır.

Siyasetçiler yeni medya teknolojilerini, kendi seçim kampanyaları için fon desteği bulmak, gönüllülerin organizasyonunu sağlamak ve seçmen davranışları hakkında veri toplamak için ya da daha özel olarak bir aday için kampanya düzenlemek amacıyla kullanılmaktadırlar. E-kampanya kaynaklarını çeşitlendirmek ise siyasi aktörler hakkında daha geniş ve olgun veriler sunarak demokrasiyi geliştirme olanağı sunabilir.

**Bildirim Hizmetleri:** Bir haber ögesini, örneğin yeni bir konsültasyon olayı hakkında insanları bilgilendirmek için kullanılan tek yönlü iletişim uyarılarıdır.

Yukarıda sıralanan e-belediye ve m-belediye sistemlerini uygulamaya geçiren belediyelerin sahip olması gereken araçlar pratik yaşamda birçok projede dâhili ve harici olarak kullanılmaktadır. Bunlardan en çok kullanılan ve en pratik olan yöntem belediyelerin Facebook ve Twitter hesapları üzerinden katılım sağlanmaktadır. Türkiye’de yerel ve merkezi yönetim bazında katılım sağlamak amacıyla uygulanan planlanan projeler şunlardır (Muti, 2011: 45-48):

- **Mobil Demokrasi Projesi**

Tam adı Mobil Demokrasi Platformu Projesi olan proje ile amaçlanan hedeflere ulaşmak için iki temel unsur vardır. Bunlar “888 Yayın Kanalı” ve “3870 İnteraktif Katılım Kanalı”dır.



➤ **888 Yayın Kanalı**

“Mobil Demokrasi Platformu 888 Yayın Kanalı” ile yerel yönetimler, geliştirilen arayüz sayesinde ve hücre yayın sistemi (cell-broadcast system) aracılığıyla vatandaşlara, çağa ve kent yaşamına uygun olan, ülkemizde özellikle her sosyo-ekonomik sınıfı kapsayacak kadar yaygın bir şekilde kullanılan, cep telefonları üzerinden ulaşabilmektedir. Hücre Yayın Kanalı teknolojisinin vatandaşlara ulaşım noktasında zaman ve mekândan bağımsız bir araç olan mobil teknoloji ürünü olmasının yanı sıra bir diğer önemli avantajı ise acil durumlarda yoğunluk nedeniyle veya herhangi bir başka nedenle kilitlenmesinin söz konusu olmamasıdır. Bu nedenle de 888 Hücre Yayın Kanalı yerel yönetimlerin acil durumlarda veya doğal felaket gibi kriz durumlarında vatandaşlara sürekli bir şekilde doğru bilgi sağlayarak söz konusu olağanüstü durumu etkili bir şekilde yönetmelerine de olanak sağlamaktadır. Böylece hem vatandaşın hem de belediyelerin doğal felaketler karşısında daha az zarar görmesini sağlanmaktadır.

Bilgi kirliliğine yol açmamak ve gerekli bilginin seçimine dair bir anlayışı kurumsallaştırmak için belediyeler acil durumlar haricinde 888 Yayın Kanalı'nı günde 3 yayın içeriği sınırlamasıyla kullanabilmektedirler.

**Resim 2. 888 Yayın Kanalı İş Akış Şeması**



**Kaynak:** Muti, 2011: 47.



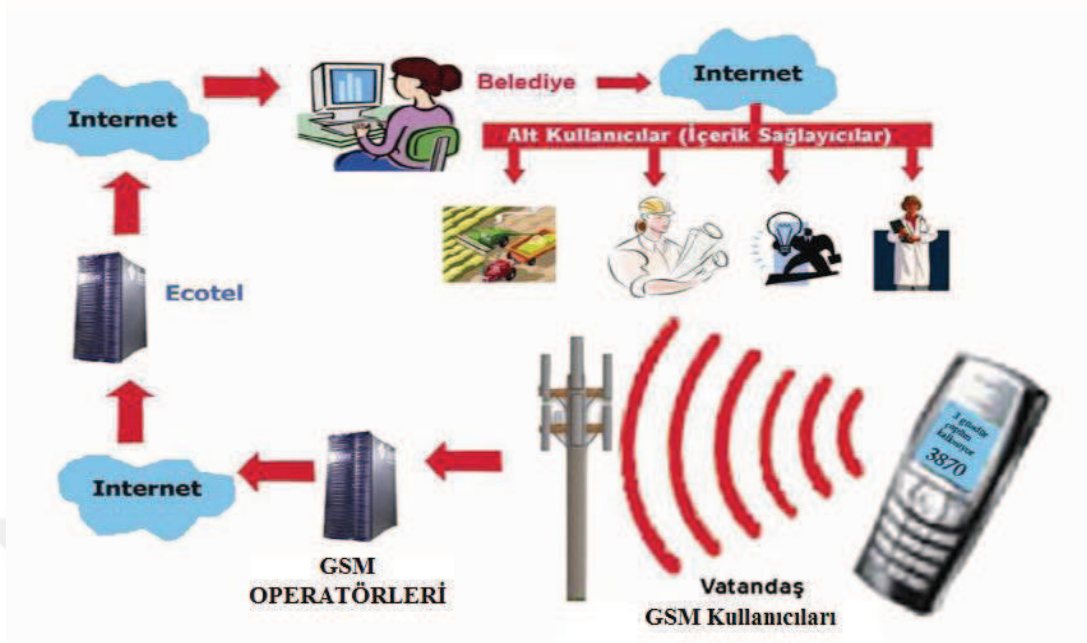
Mobil Demokrasi Platformu 888 Yayın Kanalı ile mobil anketler veya referandumlar düzenlemek ve kamuoyu yoklaması yapmak adına sorularını vatandaşlara ilettikleri bir kanal olarak da kullanılmaktadır. Yurttaşların bu yöntemlerle karar alma sürecine katılımını sağlayarak elde edilen bilgiler ışığında yerel yönetimler, hizmetlerinin kalitesini ve verimliliğini ölçme olanağına sahip olurlar.

### ***3870 İnteraktif Katılım Kanalı***

Projenin 888 Yayın Kanalı dışında bir ayağının da 3870 İnteraktif Katılım Kanalı oluşturur. Söz konusu 3870 interaktif katılım kanalı iletişim ağının vatandaşlar tarafından kullanılan kısmını oluşturur. Bu kanal yoluyla vatandaşlar cep telefonları ile her an her yerden belediyelerine istek ve şikâyetlerini hiçbir bürokratik engele takılmadan 10 saniye gibi kısa bir süre içerisinde iletebilmekte, bu da bireyin zamandan tasarruf etmesini sağlamaktadır. Vatandaşın belediyesine erişimi belli bir zaman maliyetini de beraberinde getirmektedir. Özellikle istediği gerekli belediye birimine ulaşması fazla zaman almaktadır.

Belediyeler vatandaşın gönderdiği kısa mesajları, belediyeler için geliştirilen internet ara yüz programında kendi hesaplarından kendilerine gönderilen şikâyet içeriklerini görebilirler. Geliştirilen bu görüntüleme ekranında şikâyet eden vatandaşın cep telefonu numarası belediyeye veri olarak sunulmaktadır. Bu sayede belediye de şikâyet eden vatandaşını anında arayarak ulaşabilmektedir. Bu ara yüz hesapları belediyelere ana kullanıcı ve alt kullanıcılar olarak platform sağlar. Bu sayede ana sayfaya gelen şikâyetler, içeriklerine göre, birimlere yönlendirilir ve gelen şikâyetinde birimlerde çözüm bulma performansları takip edilir. Sistem 24 saat faal olduğundan vatandaşlar mesai saatine bağlı kalmadan şikâyet, istek ve önerilerini iletebilmektedir.

Resim 3. 3870 İnteraktif Katılım İş Akış Şeması



**Kaynak:** Muti, 2011: 48.

E-belediyeciliğin ve m-belediyeciliğin belediyelerin yönetim kademesine getirmiş olduğu en temel yeniliklerden birisi hiyerarşik yapılanmanın dikey durumunun gittikçe yok olmasıdır. Türkiye ölçeğindeki belediyecilik uygulamalarında, yönetim kadrolarının karar alma ve uygulamada önemli aktör olduğu düşünüldüğünde, bu değişimin önemli sonuçları olacağını kestirebiliriz. Bilişim teknolojilerinin gelişmesi iktidarı tek başına elinde bulunduran yönetim kadrolarına, “yönetişim mantığına” uygun yeni aktörler dâhil etmiştir. M-belediyecilik, halk ile yönetim arasındaki mesafeyi azaltabilmekte ve idareleri daha kolay ve çabuk ulaşılabilir kılmaktadır. Yönetişim, halk ile idare arasındaki karşılıklı etkileşimi de kolaylaştırmaktadır. Mesafenin kısalması yanında dijital dönüşüm sayesinde kamuoyunu duyarlı hale getirilebilme imkânı açısından, seçilmiş belediye başkanı ve meclisler kamuoyuna daha hassas olmak zorunluluğunu hissedebilmektedirler. Bu durum da yöneticileri daha hızlı, etkin ve verimli olmaya itmektedir (Kesgin, 2011: 82).

Belediyelerin yerel halka hizmet üretme ve sunma sorumluluğu yaşanan teknolojik gelişmeler ile birlikte bambaşka bir düzleme ulaşmış ve ekstra olarak siyasal sorumluluklar da yüklemiştir. Bu sorumlulukları yerine getirebilmenin maddi ve hukuksal yükü gerek merkezi yönetim destekleriyle gerekse mütevazı belediye

bütçeleri tarafından gerçekleştirilmiştir. Fakat hizmetlerin sunumunu elektronik ortama taşımının tek başına e-belediye ve m-belediyecilik anlayışının yerleşmesi için yeterli olamayacağını da belirtilmiştir. Samimi ve karşılıklı güvene dayalı bir yönetici halk ilişkisi var edebilmek teknolojik gelişmeleri kurumsallaştırabilmenin altında yatmaktadır. Bu kurumsallaşmanın ardından e-belediyeciliğin ve m-belediyeciliğin başarısı, bu sürecin yalnızca bir gösterişten ibaret olmadığını sağlam temeller üzerine kurulu güvence altına alınmış herkesin yararlanabildiği bir sistem olduğu gün yüzüne çıkacaktır. Aksi takdirde bu projelere ayrılan emek, para, zaman vs. yalnızca bir internet sitesi yapmaktan öteye geçemeyecektir.

İktidarı elinde bulunduran siyasi partiler, hedeflerine ulaşabilmek ve uzun soluklu birliktelikler oluşturabilmek için halk ile süreklilik arz eden siyasal etkileşimler içerisinde bulunmak zorundadırlar (Karaçor, 2009: 123). Bu etkileşim BİT'in getirileri olan sosyal medya, internet üzerindeki siyasal kampanyalar, internet üzerinden yürütülen faaliyetler, internet ve mobil cihazlardan yapılabilen canlı yayınlar ile daha hızlı, ucuz ve şeffaf olmaktadır. Elektronik ortamda yapılan bu karşılıklı etkileşim ve vatandaşın doğrudan yöneticilerle iletişime geçebilme hali e-yönetişim olarak tanımlanmaktadır. Vatandaşın aracı olmadan fikrini beyan edebilmesi demokratik özgürlüğü ileri seviyelere taşımıştır. Peki, bu durum yönetilen ve yöneten tarafından ne anlama gelmektedir? Her iki taraf için de ne gibi avantajlar ve dezavantajları barındırmaktadır? İkinci bölümün son alt başlığında bu sorulara cevaplar aranacaktır.

#### **2.3.4. Türkiye'de E-Belediyeciliğin ve M-Belediyeciliğin Önündeki Fırsatlar ve Engeller**

Başarılı bir elektronik kamu uygulamasında (e-devlet, e-belediye, m-devlet) en önemli husus vatandaşların kullanımudur. Vatandaşların, ilgili yapıdaki mevcut e-portal hizmetlerini kullanmaları için eğitim çalışmaları gerekmektedir. E-devlet stratejileri ve yöntemleri ile ilgili farkındalık vatandaşlar arasında yaratılmalıdır (Sarrayih ve Sriram, 2015: 234). Gelişmekte olan ülkelerin karşılaştığı zorlukların başında çeşitli devlet kurumları arasında BİT politikalarının yetersizliği, yatırımlara rehberlik edecek ana planlardan yoksunluk ve yetersiz eşgüdüm sağlanması olduğu söylenebilir (Gichoya, 2005: 176). Bu durum m-belediye ve e-belediye içinse

gelişmekte olan ülkelerde; BİT altyapısı, insan kaynakları, yasal çerçeve, internet erişimi, dijital uçurum ve bağlantı zorlukları olmak üzere, başarılı bir şekilde uygulanmasını önündeki en yaygın zorluklar olarak sıralanmaktadır (Nkohkwo ve Islam, 2013: 253).

Hiç şüphesiz e-devlet, e-belediyeçilik ve m-belediyeçilik çağımızın teknolojik bir gerçeği ve sonucudur. Yerel ve merkezi yönetimler, interneti hizmet sunmak, bilgi yaymak ve vatandaşlar ile devlet arasında daha açık bir diyalogu kolaylaştırmak için kullanılmaktadırlar. İnternet tabanlı uygulamalar, özellikle vatandaşların devletle ilişkilerini yeniden oluşturmasıyla ilgili olarak, demokratik yenilenme için de büyük potansiyel göstermektedir. İnternet, politika sürecine katılımı ideal olarak genişletmektedir. Vatandaşlar ve kamu kurumları elektronik hizmet sunumu yoluyla zamandan ve evrak masrafından tasarruf etmektedirler. Bu fırsatlarla birlikte, bu elektronik uygulamaların kabul edilmesinde ve entegrasyonunda engel teşkil edebilecek bazı zorluklar da ne yazık ki mevcuttur (Schwester, 2009: 116).

Örgütsel hazırlık ise ülkelerin e-belediye ve m-belediye uygulanmasında karşılaştığı en temel ve stratejik zorluklardan biridir. Ayrıca, örgütsel bilgilerin geleneksel sistemlerden modern teknolojilere yeni bilgi teknolojileri kullanılarak aktarılması, internet sitelerin portallarının tasarlanması ve başlatılması, belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ve sistemlerin entegrasyonu e-belediye ve m-belediyenin hedeflerine ulaşması için çok önemlidir (Shahnavazi ve Shahnavazi, 2012: 143). E-belediyenin ve m-belediyenin gerçekleştirilebilir hedeflerine ulaşabilmesi e-belediye veya m-belediye sistemine geçilecek ülkelerin hazırlık sürecindeki bazı şartlara bağlıdır. Ülkenin, bölgenin ve son safhada şehrin sahip olduğu BİT bir e-hazırlık sürecini çağırılmaktadır. Aynı zamanda e-belediye ve m-belediye projelerinin uygulanması da ülkelerin gelişim ölçeğine bağlıdır. Örneğin, Türkiye'deki durumda "2016 Küresel Bilgi Teknolojileri Raporu"na göre geçmiş yıllara oranla bir iyileşme söz konusudur. 2014'te 4.3 puanla 51. sırada olan Türkiye'nin bilgi teknolojileri hazırlık gelişimi sıralaması 4.4 puan ile 48'e yükselmiştir (Bwando ve Bojang, 2018).

E-belediyeçiliğin ve m-belediyeçiliğin günlük yaşantımızda var olma süreleri bakımından çok büyük zaman farkları bulunmamaktadır. Bu nedenle bu iki yeni olgunun önündeki engeller ve fırsatlar hemen hemen birbirlerine paraleldir. Yapılan

literatür taraması sonucunda elde edilen bulgular e-belediyeçilik ve m-belediyeçilik uygulamalarının sonsuz ve sürekli geliştirilebilir fırsatlar sunarken, bunun yanı sıra dünya genelinde ve ülkemizde birçok ortak temel soruna işaret ettiği görülmektedir. Bu fırsatlardan önce engelleri sıralayacak olursak bunlar teknik ve teknik olmayan başlıklar altında toplanmaktadır (Çakır, 2015b: 44-46; Pederson, 2016: 101-104; Rosenbaum vd., 2018):

➤ **Teknik Engeller**

- *Teknolojik Altyapı*
- *Erişim Sorunu*
- *Eğitim/ Yetenek Geliştirme/ Adaptasyon*
- *Dijital Uçurum*
- *Gecikme Etkileri*
- *Performans*
- *Cep Telefonlarının Sınırlandırılması*
- *Uyumluluk*

➤ **Teknik Olmayan Engeller**

- *Gizlilik ve Güvenlik Endişesi*
- *Hukuki Altyapı*
- *Finansman*
- *Alışkanlıklar ve Kültürel Farklılıklar*
- *Lider İnisiyatifi*
- *Bağlamsal Faktörler*
- *Rekabet*

E-belediye ve m-belediyeçilik uygulamalarındaki sorunlardan birisi de koordinasyon eksikliğidir. İşbirliğini sağlamaya fırsat sunan projelere yeterince önem verilmemesi sorunların çözümünü çıkmaza sürüklemektedir. Ayrıca bilgi teknolojilerine hak ettiği önemi göstermeyen belediyelerden kaynaklanan sorunlarda üstüne eklenmektedir. Bu problemler bilgilerin mükerrer olmasına, işlenmesindeki güncelleme sorununa, kurum içi haberleşme eksikliğine, nitelikli ve güvenilir bilgiye hızlı erişilememesine sebep olmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin eksik veya yanlış kararlar alması gündeme gelmektedir. Sunulan hizmetler de bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Şat, 2008; 264).

Yukarıda m-belediye ve e-belediye uygulamalarının belediyelere sağladığı faydalardan bahsedilmeye çalışılmıştır fakat bu çerçevenin dışında iki temel fırsat bütün bu faydaların temelindedir. Birincisi mobil cihazların yaygınlığı ve kullanılabilirliği iken ikincisi düşük altyapı maliyetidir. Günümüzde çoğu vatandaş mobil bir cihaza sahip ve kısa mesaj ile veri kullanma ve veri alışverişi yapabilmek alışkanlığını edinmiş durumdadır. Bu durum hükümetlere, özellikle acil durumlarda, kırsal kesimdeki vatandaşlara mobil hizmetleri sunabilme fırsatını vermektedir (Abu Tair ve Abu-Shanab, 2014: 23). Öte yandan, kullanılabilirlik ve düşük altyapı maliyeti yönetimleri cezbetmektedir. Bu nedenle hizmet sunumunu kolaylaştırarak çeşitlendirebilmek için mobil teknolojiyi benimsemeleri konusunda vatandaşlarını teşvik etmektedir.

Kent yaşamımıza birçok kolaylık ve yenilik sağlayan e-belediye ve m-belediye uygulamalarında hala önemli eksiklikler ve sorunlar bulunmaktadır. Elbette, bu uygulamalarda tespit edilen sorunlar ve eksikliklerin giderilmesi sıralanan bütün pozitif yönlerin güçlenmesine sebep olacaktır. Daha önce de bahsedildiği üzere bu yeni uygulamalarda baş gösteren sorunların ortadan kalkması başta belediyeler ile kamu kurumlarının koordineli çalışmasına bağlıdır. Bunun yanında belediyelerdeki teknolojik alt yapıyı güçlendirecek teknik ve teknolojik içerik ile ilgili satın alımlar için bütçeden kaynak ayrılması gerekmektedir. Belediye mevzuatında ve işleyişindeki gerekli yenilemeler bilişim sektöründeki gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır. Bürokratik engellerin kaldırılması, belediye çalışanlarının teknolojik okuryazarlığının artması için gerekli eğitimlerin verilmesiyle hukuki eksikliklerin de giderilmesi mümkündür (Çakır, 2015a: 12-13).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERİN MOBİL UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

#### 3.1. Araştırmanın Kapsamı, Amacı, Önemi ve Yöntemi

##### 3.1.1. Araştırmanın Kapsamı

Türkiye Cumhuriyeti'ndeki nüfusu 100.000 ile 750.000 arasında olan il ve ilçe belediyeleri, çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Bu nüfus aralığının seçilmesinin temel sebebi ise bazı çabalar olmakla birlikte Türkiye'de orta ölçekli kentler ve kentsel alanların doğrudan tanımlanmamasından kaynaklanmaktadır. Bu noktada 5393 sayılı Belediye Kanunu'ndaki 50.000'lik nüfus vurgusu dikkat çekmektedir. Ayrıca 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu'na göre de büyükşehir kurulması için gerekli olan asgari nüfus 750.000 olarak belirlemiştir. Buna göre 50.000'lik bir çekirdek merkez ile çevresinde oluşturduğu kent bütünü için 100.000'lik bir alan nüfusundan 750.000'lik bir kentsel alan nüfusuna kadar olan aralıktaki yerleşim öbeklerine orta ölçekli kentsel alanlar denilebilir (Özgür, 2005; 476).

Orta ölçekli kentsel alanlar 100.000 ile 750.000 arasında nüfusa sahip "yerleşim öbekleri" olarak tanımlanabilir. Bu tanım, ABD'deki metropoliten istatistik alanları ile büyük benzerlikler göstermektedir. Orta ölçekli kentsel alanların nüfus üst sınırı ise kentsel alanların bütünü için 750.000 olabilir. Uluslararası literatüre bakıldığında bu üst sınır 750.000'den metropoliten alanların başlangıç nüfusuna, yani 500.000 hatta 300.000'e çekilebilir. Fakat konuya Türkiye'deki metropoliten alan ve yönetimi hakkındaki tartışmalar ile yürürlükteki yasalar açısından bakılacak olursa, 750.000 üst sınırı anlamlı gözükmemektedir (Özgür, 2005; 477).

Örneklem kapsamına ise bu belediyelerin Android işlemcili mobil cihazlarda çalıştırılmak üzere tasarlanmış mobil yazılımlar alınmıştır. Android'in tercih edilmesindeki temel faktör ise İOS ve Windows işletim sistemine göre daha yüksek sayıda kullanıcıya sahip olmasıdır (TRT Haber, 24.12.2019). Bu kapsamda direkt ve dolaylı olarak belediyelerin internet siteleri veya platformlardan edinilebilecek



uygulamalar bulunmaktadır. Bu ölçüt kapsamındaki il belediyeleri sayısı 41, ilçe belediyeleri sayısı 175'dir. Bu belediyelerin toplam nüfusu ise 54.035.430'dur.

### 3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, Türkiye'deki orta ölçekli il ve ilçe belediyelerinin vatandaşlara sunduğu, bireylerin kullanabilecekleri m-belediye uygulamalarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda araştırmada, Türkiye'deki orta ölçekli belediyelerin; hizmetlerindeki etkinlik, şeffaflık ve verimliliği artırmanın yanı sıra halkın siyasal katılımını ve yönetimdeki rolünü arttırmak için BİT'den ne ölçüde faydalandığını, m-belediyecilik hizmetlerini ne ölçüde kullandığını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

### 3.1.3. Araştırmanın Önemi

Belediyelerce kullanılan mobil BİT'nin her geçen gün yepyeni bir görünümle ortaya çıkması bu uygulamaların kullanım alanı çeşitliliği, yeterliliği ve performans kapasitesi gibi sorunlarla sıklıkla karşı karşıya kalınmasına sebep olmaktadır. Bu araştırmanın önemi: hızla gelişen yazılım sektörünün kullanıcılarına sonsuz hizmetler sunan uygulamaları, özel şirketler için profesyonel anlayışla ve müşteri odaklı hassasiyetle üretirken, belediyeler için üretilen uygulamaların vatandaşın istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda mı yoksa yalnızca yapılmış olmak için yapıldığını da ortaya koymaktadır. İlgili literatürde konuya yeterince değinilmemiştir, bu nedenle araştırma bu hususta önemli noktaları vurgulamaktadır.

### 3.1.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada verilerin elde edilmesi amacıyla Gürses ve Engin (2016)'in çalışmaları dikkate alınarak bir form oluşturulmuştur. Bu forma Tablo 15 ve Tablo 16'da yer verilmiştir. İlgili formda Gürses ve Engin (2016: 230)'nin çalışmalarında büyükşehir belediyelerindeki m-belediye ölçütü olarak kullanılan "*bilgilendirme (kurumsal, politik, pratik)*", "*etkileşim ve katılım*" ve "*sorgulama ve işlem*" üç temel ölçüt dikkate alınmıştır. Bu üç temel ölçüte altında bazı ölçütler mevcut durumda gereksiz görüldüğünden çıkarılmıştır. Bunların yerine mevcut durumda geçerliliği olan alt ölçütler eklenmiştir. Toplamda 16 alt ölçüt üzerinden belediyelerin durumu saptanmıştır.

Son şekliyle temel ölçütlerden *bilgilendirme hizmetleri*; duyurular (ihaleler, su kesintisi, önemli tarihler vs.), etkinlikler, projeler, ulaşım (sefer saatleri, güzergâhlar, duraklar, vs.), trafik ve yol durumu (yoğunluk, yol çalışması vs.) adı altında beş alt ölçütten, *etkileşim ve katılım hizmetleri*; başkana mesaj, çek gönder, m-öneri/istek, m-şikâyet/dilekçe, m-anket, m-oylama adı altında altı alt ölçütten, *sorgulama ve işlem hizmetleri* ise borç sorgulama, imar durumu sorgulama, evrak takibi, m-başvuru ve m-ödeme şeklinde beş alt ölçütten oluşmaktadır. İnceleme Eylül 2019 –Kasım 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

### 3.2. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın alanının belirlenmesinde nüfus yoğunluğu birincil öncelik olarak seçilmiştir. Özgür'ün (2005; 476) tanımlarından faydalanılarak aynı zamanda ülkenin nüfus yoğunluğunun büyük bölümünün seçilen aralıkta toplandığı tespit edilmiştir. Böylece uygulanan 100.000-750.000 nüfus filtresi aynı zamanda en yüksek sayıda belediye ve uygulamasının da inceleneceği ölçektir. Bu ölçek kapsamında m-belediye uygulamasına sahip olan il ve ilçe belediyeleri Tablo 11 ve Tablo 12'den incelenebilir.

**Tablo 11. Mobil Uygulama Sahipliği Bakımından İl Belediyeleri**

| Şehir          | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir      | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir                  | Mobil Uygulama Var/Yok |
|----------------|------------------------|------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Afyonkarahisar | 1                      | Edirne     | 1                      | Bolu                   | 1                      |
| Sivas          | 1                      | Muş        | 0                      | Nevşehir               | 1                      |
| Adıyaman       | 0                      | Düzce      | 0                      | Bartın                 | 0                      |
| Tokat          | 1                      | Kastamonu  | 0                      | Iğdır                  | 0                      |
| Zonguldak      | 0                      | Uşak       | 0                      | Kilis                  | 0                      |
| Batman         | 0                      | Niğde      | 0                      | Kars                   | 1                      |
| Elâzığ         | 1                      | Kütahya    | 1                      | Kırıkkale              | 1                      |
| Çanakkale      | 1                      | Ağrı       | 0                      | Hakkâri                | 0                      |
| Çorum          | 1                      | Osmaniye   | 1                      | Bingöl                 | 0                      |
| Giresun        | 1                      | Kırklareli | 0                      | Burdur                 | 0                      |
| Isparta        | 0                      | Rize       | 1                      | Yalova                 | 0                      |
| Yozgat         | 0                      | Amasya     | 0                      | <b>Frekans (n: 41)</b> | <b>19</b>              |
| Aksaray        | 1                      | Siirt      | 1                      | <b>Ortalama (%)</b>    | <b>45</b>              |
| Karabük        | 1                      | Kırşehir   | 0                      | <b>Var: 1</b>          |                        |
| Karaman        | 0                      | Erzincan   | 1                      | <b>Yok: 0</b>          |                        |

**Tablo 12. Mobil Uygulama Sahipliği Bakımından İlçe Belediyeleri**

| Şehir         | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir      | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir        | Mobil Uygulama Var/Yok |
|---------------|------------------------|------------|------------------------|--------------|------------------------|
| Maltepe       | 1                      | Bafra      | 0                      | Atakum       | 0                      |
| Gaziosmanpaşa | 0                      | Çukurova   | 1                      | Çarşamba     | 0                      |
| Kartal        | 1                      | Sarıçam    | 0                      | Altıeylül    | 1                      |
| Kadıköy       | 0                      | Ceyhan     | 0                      | Karesi       | 1                      |
| Esenler       | 1                      | Kozan      | 0                      | Edremit      | 1                      |
| Kâğıthane     | 1                      | Meram      | 0                      | Bandırma     | 0                      |
| Fatih         | 1                      | Karatay    | 0                      | Onikişubat   | 1                      |
| Avcılar       | 1                      | Ereğli     | 1                      | Dulkadiroğlu | 0                      |
| Başakşehir    | 1                      | Eyyübiye   | 1                      | Elbistan     | 0                      |
| Ataşehir      | 1                      | Haliliye   | 0                      | İpekyolu     | 1                      |
| Sancaktepe    | 1                      | Siverek    | 0                      | Erciş        | 0                      |
| Eyüpsultan    | 0                      | Viranşehir | 0                      | Tuşba        | 0                      |
| Sarıyer       | 0                      | Karaköprü  | 1                      | Edremit      | 0                      |
| Beylikdüzü    | 0                      | Akçakale   | 0                      | Efeler       | 0                      |
| Sultanbeyli   | 1                      | Suruç      | 0                      | Nazilli      | 0                      |
| Güngören      | 0                      | Nizip      | 0                      | Söke         | 1                      |
| Zeytinburnu   | 1                      | Gebze      | 1                      | Kuşadası     | 1                      |
| Şişli         | 1                      | İzmit      | 1                      | Çorlu        | 1                      |
| Bayrampaşa    | 1                      | Darıca     | 0                      | Süleymanpaşa | 1                      |
| Arnavutköy    | 1                      | Körfez     | 0                      | Çerkezköy    | 0                      |
| Tuzla         | 1                      | Gölcük     | 0                      | Kapaklı      | 1                      |
| Çekmeköy      | 1                      | Derince    | 0                      | Pamukkale    | 1                      |
| Büyükçekmece  | 0                      | Çayırova   | 0                      | Merkezefendi | 1                      |
| Beykoz        | 0                      | Kartepe    | 1                      | Adapazarı    | 1                      |
| Beyoğlu       | 0                      | Tarsus     | 1                      | Serdivan     | 0                      |
| Bakırköy      | 0                      | Toroslar   | 0                      | Bodrum       | 1                      |
| Silivri       | 0                      | Akdeniz    | 0                      | Fethiye      | 1                      |
| Beşiktaş      | 1                      | Yenişehir  | 0                      | Milas        | 0                      |
| Altındağ      | 0                      | Mezitli    | 0                      | Menteşe      | 0                      |
| Pursaklar     | 1                      | Erdemli    | 0                      | Odunpazarı   | 0                      |
| Gölbaşı       | 0                      | Silifke    | 1                      | Tepebaşı     | 0                      |
| Polatlı       | 0                      | Bağlar     | 0                      | Kızıltepe    | 0                      |
| Buca          | 0                      | Kayapınar  | 1                      | Artuklu      | 0                      |
| Karabağlar    | 0                      | Yenişehir  | 0                      | Midyat       | 0                      |

| Şehir            | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir       | Mobil Uygulama Var/Yok | Şehir                   | Mobil Uygulama Var/Yok |
|------------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| Bornova          | 1                      | Ergani      | 0                      | Nusaybin                | 0                      |
| Konak            | 1                      | Bismil      | 0                      | Ortahisar               | 0                      |
| Karşıyaka        | 0                      | Sur         | 0                      | Akçaabat                | 0                      |
| Bayraklı         | 1                      | Antakya     | 0                      | Yeşilyurt               | 1                      |
| Çiğli            | 0                      | İskenderun  | 0                      | Battalgazi              | 0                      |
| Torbali          | 1                      | Defne       | 0                      | Altınordu               | 0                      |
| Menemen          | 0                      | Dört Yol    | 0                      | Ünye                    | 0                      |
| Gaziemir         | 1                      | Samandağ    | 0                      | Fatsa                   | 1                      |
| Ödemiş           | 1                      | Kırıkhan    | 0                      | Yakutiye                | 0                      |
| Kemalpaşa        | 1                      | Yunussemre  | 1                      | Palandöken              | 0                      |
| Bergama          | 1                      | Akhisar     | 0                      | Kâhta                   | 0                      |
| Nilüfer          | 1                      | Şehzadeler  | 0                      | Kdz. Ereğli             | 1                      |
| İnegöl           | 1                      | Turgutlu    | 0                      | Tavşanlı                | 0                      |
| Gemlik           | 0                      | Salihli     | 0                      | Patnos                  | 0                      |
| Mustafakemalpaşa | 0                      | Soma        | 1                      | Doğubayazıt             | 0                      |
| Muratpaşa        | 1                      | Alaşehir    | 1                      | Kadirli                 | 0                      |
| Alanya           | 1                      | Kocasinan   | 0                      | Silopi                  | 0                      |
| Manavgat         | 1                      | Talas       | 0                      | Yıldırım                | 1                      |
| Konyaaltı        | 0                      | İlkadım     | 0                      | Kepez                   | 0                      |
| Serik            | 0                      | Lüleburgaz  | 0                      | Selçuklu                | 1                      |
| Yüreğir          | 0                      | Cizre       | 0                      | Melikgazi               | 1                      |
| Bağcılar         | 0                      | Sultangazi  | 1                      | Etimesgut               | 1                      |
| Pendik           | 1                      | Yenimahalle | 1                      | Sincan                  | 1                      |
| Ümraniye         | 0                      | Mamak       | 1                      | <b>Frekans (n: 175)</b> | <b>73</b>              |
| Bahçelievler     | 1                      | Üsküdar     | 1                      | <b>Ortalama (%)</b>     | <b>41</b>              |
|                  |                        |             |                        | <b>Var: 1</b>           | <b>Yok: 0</b>          |

Türkiye’de ki belirlenen ölçüğe uygun il ve ilçe belediyelerin mobil uygulamaları teker teker indirilip, veri toplama tablosundaki belirtilen kıstaslar temel alınarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında mobil uygulamaya sahip olan 19 il ve 73 ilçe belediyesi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu tespit edilen il ve ilçelerdeki nüfus il belediyeleri bazında 3.658.971, ilçe belediyeleri bazında 23.271.330 toplamda ise 26.930.251 kişidir. Detaylı olarak il ve ilçe nüfus ve mobil uygulamaları indirme sayıları (yaklaşık olarak) aşağıdaki Tablo 13 ve Tablo 14’den incelenebilir:

**Tablo 13. İl Belediyeleri Nüfus ve Mobil Uygulama İndirme Sayıları 2018-2019**

| Belediye Adı   | Nüfus   | İndirme Sayısı* | Belediye Adı | Nüfus   | İndirme Sayısı* |
|----------------|---------|-----------------|--------------|---------|-----------------|
| Afyonkarahisar | 299.673 | 10.000+         | Siirt        | 166.332 | 1.000+          |
| Sivas          | 377.561 | 5.000+          | Bolu         | 205.525 | 1.000+          |
| Tokat          | 201.294 | 1.000+          | Nevşehir     | 143.194 | 100+            |
| Elâzığ         | 421.726 | 500+            | Osmaniye     | 264.373 | 1.000+          |
| Çanakkale      | 180.823 | 1.000+          | Rize         | 141.143 | 1.000+          |
| Çorum          | 294.807 | 1.000+          | Kars         | 115.891 | 500+            |
| Giresun        | 135.920 | 500+            | Kırıkkale    | 196.645 | 100+            |
| Aksaray        | 295.351 | 1.000+          | Karabük      | 131.989 | -               |
| Edirne         | 180.327 | 500+            | Erzincan     | 157.452 | 1.000+          |
| Kütahya        | 266.784 | 1.000+          |              |         |                 |

**Kaynak:** Google Play Store (21.10.2019).

\* Android işlemcili mobil cihazların verileri kullanılmıştır.

**Tablo 14. İlçe Belediyeleri Nüfus ve Mobil Uygulama İndirme Sayıları 2018-2019**

| Belediye Adı | Nüfus   | İndirme Sayıları* | Belediye Adı | Nüfus   | İndirme Sayıları* |
|--------------|---------|-------------------|--------------|---------|-------------------|
| Maltepe      | 497.034 | 500+              | Çukurova     | 365.735 | 100+              |
| Kartal       | 461.155 | 10.000+           | Ereğli       | 145.389 | 500+              |
| Esenler      | 444.561 | 1.000+            | Eyyübiye     | 379.123 | 500+              |
| Kâğıthane    | 437.026 | 1.000+            | Karaköprü    | 195.552 | 100+              |
| Fatih        | 436.539 | 10.000+           | Gebze        | 371.000 | 500+              |
| Avcılar      | 435.625 | 500+              | İzmit        | 363.416 | 500+              |
| Başakşehir   | 427.835 | 500+              | Kartepe      | 118.066 | 10.000+           |
| Ataşehir     | 416.318 | 500+              | Tarsus       | 339.676 | 1.000+            |
| Sancaktepe   | 414.143 | 10.000+           | Silifke      | 119.303 | 100+              |
| Sultanbeyli  | 327.798 | 100+              | Kayapınar    | 362.407 | 50+               |
| Beşiktaş     | 181.074 | 1.000+            | Yunussemre   | 239.324 | 100+              |
| Zeytinburnu  | 284.935 | 5.000+            | Soma         | 108.981 | 100+              |
| Şişli        | 274.289 | 1.000+            | Alaşehir     | 104.507 | 50+               |
| Bayrampaşa   | 271.073 | 500+              | Altıeylül    | 181.209 | 1.000+            |
| Arnavutköy   | 270.549 | 500+              | Karesi       | 181.013 | 1.000+            |
| Tuzla        | 255.468 | 5.000+            | Edremit      | 154.487 | 100+              |
| Çekmeköy     | 251.937 | 1.000+            | Onikişubat   | 418.379 | 100+              |
| Pursaklar    | 143.055 | 100+              | İpekyolu     | 312.244 | 500+              |
| Bornova      | 445.232 | 10+               | Söke         | 120.217 | 500+              |
| Konak        | 356.563 | 100+              | Kuşadası     | 113.580 | 500+              |

| Belediye Adı | Nüfus   | İndirme Sayıları* | Belediye Adı | Nüfus   | İndirme Sayıları* |
|--------------|---------|-------------------|--------------|---------|-------------------|
| Bayraklı     | 311.524 | 1000+             | Çorlu        | 262.862 | 5.000+            |
| Torbalı      | 178.772 | 500+              | Süleymanpaşa | 199.960 | 1.000+            |
| Gazimir      | 137.553 | 1.000+            | Kapaklı      | 116.882 | 500+              |
| Ödemiş       | 132.511 | 10+               | Pamukkale    | 344.065 | 1.000+            |
| Kemalpaşa    | 106.298 | 100+              | Merkezefendi | 302.213 | 10.000+           |
| Bergama      | 103.185 | 1.000+            | Adapazarı    | 271.515 | 500+              |
| Nilüfer      | 441.299 | 5.000+            | Bodrum       | 171.850 | 500+              |
| İnegöl       | 268.155 | 50+               | Fethiye      | 157.745 | 1.000+            |
| Muratpaşa    | 495.688 | 1.000+            | Yeşilyurt    | 304.839 | 1.000+            |
| Alanya       | 312.319 | 1.000+            | Fatsa        | 116.154 | 100+              |
| Manavgat     | 230.597 | 1.000+            | Kdz. Ereğli  | 175.605 | 500+              |
| Pendik       | 693.599 | 1.000+            | Yıldırım     | 653.004 | 500+              |
| Bahçelievler | 594.053 | 1.000+            | Selçuklu     | 648.850 | 1.000+            |
| Üsküdar      | 529.145 | 1.000+            | Melikgazi    | 555.671 | 100+              |
| Mamak        | 647.252 | 1.000+            | Etimesgut    | 570.727 | 1.000+            |
| Yenimahalle  | 663.580 | 5.000+            | Sincan       | 518.893 | 50.000+           |
| Sultangazi   | 523.765 | 5.000+            |              |         |                   |

**Kaynak:** Google Play Store (21.10.2019).

\* Android işletimcili mobil cihazların verileri kullanılmıştır.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde indirme sayılarının düşüklüğüne sebep olabilecek birçok neden bulunabilir. Bunlardan bazıları şunlardır: mobil okuryazarlığın düşük olması, reklam ve özendirme için iyi yapılmaması, iyi tasarlanmamış işlevsiz uygulamalar olması başlıca nedenler arasında sayılabilir.

İl belediyeleri bakımından mobil uygulama sahipliği oranı %45, ilçe belediyeleri bakımından ise bu oran %41 olduğundan araştırmada incelenecek olan toplam il ve ilçe belediye mobil uygulamalarının sayısı 92'dir. Araştırma kapsamında mobil uygulamaya sahip olan 19 il ve 73 ilçe belediyesi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu tespit edilen il ve ilçelerdeki nüfus il belediyeleri bazında 3.658.971, ilçe belediyeleri bazında 23.271.330 toplamda ise 26.930.251 kişidir.

Araştırma kapsamındaki bazı belediyelerin mobil uygulamalarına bazı sunucu kaynaklı problemler ve şahıs özel bilgileri talebi sebebiyle ulaşılamamıştır. Bu belediyelerin mobil uygulamaya erişimi, şahsi bilgilere tabi tutması uygulamayı kullanmak isteyen yabancı uyruklu vatandaşların önünde bir engel teşkil etmektedir. Bunun yanında birçok belediyenin uygulamasında dil seçeneğinin olmaması ve





|           |    |    |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|----|----|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bolu      | +  | +  |    | + |   |   |   | + | +  |   |   | + | + |   |   | + | 8 |
| Nevşehir  | +  |    |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   | 1 |
| Osmaniye  | +  | +  | +  |   |   | + |   | + | +  | + |   |   |   |   |   |   | 7 |
| Rize      | +  | +  |    | + |   |   |   | + | +  |   |   | + | + |   |   | + | 8 |
| Kars      | +  | +  | +  |   |   |   | + | + | +  | + |   |   |   |   |   |   | 7 |
| Kırıkkale | +  | +  |    | + |   |   |   | + | +  |   |   | + | + |   |   | + | 8 |
| Karabük   | +  |    | +  | + |   |   |   |   |    |   |   |   | + |   |   | + | 5 |
| Erzincan  | +  | +  | +  | + |   | + | + |   |    |   |   |   |   |   |   |   | 6 |
| Toplam    | 17 | 13 | 11 | 8 | 1 | 9 | 7 | 7 | 10 | 3 | 0 | 6 | 8 | 1 | 4 | 9 |   |

\*Araştırmanın gerçekleştirildiği tarihte uygulama sunucuları servis dışı veya çalışmamaktadır.

Yukarıdaki Tablo 15'ten yola çıkarak orta ölçekli il belediyelerinin mobil uygulamaları hakkında bilgi aktarılmaya çalışılmıştır. Yalnızca Siirt Belediyesi'nin mobil uygulamasına sunucu problemi sebebiyle erişim gerçekleştirilememiştir.

### 3.2.2. Türkiye'deki Orta Ölçekli İlçe Belediyelerinde M-Belediye

Türkiye'deki orta ölçekli ilçe belediyelerin mobil uygulamalarının karşılaştırılmalı analizi Tablo 16'de gösterilmektedir.

**Tablo 16. Orta Ölçekli İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulama Analizi**

| Belediye Adı | Bilgilendirme |             |          |        |                      | Etkileşim ve Katılım |            |               |                   |         |          | Sorgulama ve İşlem |                       |              |           | Toplam |         |
|--------------|---------------|-------------|----------|--------|----------------------|----------------------|------------|---------------|-------------------|---------|----------|--------------------|-----------------------|--------------|-----------|--------|---------|
|              | Duyurular     | Etkinlikler | Projeler | Ulaşım | Trafik ve Yol Durumu | Başkana Mesaj        | Çek Gönder | m-öneri/istek | m-şikâyet/dilekçe | m-anket | m-oylama | Borç Sorgulama     | İmar Durumu Sorgulama | Evrak Takibi | m-başvuru |        | m-ödeme |
| Maltepe      | +             | +           | +        |        |                      | +                    | +          |               |                   |         |          |                    |                       |              |           |        | 5       |
| Kartal       | +             | +           |          |        | +                    | +                    | +          | +             | +                 | +       |          | +                  | +                     | +            | +         | +      | 13      |
| Esenler      | +             | +           | +        | +      |                      | +                    |            |               |                   |         |          |                    | +                     |              |           | +      | 7       |
| Kâğıthane*   |               |             |          |        |                      |                      |            |               |                   |         |          |                    |                       |              |           |        | 0       |
| Fatih        |               | +           | +        |        |                      | +                    | +          | +             | +                 |         |          | +                  |                       |              |           | +      | 8       |
| Avcılar      | +             | +           | +        |        |                      |                      |            | +             | +                 |         |          | +                  | +                     |              | +         | +      | 9       |
| Başakşehir*  |               |             |          |        |                      |                      |            |               |                   |         |          |                    |                       |              |           |        | 0       |
| Ataşehir     | +             | +           |          |        |                      | +                    | +          |               |                   |         |          |                    |                       |              | +         | +      | 6       |
| Sancaktepe*  |               |             |          |        |                      |                      |            |               |                   |         |          |                    |                       |              |           |        | 0       |
| Sultanbeyli  |               | +           |          |        |                      |                      |            |               |                   |         |          | +                  | +                     |              |           |        | 3       |
| Beşiktaş     | +             |             |          | +      |                      |                      | +          | +             | +                 |         |          |                    | +                     |              |           | +      | 7       |
| Zeytinburnu  | +             | +           |          |        | +                    | +                    |            |               |                   |         |          | +                  | +                     |              |           | +      | 7       |
| Şişli        | +             | +           |          |        | +                    |                      | +          | +             | +                 | +       |          | +                  | +                     |              | +         | +      | 11      |



| Belediye Adı  | Bilgilendirme |             |           |          |                      | Etkileşim ve Katılım |            |               |                   |          |          | Sorgulama ve İşlem |                       |              |           |           | Toplam |
|---------------|---------------|-------------|-----------|----------|----------------------|----------------------|------------|---------------|-------------------|----------|----------|--------------------|-----------------------|--------------|-----------|-----------|--------|
|               | Duyurular     | Etkinlikler | Projeler  | Ulaşım   | Trafik ve Yol Durumu | Başkana Mesaj        | Çek Gönder | m-öneri/istek | m-şikâyet/dilekçe | m-anket  | m-oylama | Borç Sorgulama     | İmar Durumu Sorgulama | Evrak Takibi | m-başyuru | m-ödeme   |        |
| Altteylül     | +             |             |           |          |                      | +                    |            | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 8      |
| Karesi        | +             | +           |           | +        |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  |                       |              |           | +         | 9      |
| Edremit       | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 | +        |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 12     |
| Onikişubat    | +             |             | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 | +        |          |                    |                       |              |           | +         | 8      |
| İpekyolu      | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  |                       |              |           | +         | 9      |
| Söke          | +             | +           | +         |          |                      | +                    |            |               |                   |          |          |                    |                       |              |           |           | 4      |
| Kuşadası      |               |             |           |          |                      |                      |            |               |                   |          |          | +                  |                       |              | +         | +         | 3      |
| Çorlu         | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 11     |
| Süleymanpaşa  | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     | +            | +         | +         | 12     |
| Kapaklı*      |               |             |           |          |                      |                      |            |               |                   |          |          |                    |                       |              |           |           | 0      |
| Pamukkale*    |               |             |           |          |                      |                      |            |               |                   |          |          |                    |                       |              |           |           | 0      |
| Merkeze fendi | +             | +           | +         |          |                      |                      | +          |               |                   |          |          |                    | +                     |              |           | +         | 6      |
| Adapazarı     | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 11     |
| Bodrum        | +             | +           |           |          |                      | +                    | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     | +            |           | +         | 10     |
| Fethiye       | +             | +           |           |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              |           | +         | 8      |
| Yeşilyurt**   | +             | +           | +         |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          |                    |                       |              |           |           | 6      |
| Fatsa         | +             | +           |           |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              |           | +         | 8      |
| Kdz. Ereğli   | +             | +           |           |          |                      |                      |            |               |                   |          |          |                    |                       |              |           |           | 2      |
| Pendik        | +             | +           | +         |          |                      | +                    |            | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 10     |
| Bahçelievler  | +             | +           | +         |          |                      |                      |            | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              |           | +         | 8      |
| Üsküdar       | +             | +           |           |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              |           | +         | 8      |
| Mamak         | +             |             |           |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 8      |
| Yenimahalle   | +             | +           | +         |          |                      |                      |            | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              |           | +         | 8      |
| Sultangazi    | +             | +           | +         |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 10     |
| Yıldırım      | +             | +           | +         |          |                      |                      | +          | +             | +                 |          |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 10     |
| Selçuklu      | +             | +           | +         |          |                      | +                    | +          | +             | +                 | +        |          | +                  | +                     |              | +         | +         | 12     |
| Etmesgut      |               | +           |           |          |                      |                      |            | +             | +                 |          |          |                    |                       |              |           |           | 3      |
| Sincan**      |               |             |           |          |                      |                      | +          |               |                   |          |          | +                  |                       |              | +         |           | 3      |
| Melikgazij**  |               |             |           |          |                      |                      |            |               |                   |          |          |                    |                       |              |           |           | 0      |
| <b>Toplam</b> | <b>53</b>     | <b>50</b>   | <b>36</b> | <b>6</b> | <b>5</b>             | <b>31</b>            | <b>45</b>  | <b>47</b>     | <b>47</b>         | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>45</b>          | <b>42</b>             | <b>8</b>     | <b>26</b> | <b>45</b> |        |

\*Uygulama sunucuları servis dışı veya kısmen çalışmamaktadır.

\*\*Kimlik numarası ve telefon numarası ile onay gerektirdiğinden ulaşılamamıştır.

İl belediyelerinin mobil uygulamaları incelenirken rastlanan sunucu sağlanamaması problemi ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarını incelerken de karşımıza çıkmıştır. Bu nedenle Kâğıthane, Sancaktepe, Bayraklı, Torbalı, Kapaklı ve Pamukkale Belediyeleri'nin mobil uygulamalarına erişim gerçekleştirilememiştir.

### 3.2.3. M-Belediye Uygulamalarının Madde Bazında Başarı Oranları

Orta ölçekli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamaları hakkında elde edilen bulgular veri toplama tablosunda da belirtildiği üzere ana ve alt başlıklar özelinde detaylıca incelendiğinde belediyelerin yoğunlaştığı hizmet önceliklerinin farklılığından söz etmek mümkündür. Bu hizmetlerin ana başlıklar bağlamında başarı sıralaması ise sırasıyla % 43.48 ile “bilgilendirme hizmetleri” birinci sırada, %41.93 ile “sorgulama ve işlem hizmetleri” ikinci sırada ve %38.18 ile “etkileşim ve katılım hizmetleri” üçüncü sırada yer almaktadır.

Aşağıda Tablo 17’de tüm maddelere ilişkin frekans değerleri ve başarı oranlarına yer verilmektedir.

**Tablo 17. Türkiye’deki Orta Ölçekli İl ve İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulamalarının Madde Bazında Başarı Oranları (%)**

| Bilgilendirme (Kurumsal, Politik, Pratik) |                       | Frekans<br>(n=92) | Başarı Oranı<br>(%) |
|---|-----------------------|-------------------|---------------------|
| 1   | Duyurular             | 70                | 76,08               |
| 2   | Etkinlikler           | 63                | 68,47               |
| 3   | Projeler              | 46                | 50                  |
| 4   | Ulaşım                | 14                | 17,28               |
| 5   | Trafik ve Yol Durumu  | 6                 | 7,4                 |
| Etkileşim ve Katılım                      |                       | Frekans<br>(n=92) | Başarı Oranı<br>(%) |
| 1   | Başkana Mesaj         | 40                | 43,47               |
| 2   | Çek Gönder            | 52                | 56,52               |
| 3   | m-öneri/istek         | 54                | 58,69               |
| 4   | m-şikâyet/dilekçe     | 57                | 61,95               |
| 5   | m-anket               | 12                | 13,04               |
| 6   | m-oylama              | 0                 | 0                   |
| Sorgulama ve İşlem                        |                       | Frekans<br>(n=92) | Başarı Oranı<br>(%) |
| 1   | Borç Sorgulama        | 51                | 55,43               |
| 2   | İmar Durumu Sorgulama | 50                | 54,34               |
| 3   | Evrak Takip           | 9                 | 11,11               |

| Sorgulama ve İşlem |           | Frekans<br>(n=92) | Başarı Oranı<br>(%) |
|--------------------|-----------|-------------------|---------------------|
| 4                  | m-başvuru | 30                | 32.6                |
| 5                  | m-ödeme   | 54                | 58.69               |

### 3.2.3.1. Bilgilendirme Hizmetleri

Araştırmadaki il ve ilçe belediyelerinin m-belediye uygulamalarının madde bazında başarı oranlarına bakıldığında ise öncelikle bilgilendirme başlığı altında yer alan beş alt başlık sırasıyla en yüksekten en düşük orana göre bakıldığında %76 ile duyurular, %68.4 ile etkinlikler, %50 ile projeler, %17.2 ile ulaşım ve %7.4 ile trafik ve yol durumu olduğu gözlenmektedir. Duyurular etkinlikler ve projeler alt başlıklarının madde bazında %50'nin üzerinde başarı göstermesi belediyelerin bilgilendirme ve haber verme kanallarına verdiği önemin ispatıdır. Bunun yanında ulaşım (şehir içi otobüs hatları) ilgili bilgilendirme büyükşehirlerin ilçe belediyelerinde ve bazı il belediyelerinde sınırlı kalırken trafik yoğunluğu ve yol çalışmalarını kapsayan bilgilendirmenin incelenen belediyeler içerisinde yalnızca Sivas, Bornova, Şişli, Çekmeköy, Zeytinburnu, Kartal Belediyelerinde var olması belediyelerin bu konuyu vatandaşları adına çok önemsemediğini gözler önüne sermektedir. Tabii ki bu durumun oluşmasına sebep olan bazı faktörler de söz konusu olabilir. Bu bilgilendirme belediye dışındaki Karayolları Müdürlükleri ve Emniyet Müdürlükleri tarafından yapılan bilgilendirme sebebiyle dikkate alınmamış olabilir fakat yine de hassasiyet göstererek hizmeti vatandaşlarına ulaştıran belediyelerin daha modern ve vatandaş odaklı hizmet anlayışına sahip olduğu söylenebilir.

### 3.2.3.2. Etkileşim ve Katılım Hizmetleri

M-belediye uygulamaları madde bazında başarı oranları etkileşim ve katılım başlığı altında değerlendirmeye tabi tutulduğunda ise altı alt başlık içerisinde sırasıyla en yüksek oranda kullanılanlar %61.9 ile m-şikâyet/dilekçe, %58.6 ile m-öneri/istek, %56.5 çek gönder ile %43.4 ile başkana mesaj ve %13 ile m-anket olurken, öte yandan m-oylama'nın ise hiçbir belediye tarafından kullanılmadığı görülmektedir. Veri analizi tablosu oluşturulurken ikinci ana başlık olarak seçilen "etkileşim" ve "katılım" iki temel unsurun birleştirilmesiyle yaratılmıştır. Araştırmamızın sonuçları belediyelerin etkileşim yönünden %50'lerin üzerinde takdir edilebilecek bir performans sergilerken katılıma aynı ilginin gösterilmemesi etkileşim başlığıyla daha

çok bağdaştırılan mesaj, çek gönder, istek, öneri ve dilekçenin de yalnızca yapmış olmak için mi uygulandığı sorularını sordurmaktadır. Bu uygulamaların katılımı yeterince sağlayabileceği düşüncesindeki belediyelerin aslında halka yalnızca yapılan ve yapılmakta olanla ilgili söz hakkı tanıdığına farkına varması gerekmektedir. Bunun yanında Çanakkale, Osmaniye, Kars, Kartal, Şişli, Gazimir, Çukurova, Silifke, Tarsus, Onikişubat, Selçuklu ve Edremit Belediyelerinde uygulanan m-anket uygulaması m-katılımın sağlanması ve artırılması konusunda atılmış bir adımın öncüsü konumunda olduklarını göstermektedir. Bunun yanında incelenmiş il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının hiçbirinde m-oylama uygulamasının olmaması da m-katılımın sağlanması, artırılması ve siyasal yaşamımıza yerleşmesi konusunda daha atılacak birçok adım olduğunu da gözler önüne sermektedir. Ayrıca m-oylama bileşenindeki bu büyük çaptaki eksiklik diğer alt başlıkların %50 başarı ortalaması yakalamasına rağmen veri analizi tablosundaki başlıklara göre belediyelerin başarı oranları sıralamasında “etkileşim ve katılım” başlığının son sırada yer almasında büyük rol oynamıştır. Bunun yanında çek gönder gibi yenilikçi ve görsel ispata dayalı yenilikçi bir bileşen ise katılım konusunda mobil uygulamaların kullanılabilirliğini arttırmak için önemli bir etkidir. Sebep sonuç ilişkisi gösterilerek giderilen bir ihtiyaç halkta mobil katılıma karşı bir sempati uyandırmaktadır.

### **3.2.3.3. Sorgulama ve İşlem Hizmetleri**

Son aşama olarak m-belediye uygulamalarının madde bazında başarı oranlarına ilişkin değerlendirme ise sorgulama ve işlem başlığı altındadır. Sorgulama ve işlem başlığında toplam beş alt başlık bulunmaktadır ve bunlardan kullanım oranları yüksekten düşüğe göre %58.4 ile m-ödeme, %55.4 ile borç sorgulama, %54.3 ile imar durumu sorgulama, %32.6 ile m-başvuru ve %11.1 ile evrak takip faaliyetleri şeklinde sıralanmaktadır. M-belediye uygulamaları içerisinde “sorgulama ve işlem” başlığı belediyelerin çevrimiçi işlem yeteneğini arttırarak 7/24 hizmet sunabilme ve erişim sağlayabilme özelliği bakımından vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet kurumları tarafından sağlanması öncelikli olan hizmet türüdür. Araştırma sonuçları günümüzde de birçok belediye bu hizmet türünde başarı sağladığını göstermektedir. Başarı oranı %50'nin üzerinde olan m-ödeme, borç ve imar sorgulama belediyelerin öncelik verdiği unsurlar olurken başvuru ve evrak takibinin çevrimiçi işlem yeteneklerinde daha kısıtlı

kalması belediye mobil uygulamalarının çevrimiçi işlem yeteneğini yetersiz kılmaktadır. Araştırmada “sorgulama ve işlem” ana başlığı altında ki her alt başlıktan bir veya birkaç madde belediyelerce sağlanmaktadır fakat %100 ile başarı gösteren belediyeler yalnızca birkaç tanedir. Bu belediyeler şunlardır; Afyonkarahisar, Kartal, Manavgat, Eyyübiye, Kartepe, Silifke ve Süleymanpaşa Belediyesi sorgulama ve işlem ana başlığı altında incelenen bütün hizmetlerde tam başarı sağlamaktadır. Bu durum belediyelerin çevrimiçi hizmetler sayesinde vatandaşlarla arasındaki zaman ve mekân kısıtlamasını kaldırarak sınırsız bir iletişim ağı kurmasında önemli role sahiptir.

Türkiye’de 100.000 ile 750.000 nüfus ölçeğine sahip olan orta ölçekli il ve ilçe belediyelerinin mobil uygulamalarının incelendiği araştırmamızda son olarak belediye bazında genel başarı oranları incelenecektir.

### 3.2.4. M-Belediye Uygulamalarının Genel Başarı Oranları

Bu bağlamda m-belediye uygulamalarına sahip belediyeler Tablo 13 ve Tablo 14’de belirtilmiştir. Toplamda 92 il ve ilçe belediyesinin incelendiği bu araştırmada belediyelerin başarı durumları aşağıdaki Tablo 18’de gösterilmektedir.

**Tablo 18. Türkiye’deki Orta Ölçekli İl ve İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulamalarının Başarı Oranları (%)**

| Belediye Adı | Bilgilendirme<br>(n=5) | Etkileşim ve<br>Katılım<br>(n=6) | Sorgulama ve<br>İşlem<br>(n=5) | Genel Başarı<br>(n=16) |
|--------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Kartal       | 60                     | 83.3                             | 100                            | 81.25                  |
| Sivas        | 100                    | 66.6                             | 80                             | 81.25                  |
| Edremit      | 60                     | 83.3                             | 80                             | 75                     |
| Eyyübiye     | 60                     | 66.6                             | 100                            | 75                     |
| Kartepe      | 60                     | 66.6                             | 100                            | 75                     |
| İnegöl       | 80                     | 66.6                             | 80                             | 75                     |
| Selçuklu     | 60                     | 83.3                             | 80                             | 75                     |
| Süleymanpaşa | 60                     | 66.6                             | 100                            | 75                     |
| Adapazarı    | 60                     | 66.6                             | 80                             | 68.75                  |
| Arnavutköy   | 60                     | 66.6                             | 80                             | 68.75                  |
| Bornova      | 60                     | 50                               | 80                             | 68.75                  |
| Çorlu        | 60                     | 66.6                             | 80                             | 68.75                  |
| Çorum        | 80                     | 50                               | 80                             | 68.75                  |
| Şişli        | 60                     | 66.6                             | 60                             | 68.75                  |
| Bayrampaşa   | 60                     | 50                               | 80                             | 62.5                   |
| Bodrum       | 40                     | 66.6                             | 80                             | 62.5                   |
| Çekmeköy     | 80                     | 50                               | 60                             | 62.5                   |
| Manavgat     | 40                     | 33.3                             | 100                            | 62.5                   |
| Muratpaşa    | 60                     | 33.3                             | 80                             | 62.5                   |
| Pendik       | 60                     | 50                               | 80                             | 62.5                   |



| Belediye Adı   | Bilgilendirme<br>(n=5) | Etkileşim ve<br>Katılım<br>(n=6) | Sorgulama ve<br>İşlem<br>(n=5) | Genel Başarı<br>(n=16) |
|----------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Sultangazi     | 60                     | 50                               | 80                             | 62.5                   |
| Tarsus         | 40                     | 83.3                             | 60                             | 62.5                   |
| Yıldırım       | 60                     | 50                               | 80                             | 62.5                   |
| Afyonkarahisar | 40                     | 33.3                             | 100                            | 56.25                  |
| Avcılar        | 60                     | 33.3                             | 80                             | 56.25                  |
| Karesi         | 60                     | 66.6                             | 40                             | 56.25                  |
| İpekyolu       | 60                     | 66.6                             | 40                             | 56.25                  |
| Silifke        | 20                     | 66.6                             | 100                            | 56.25                  |
| Soma           | 40                     | 66.6                             | 60                             | 56.25                  |
| Altıeylül      | 20                     | 33.3                             | 80                             | 50                     |
| Bahçelievler   | 60                     | 33.3                             | 60                             | 50                     |
| Bolu           | 60                     | 33.3                             | 60                             | 50                     |
| Çukurova       | 0                      | 66.6                             | 80                             | 50                     |
| Fatih          | 40                     | 66.6                             | 40                             | 50                     |
| Fatsa          | 40                     | 50                               | 60                             | 50                     |
| Fethiye        | 40                     | 50                               | 60                             | 50                     |
| Karaköprü      | 60                     | 33.3                             | 40                             | 50                     |
| Kırıkkale      | 60                     | 33.3                             | 60                             | 50                     |
| Mamak          | 20                     | 50                               | 80                             | 50                     |
| Rize           | 60                     | 33.3                             | 60                             | 50                     |
| Üsküdar        | 40                     | 50                               | 60                             | 50                     |
| Yenimahalle    | 60                     | 33.3                             | 60                             | 50                     |
| Yunusemre      | 60                     | 33.3                             | 40                             | 50                     |
| Alanya         | 60                     | 33.3                             | 20                             | 43.75                  |
| Beşiktaş       | 40                     | 50                               | 40                             | 43.75                  |
| Esenler        | 80                     | 16.6                             | 40                             | 43.75                  |
| Gazimir        | 40                     | 66.6                             | 20                             | 43.75                  |
| Giresun        | 60                     | 16.6                             | 60                             | 43.75                  |
| İzmit          | 20                     | 66.6                             | 40                             | 43.75                  |
| Kars           | 60                     | 66.6                             | 0                              | 43.75                  |
| Osmaniye       | 60                     | 66.6                             | 0                              | 43.75                  |
| Nilüfer        | 40                     | 50                               | 40                             | 43.75                  |
| Tuzla          | 60                     | 16.6                             | 60                             | 43.75                  |
| Zeytinburnu    | 60                     | 16.6                             | 60                             | 43.75                  |
| Aksaray        | 40                     | 66.6                             | 20                             | 37.5                   |
| Ataşehir       | 40                     | 33.3                             | 40                             | 37.5                   |
| Ereğli         | 40                     | 66.6                             | 0                              | 37.5                   |
| Erzincan       | 80                     | 33.3                             | 0                              | 37.5                   |
| Kayapınar*     | 40                     | 66.6                             | 0                              | 37.5                   |
| Yeşilyurt**    | 60                     | 50                               | 0                              | 37.5                   |
| Elâzığ         | 80                     | 16.6                             | 0                              | 31.25                  |
| Karabük        | 60                     | 0                                | 40                             | 31.25                  |
| Maltepe        | 60                     | 33.3                             | 0                              | 31.25                  |
| Bergama        | 60                     | 16.6                             | 0                              | 25                     |
| Çanakkale      | 20                     | 50                               | 0                              | 25                     |
| Kemalpaşa      | 40                     | 33.3                             | 0                              | 25                     |
| Kütahya        | 40                     | 33.3                             | 0                              | 25                     |
| Söke           | 60                     | 16.6                             | 0                              | 25                     |
| Alaşehir       | 60                     | 0                                | 0                              | 18.75                  |
| Edirne         | 40                     | 16.6                             | 0                              | 18.75                  |
| Etimesgut      | 20                     | 33.3                             | 0                              | 18.75                  |

| Belediye Adı    | Bilgilendirme<br>(n=5) | Etkileşim ve<br>Katılım<br>(n=6) | Sorgulama ve<br>İşlem<br>(n=5) | Genel Başarı<br>(n=16) |
|-----------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Konak           | 20                     | 0                                | 40                             | 18.75                  |
| Kuşadası        | 0                      | 0                                | 60                             | 18.75                  |
| Sincan**        | 0                      | 16.6                             | 40                             | 18.75                  |
| Sultanbeyli     | 20                     | 0                                | 40                             | 18.75                  |
| Kdz. Ereğli     | 40                     | 0                                | 0                              | 12.5                   |
| Pursaklar       | 20                     | 16.6                             | 0                              | 12.5                   |
| Tokat           | 40                     | 0                                | 0                              | 12.5                   |
| Nevşehir        | 20                     | 0                                | 0                              | 6.25                   |
| Merkezefendi    | 60                     | 16.6                             | 40                             | 3.5                    |
| Başakşehir*     | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Bayraklı*       | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Gebze**         | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Kâğıthane*      | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Kapaklı*        | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Pamukkale*      | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Ödemiş*         | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Sancaktepe*     | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Siirt*          | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| Torbalı*        | 0                      | 0                                | 0                              | 0                      |
| <b>Ortalama</b> | <b>43.48</b>           | <b>38.18</b>                     | <b>41.93</b>                   | <b>41.06</b>           |

\*Uygulama sunucuları servis dışı veya kısmen çalışmamaktadır.

\*\*Kimlik numarası ve telefon numarası ile onay gerektirdiğinden ulaşılamamıştır.

M-belediye uygulamalarında bilgilendirme başlığı altında tüm belediyelerin başarı ortalaması %43.4'tür. M-belediye uygulaması bulunan 92 belediyenin 48'inin bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. Bilgilendirme kategorisinde en yüksek başarı oranına sahip belediye %100 ile Sivas iken, Sivas'ı %80 ile Çorum, Erzincan, Esenler, Çekmeköy, İnegöl Belediyeleri takip etmektedir. Bilgilendirme başlığı altında Kuşadası ve Çukurova Belediyesi %0 başarı oranı ile hizmet vermeyen nadir iki belediyedir. Devamında etkileşim ve katılım eksenli m-belediye uygulamaları alanında tüm belediyelerin başarı ortalaması %38.1'dir. M-belediye uygulaması bulunan 92 belediyenin 43'ünün bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. %83.3 ortak başarı oranı ile Kartal, Tarsus, Edremit, Selçuklu ve Onikişubat Belediyeleri diğer tüm belediyelerinden önde iken bu belediyelerin ortak özellikleri olarak yukarıda bahsettiğimiz m-anket uygulamasını hayata geçirmiş olmaları dikkat edilmesi gereken bir husustur. Etkileşim ve katılım ana başlığı altında Tokat, Nevşehir, Karabük, Sultanbeyli, Konak, Alaşehir, Kuşadası ve Kdz. Ereğli Belediyeleri %0 ile hizmet sunmayan belediye uygulamalarıdır. Sorgulama ve İşlem temelli m-belediye hizmetlerinde ise tüm belediyelerin başarı ortalaması %41.9'dur. M-belediye

uygulaması bulunan 92 belediyenin 42'sinin bu ortalamanın üzerinde olduğu gözlenmektedir. Afyonkarahisar, Kartal, Kartepe, Manavgat, Eyyübiye, Silifke ve Süleymanpaşa Belediyeleri %100 ortak başarı oranı ile bu kategoride birinci olurken Tokat, Elâzığ, Edirne, Kütahya, Nevşehir, Osmaniye, Kars, Erzincan, Maltepe, Pursaklar, Kemalpaşa, Bergama, Ereğli, Alaşehir, Söke, Etimesgut ve Kdz. Ereğli %0 başarı oranı ile mobil uygulamaları bünyesinde işlem ve sorgulamaya yer vermeyen belediye uygulamalarıdır.

Son olarak 100.000 ile 750.000 nüfus aralığındaki il ve ilçe belediyelerinin m-belediye genel başarı oranlarına bakılacak olursa genel başarı oranının %40.47 olduğu gözlenmektedir. Bu şekliyle m-belediye uygulaması bulunan 92 belediyenin 55'inin bu oranın üzerinde olduğu söylenebilmektedir. Genel başarı oranı itibariyle m-belediye uygulamalarında %81.25'lik bir oranla Sivas ve Kartal Belediyesi birinciliği paylaşırken, onları %75 başarı oranıyla İnegöl, Eyyübiye, Kartepe, Edremit, Selçuklu ve Süleymanpaşa Belediyeleri takip etmektedir. Üçüncülüğü ise %68.75 ortak başarı oranı ile Çorum, Şişli, Arnavutköy, Bornova, Çorlu, Adapazarı beraber paylaşmaktadır. Sivas ve Eyyübiye belediyelerin mobil uygulamalarındaki başarının arkasında turizme yapılan yatırımların desteklenmesi ve lider inisiyatifini gösterebilmekteyiz.

## SONUÇ

Teknolojik ürün ve hizmetlerin mobilleşmesinin yanı sıra sınırsız erişime imkân tanınması sayesinde insanoğlunun gündelik yaşamını kolaylaştırması, kendisine her an ihtiyaç duyulduğu veya duyulması gerektiği algısını hayatımıza yerleştirmiştir. Bilgi toplumunun en ileri seviyelerine ulaşma yolunda insanlığın bugüne kadar atmış olduğu adımlar yalnızca onlarca yılın sonucudur. Bilgi teknolojilerindeki bu geleceği kestirilemeyen gelişim hızının toplumu nasıl etkileyeceği, insanlığı ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel açıdan hangi noktaya getireceği tahmin edilmesi güç bir hal almıştır. Merkezi ve yerel yöneticilerin bu değişime hukuki, siyasi, katılım ve yönetsel açılarından ne tür önlemlerin alınarak hangi çalışmaların yapılabileceğine dair ipuçlarını taşıyan araştırmamızda olumlu fakat yeterliliği tartışmaya açık sonuçlar elde edilmiştir.

Türkiye özelinde incelenen örneklerce e-devlet uygulamalarında dünya ülkelerinin ve hükümetlerinin özenli çalışmalarına rastlanmaktadır. Türkiye'deki durum ise altyapısı kurulup ve hukuki düzenlemeleri yapılmaya başladığı ilk günden bu yana birçok pozitif yönlü adımların atıldığı görülmektedir. Günden güne artan elektronik okuryazarlık oranı e-devlet nazarında Türkiye'nin yatırımlarının doğru planlanarak hayata geçirildiğinin kanıtıdır. Bunun yanında yerel yönetimlere de ilham kaynağı olan bu planlama ve teknik destek e-devlet kanalıyla belediyelere ve diğer yerel yönetim birimlerine sağlanmış olduğu tespit edilmiştir. Türkiye nüfus yoğunluğu ve idari yapısı sebebiyle bütün bu hizmetlerin e-devlet kanalıyla sağlanamayacağı kadar kalabalık ve idari açıdan özerk bir yapıya sahiptir. Bu noktada il ve ilçe belediyelerine düşen görev ise merkezi olarak devletin sunmuş olduğu hizmetleri örnek alan bir sistem içerisinde yerel yönetimler bağlamında kendi bünyelerinde oluşturulacak e-belediye internet siteleri ve e-belediyenin mobilleştirilmiş, hızlandırılmış ve sınırsız erişime açılmış hali olan m-belediye uygulamaları oluşturmak olmuştur.

Türkiye'de belediyeler e-belediye uygulamaları bakımından olumlu ve etkili bir görüntü çizmiş bunun yanı sıra e-belediye hizmetlerini geliştirerek m-belediye uygulamalarına aktarımda herhangi bir adaptasyon sorunu yaşamamıştır. Peki, "E-devlet ve sayfaları olmadan m-belediye düzeyine erişilebilir miydi?" sorusuna yanıt arayacak olursak, pozitif bir yanıt vermenin mümkün olamayacağı apaçık ortadadır.

Nitekim e-devlet teknolojileri ve sunmuş olduğu yenilikler hem Türk halkına hem de Türk bürokrasisine bundan 20-25 yıl önce tanışmış olduğu bilgisayar ve internet teknolojisiyle sunuyor olması yukarıdaki cevabı destekler niteliktedir. Vatandaş açısından bakıldığında hayatı kolaylaştıran her yeniliğe olumlu yaklaşım ve teknolojik okuryazarlığı bakımından dünya genelinde olumlu bir görünüş sergilenmiştir. Bu bağlamda nüfusu 100.000 ile 750.000 olan orta ölçekli il ve ilçe belediyelerini kapsayan belediyelerin mobil uygulamalarını inceleyen nitel araştırmamızın sonuçlarına göre;

- Nüfus ölçek kıstaslarına uyan 42 il belediyesinin %47 gibi bir oranla, 19'unda m-belediye uygulamasının bulunması il belediyelerinde m-belediyecilik adına çokta olumsuz bir tablo ortaya koymamıştır. Türkiye genelinde bakılacak olursa bu oran büyükşehir belediyeleri çıkartıldığında kalan 51 il belediyesinden %37'sine işaret etmektedir.
- İlçe belediyeleri bazında bakıldığında ise ölçek kıstasına uyan ve birçoğu büyükşehir belediyelerinin ilçeleri olan 175 ilçe belediyesinin %38 gibi il belediyelerine göre daha düşük bir oranla yalnızca 73'ünde uygulama bulunması, bu belediyelerce mobil uygulamalara daha az önem gösterildiğini göstermektedir. Bu durumun ekonomik, siyasal, sosyal, vb. birçok sebebi bulunabileceği gibi en temel sebebi olarak büyükşehir belediyelerinin bu uygulamalara sahip olması olduğu söylenebilir. Büyükşehir belediyesinden sağlanan bu m-hizmetler ilçe belediyeleri adına da gerçekleştirildiğinden ilçe belediyelerince maddi külfetin altına girilmek istenmemiş olabilir.
- Mobil okuryazarlık düzeyi bakımından değerlendirecek olursak araştırmamıza göre en başarılı belediyelerden olan Sivas ve Kartal Belediyesinin m-belediye uygulamasının indirilme sayılarına bakıldığında halkın modern ve kullanışlı bir biçimde tasarlanmış uygulamaları tercih ettiğini söyleyebiliriz. Bununla birlikte başarılı olan belediyelerin de düşük indirilme sayıları mevcuttur. Bu durum ancak detaylı bir araştırma sonucu netlik kazanabilir. Fakat bu uygulamaların kullanılma oranı doğrudan veya dolaylı olarak nüfusun sosyo-ekonomik durumu ile ilgilidir denilebilir.

Belediyeler, doğrudan hizmetin sunulduğu ve demokrasinin kalbinin attığı, halka en yakın yönetim kanalıdır. Bu yüzden halkın isteklerini ve ihtiyaçlarını merkezi

yönetime göre daha çabuk öğrenip daha kolay ve hızlı yerine getirebilme kabiliyetine sahiptir. Bu üstünlük, BİT'nin hizmetleri daha etkin, hesap verilebilir, verimli, şeffaf sunmasının yanı sıra katılımıcılığı kolaylaştırıcı yapısıyla daha demokratik bir hal alacaktır. Bu noktada belediyelerin mobil teknolojilerden faydalanmaları hizmet sunumu konusunda başarılı olmalarını doğrudan etkileyecektir. Öte yandan politikalar belirlenirken veya alınan kararlar müzakere edilirken halkla iç içe olan, talepleri en kolay ve doğrudan toplayabilen belediyeler demokrasinin tabana yayılmasına imkân sağlamış olacaklardır. M-belediyecilik, internet sitelerinden hizmet vermeye çalışan e-belediyeciliğin bir sonraki adımı olarak ortaya çıkmıştır. İlk kurulduğu dönemde yalnızca basit bilgilendirmeler yapmak ve başkan hakkında bilgilere ulaşmaya yarayan internet siteleri günümüzde bürokrasiyi, kırtasiyeciliği, zaman kaybını ortadan kaldırırken yerini şeffaflık, demokratik, hesap verilebilir hizmet ve zaman mekân kavramı olmadan çevrimiçi sınırsız erişime bırakmıştır. Geçmişe oranla vatandaş nazarında güven eksikliği yaşanan kamu kurumlarına karşı m-belediyecilik uygulamaları kullanılarak güven düzeyi yeniden arttırılacağı gibi belediyelerde şeffaflaşacaktır.

## KAYNAKÇA

### Kitaplar

- AKGÜN, Birol (2003), Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi, Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim, Ekonomi, (Der. M. Akif Çukurçayır), Çizgi Kitabevi, Konya.
- ÇOBAN, Hasan (1997), Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş, İnkılap Yayınevi, Ankara.
- ÇORUH, Mustafa, (2008). “Bilişim Teknolojisi, Ekonomisi ve Toplum. Evde, Okulda, İşyerinde ve Kentte Yaşantımız Nasıl Değişiyor?”, Post & Post Yayıncılık, Ankara.
- DİNLER, Zeynel (2000), Bilimsel Araştırma ve İnternet’e Bağlı Bilgi Merkezleri, Ekin Kitabevi, Bursa.
- ERDEM, İsmail (2015), Yerel Siyaset ve Belediyecilik, 3. Baskı, İlke Yayıncılık, İstanbul.
- ERGUN, Turgay ve POLATOĞLU, Aykut (1992), Kamu Yönetimine Giriş, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- GÖKAÇTI, Mehmet Ali (1996), Dünyada ve Türkiye’de Belediyecilik, Ozan Yayıncılık, İstanbul.
- GÖRMEZ, Kemal (1997), Yerel Demokrasi ve Türkiye, Vadi Yayınları, Konya.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (2000), Yönetim Hukuku, 14.basım, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
- GÜZELCİK, Ebru (1999), Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı, Sistem Yayıncılık, Yayın No:222, İstanbul.
- KARA, Hakan (2002), İnternet, Gazetecilik ve Yeni Olanaklar, İnternet Çağında Gazetecilik, Der. Serhan Yedig ve Haşim Akman, Siyahbeyaz Metis Yayınları, İstanbul.
- KELEŞ, Ruşen (2012), Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul.
- KIRÇOVA, İbrahim (2002), İnternette Pazarlama, 2. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- KIRÇOVA, İbrahim (2003), E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, s. 17-22, İstanbul.



- KÖSECİK, Muhammet ve KARKIN, Naci (2004), Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunsallar ve Uygulamalar, Kamu Yönetimi, (Ed., Abdullah Yıldız-Mustafa Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara.
- MİLL, John Stuart (1861), Considerations on Representative Government Policy in Utilitarianism, Liberty and Representative Government, London: J.M. Dent.
- MUTİ, Arif (2011), Mobil Demokrasi Platformu Projesi, Mobil Yaşam ve Uygulamaları, IV. Bölüm, Editör: Gonca Telli Yamamoto, İstanbul, ss.44-52. [www.academia.edu/documents/9415199/Mobil\\_Yasam\\_ve\\_Uygulamalari\\_eBook.pdf](http://www.academia.edu/documents/9415199/Mobil_Yasam_ve_Uygulamalari_eBook.pdf), (Erişim Tarihi: 14.09.2019).
- OECD (2003), “Promise and Problems of e-Democracy: Challenges of On-line Citizen Engagement”, Paris- Fransa. [www.oecd.org/gov/digital-government/35176328.pdf](http://www.oecd.org/gov/digital-government/35176328.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).
- ORTAYLI, İlber (1985), Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Yerel Yönetim Geleneği (1840-1878), Hil Yayınevi, İstanbul.
- ORTAYLI, İlber (2000), Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahalli İdareleri (1840-1880), Ankara: Türk Tarih Kurumu.
- ÖĞÜT, Adem (2001), Bilgi Çağında Yönetim, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖZÇAĞLAYAN, Mehmet (1998), Yeni İletişim Teknolojileri ve Değişim, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- ÖZGÜR, Hüseyin (2005), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I, Nobel Yayını, Ankara.
- ÖZMEN, Şule (2003), Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret, 1.basım, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- TRAJKOVİK, Vladimir (2013), Yerel Yönetimler İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri BİT: Standartlar, İlkeler ve En İyi Uygulamalar, T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını, Editörler: İskender Güneş, Mustafa Özkul, Yayın No:81, İstanbul. [www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2017/04/13/49a1a60c-8a17-43d4-833f-968749b43802.pdf](http://www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2017/04/13/49a1a60c-8a17-43d4-833f-968749b43802.pdf) (Erişim Tarihi: 26.08.2019).
- TOFFLER Alvin ve TOFFLER, Heidi (1996), Yeni Bir Uygarlık Yaratmak (Çeviren: Zülfü Dicleli), İnkılap Kitapevi, İstanbul.

- UÇKAN, Özgür (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- VASSEUR, Frederic (1993), Geleceğin Medyaları, Çev. Galip Üstün, İletişim Yayınları, Cep Üniversitesi, İstanbul.
- YAŞ, Hakan (2017), Merkezin Çekim Alanındaki Yerel Yönetimler, Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar, I. Bölüm, Editörler: Mahmut Güler ve Menaf Turan, Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları, İstanbul, ss.186-205. Aktardığı Eser: Adalet ve Kalkınma Partisi (2002), Ak Parti Seçim Beyannamesi. Türkiye Büyük Millet Meclisi. [www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2018/02/12/fccc1b85-5e7b-4306-9b59-27710f07fa3a.pdf](http://www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2018/02/12/fccc1b85-5e7b-4306-9b59-27710f07fa3a.pdf) (Erişim Tarihi: 27.08.2019).
- YILDIZ, Mete (1996), Yerel Yönetim ve Demokrasi, Çağdaş Yerel Yönetimler, 5(4): 3-15.
- YILDIZ, Mete (2002), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler, Alfa Yayınları, Ankara, ss.235-252.
- YILDIZ, Mete (2003), “Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Çağdaş Kamu Yönetimi I: Konular Kuramlar Kavramlar, Ed. Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss.305-327.

### Dergiler

- ABU TAİR, Hassan ve ABU-SHANAB, Emad A. (2014), “Mobile Government Services: Challenges and Opportunities”, International Journal of Technology Diffusion, Cilt: 5, Sayı: 1, ss.17-25. [www.researchgate.net/profile/Emad\\_Abu-Shanab/publication/281035100\\_Mobile-Government-Services-Challenges-and-Opportunities.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Emad_Abu-Shanab/publication/281035100_Mobile-Government-Services-Challenges-and-Opportunities.pdf), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- ALODALI, Fatih, TUNCER, Bilal, USTA, Aziz, Sefa ve HALİS, Mine (2012), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 1, ss.83-95. [www.journals.manas.edu.kg/mjsr/archives/Y2012\\_V01\\_I01/6ab8844f3c35ae51ae16111bae03f45d.pdf](http://www.journals.manas.edu.kg/mjsr/archives/Y2012_V01_I01/6ab8844f3c35ae51ae16111bae03f45d.pdf) (Erişim Tarihi: 10.09.2019).

- ARIKBOĞA, Ülkü (2017), “Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Kayfor15 Özel Sayısı, ss.1619-1644. [www.iibfdergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/352/files/yil-2017-cilt-22-sayi-kayfor15-yazi10-30122017.pdf](http://www.iibfdergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/352/files/yil-2017-cilt-22-sayi-kayfor15-yazi10-30122017.pdf) (Erişim Tarihi: 09.09.2019).
- ARSLAN, Aykut (2012), “Türk Belediyelerinde M-devlet Hizmeti Uygulamaları (M-Government Service Provisions Among Turkish Local Governments)”, Journal of Internet Applications and Management, Cilt: 3, Sayı: 2, ss. 5-26. [www.ssrn.com/abstract=2181351](http://www.ssrn.com/abstract=2181351) (Erişim Tarihi: 11.09.2019).
- ATEŞ, Hamza (2002), “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit. [www.researchgate.net/1-Ulusal-Bilgi-Ekonomi-ve-Yoenetim-Kongresi.pdf](http://www.researchgate.net/1-Ulusal-Bilgi-Ekonomi-ve-Yoenetim-Kongresi.pdf) (Erişim Tarihi 17.07.2019).
- BAKARDJİEVA, Maria ve FEENBERG, Andrew (2002), “Community Technology and Democratic Rationalization”, The Information Society, No. 18, ss. 181-192. [www.researchgate.net/publication/220174935](http://www.researchgate.net/publication/220174935) (Erişim Tarihi: 04.09.2019).
- BAŞTAN, Serhat ve GÖKBUNAR, Ramazan (2004), “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi Cilt:19 Sayı:1, İzmir, ss:71-89.
- BAYRAÇ, Naci (2003), “Yeni Ekonominin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları”, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 1, ss.41-62.
- BENSGHİR, Türksel ve AKAY, Aslı (2006). “Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri CBS: Türkiye’de Belediyelerin Coğrafi Bilgi Sistemi Uygulamalarının Değerlendirilmesi”. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi. Cilt: 15, Sayı: 1, s.31-46. [www.academia.edu/documents/responsecontentdisposition=attachmentBirKamuPolitikaAraciOlarakCografiB.doc](http://www.academia.edu/documents/responsecontentdisposition=attachmentBirKamuPolitikaAraciOlarakCografiB.doc) (Erişim Tarihi: 20.07.2019).

COLEMAN, Stephen ve KAPOSİ, Ildikó (2009), "A Study of E -Participation Projects in Third-Wave Democracies", International J. Electronic Governance, Cilt: 2, Sayı:4, ss.302-327.

[www.researchgate.net/profile/IldikoKaposi/publication/239433882/A-study-of-e-participation-projects-in-third-wave-democracies.pdf](http://www.researchgate.net/profile/IldikoKaposi/publication/239433882/A-study-of-e-participation-projects-in-third-wave-democracies.pdf), (Erişim Tarihi: 12.09.2019).

ÇAKIR, Canan (2015a), "E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, Cilt:7 Sayı: 1, ss.1-15.

ÇAKIR, Canan (2015b), "E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 7, ss.37-48.

ÇARIKÇI, Oğuzhan (2010), "Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 12, ss.95-122.

ÇİTÇİ, Oya (1996), "Temsil, Katılma ve Yerel Demokrasi", Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 5 Sayı: 6, ss.5-14.  
[www.yayin.hacibayram.edu.tr/pdf/3/5/6/2\\_citci.pdf](http://www.yayin.hacibayram.edu.tr/pdf/3/5/6/2_citci.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).

DURNA, Ufuk ve ÖZEL, Mehmet (2008). "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 10, ss.1-32.

EMİNİ, Filiz Tufan ve KOCAOĞLU, Mustafa (2011), "Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:16, Sayı: 2, ss.179-200.

ERKEK, Seyida (2017), "Akıllı Şehircilik' Anlayışı ve Belediyelerin İnovatif Uygulamaları", Medeniyet ve Toplum, Cilt: 1, Sayı: 1.

EROĞLU, Hacer Tuğba (2006), "Yönetimde Katılma Biçimleri ve Yerel Yönetimlerde Demokratik Mekanizmalar", Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 11, ss.191-206.

ERSÖZ, Selva (2005). "İnternet ve Demokrasinin Geleceği". Selçuk İletişim Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 4, Konya, ss. 122–129.

- [www.josc.selcuk.edu.tr/article/view/1075000290/1075000284](http://www.josc.selcuk.edu.tr/article/view/1075000290/1075000284) (Erişim Tarihi: 17.09.2019).
- ERYILMAZ, Bilal (2002), “Belediyelerde Demokrasi Geleneği ve Değişim İhtiyacı”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 3, ss.58-60. [www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2018/02/12/fccc1b85.pdf](http://www.marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2018/02/12/fccc1b85.pdf) (Erişim Tarihi: 25.08.2009).
- GICHOYA, David (2005), “Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Projects in Government”, *The Electronic Journal of e-Government*, Cilt: 3, Sayı: 4, ss.175-184. [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=70](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=70) (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- GRIFFIN, Dave ve HALPIN, Eddie (2005), “An Exploratory Evaluation of UK Local e-Government from an Accountability Perspective”, *The Electronic Journal of e-Government*, Cilt: 3, Sayı: 1, ss.13-28. [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=39](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=39) (Erişim Tarihi: 28.08.2019).
- GÖRGÜLÜ, Burçin ve TEKİN, Gökhan (2017), “Yerel Yönetimlerde E-Demokrasi ve E-Katılım”, *Social Sciences Studies Journal*, Cilt: 3, Sayı: 12, ss.1901-1907. [www.academia.edu/documents/55529580/1194616003\\_5\\_SSS\\_V3\\_I12\\_ID256.Gokhan\\_TEKIN\\_\\_Burcin\\_GORGULU\\_1901-1907.pdf](http://www.academia.edu/documents/55529580/1194616003_5_SSS_V3_I12_ID256.Gokhan_TEKIN__Burcin_GORGULU_1901-1907.pdf) (Erişim Tarihi: 04.09.2019).
- GÖYMEN, Koral (1999), “Türk Yerel Yönetiminde Katılımcılığın Evrimi: Merkezîyetçi Bir Devlette Yönetişim Dinamikleri”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 32, Sayı: 4, Ankara, ss.67-83. [www.ammeidaresi.hacibayram.edu.tr/pdf/1/32/4/5\\_goymen.pdf](http://www.ammeidaresi.hacibayram.edu.tr/pdf/1/32/4/5_goymen.pdf) (Erişim Tarihi: 25.08.2019).
- GÜLER, Birgül Ayman (2004), “Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi”, *Görüş Dergisi*, 58, 24-30, <http://www.birgulaymanguler.net/files/pdf/yy-belediye.pdf> (Erişim Tarihi: 30.07.2019).
- GÜRLER HAZMAN, Gülsüm. (2005), “Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 2, ss.65-84.

[www.acikerisim.aku.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11630/1170/65-84.pdf](http://www.acikerisim.aku.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11630/1170/65-84.pdf)  
(Erişim Tarihi: 09.09.2019).

GÜRSES, Fatih ve ENGİN, Melih (2016), “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Mobil Devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 21, Sayı:1, s.223-234.

HENDEN, Burçin (2005), “Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-13. <https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/download/114/114/> (Erişim Tarihi: 20.07.2019).

HENDEN, Burçin ve HENDEN, Rıfki (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 14, ss.48-66.

İŞLER, Didar Büyüker ve NEGİZ, Nilüfer (2005), “Elektronik Devletin Boyutları ve Yarattığı Fırsatlar”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, ss.35-56.

JIANG, James J. ve KLEIN, Gary (1999), “Information System Project-Selection Criteria Variations Within Strategic Classes”, IEEE Transactions on Engineering Management, Cilt: 66, Sayı:2, ss.171-176.

KARAÇOR, Süleyman (2009), “Yeni İletişim Teknolojileri, Siyasal Katılım ve Demokrasi”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 2, ss.121-131.

KARABULUT, Niyazi ve BAYRAKÇI, Erdal (2019), “Yerelde Demokrasi ve Yerel E Katılım”, Turkish Studies Economics, Finance, Politics, Cilt: 14, Sayı: 2, Ankara, ss.357-380. [www.turkishstudies.net/files/turkishstudies/60ea9ea9-2e3b-4035-b6e8-5c1efb8cc750.pdf](http://www.turkishstudies.net/files/turkishstudies/60ea9ea9-2e3b-4035-b6e8-5c1efb8cc750.pdf), (Erişim Tarihi: 12.09.019).

KESGİN, Bedrettin (2011), “E-Dönüşüm ve E-Belediyecilik: Katılma ve Yönetişim Sorununda Yoksullar”, Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 2, ss.77-85. [www.yusbed.yalova.edu.tr/article/download/5000000799/5000001491](http://www.yusbed.yalova.edu.tr/article/download/5000000799/5000001491), (Erişim Tarihi: 17.09.2019).



- KESGİN, Bedrettin (2012), “Kentsel Yoksulluğa Yönelik Yerinden ve Yerel Müdahale: Sosyal Belediyecilik”, Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı. 26, Isparta, ss.169-180.
- KOÇ, Firdevs (2017), “Kent Yönetimine Katılım Boyutuyla Dijital Dönüşümün Yansımaları”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 1, Özel Sayı: 4, Van. [www.yyusbedergisi.com/dergi/kent-yonetimine-katilim-boyutuyla-dijital-donusumunyansimaları20180101044316.pdf](http://www.yyusbedergisi.com/dergi/kent-yonetimine-katilim-boyutuyla-dijital-donusumunyansimaları20180101044316.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).
- KOÇAK, Süleyman Yaman ve EKŞİ, Ali (2010), “Katılımcılık ve Demokrasi Perspektifinden Türkiye’de Yerel Yönetimler”, Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 21, ss.295-307.
- MACINTOSH, Ann, COLEMAN, Stephen ve LALLJEE, Mansur (2005), “E-Methods For Public Engagement: Helping Local Authorities Communicate With Citizens”, Local E-Democracy National Projects, ODPM. [www.itc.napier.ac.uk/itc/Documents/eMethodsguide2005.pdf](http://www.itc.napier.ac.uk/itc/Documents/eMethodsguide2005.pdf), (Erişim Tarihi: 16.09.2019).
- NKOHKWO, Quinta Nven-akeng ve ISLAM, M. Sirajul (2013), “Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa: A Literature Review”, Electronic Journal of e-Government, Cilt:11, Sayı:2, ss.253-253. [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=274](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=274), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- NOHUTÇU, Ahmet ve DEMİREL, Demokaan (2005), “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, Türk İdare Dergisi, Sayı: 447, ss.35–58. [www.tid.gov.tr/Makaleler/A.Nohut%2035-58.doc](http://www.tid.gov.tr/Makaleler/A.Nohut%2035-58.doc) (Erişim Tarihi: 11.09.2019).
- ÖRSELLİ, Erhan, BAYRAKÇI, Erdal ve KARABULUT, Niyazi (2018), “E-Demokrasiyi E-Katılım Üzerinden Okumak: Kavramsal Bir Analiz”, Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi, Cilt: 6 Sayı: 14 ss.1-19. [www.academia.edu/documents/57485769/e-katilim\\_e-demokrasi.pdf](http://www.academia.edu/documents/57485769/e-katilim_e-demokrasi.pdf) (Erişim Tarihi: 04.09.2019).



- ÖZEL, Mehmet ve EREN, Veysel (2012), “Merkezi Yönetim ve Piyasa Kıskaçındaki Yerel Yönetimler: Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 2, ss.1379-1401. [www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/download/2178/2757](http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/download/2178/2757) Erişim Tarihi: (20.08.2019).
- ÖZGÜL, Bülent (2015), “Gelişen Bilişim Teknolojilerinin Merkezden ve Yerinden Yönetim Anlayışlarına Etkisi”, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 3, Sayı: 9, ss.457-473.
- PEDERSON, Keld (2016), “E-Government in Local Government: Challenges and Capabilities”, The Electronic Journal Of E-Government, Cilt: 14, Sayı: 1, ss. 99-116. [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=448](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=448), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- PEKER, Kadir (2015), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Mobil Uygulamalara Verilen Önem: İstanbul Örneği”, Digital Life Environment, ss.169-183.
- PEKTAŞ, Ethem Kadri (2010), “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları ve Temel Sorunlar”, Akademik İncelemeler Dergisi, Cilt. 5, Sayı. 1, ss.4-22.
- PEKTAŞ, Ethem Kadri (2011), “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 1, ss.65-88. [www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423867072.pdf](http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423867072.pdf) (Erişim Tarihi: 26.10.2019).
- PUŞTU, Yusuf (2005), “Yerel Yönetimler ve Demokrasi”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 57, ss.121-134. [www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423911665.pdf](http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423911665.pdf) (Erişim Tarihi: 04.09.2019).
- ROSENBAUM, Janine, ZEPİC, Robert, SCHREİECK, Maximilian, WİESCHE, Manuel ve KRCMAR, Helmut (2018), Barriers to Mobile Government Adoption: An Exploratory Case Study of an Information Platform for Refugees in Germany, 18th European Conference on Digital Government, Spain. [tuerantuer.de/wp-content/uploads/2018/09/ECDG-2018\\_Mobile-Government\\_Rosenbaum-et-al\\_rev.pdf](http://tuerantuer.de/wp-content/uploads/2018/09/ECDG-2018_Mobile-Government_Rosenbaum-et-al_rev.pdf), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- SARRAYRIH, Mohammed A. ve SRIRAM, B. (2015), “Major Challenges in Developing A Successful E-Government: A Review On The Sultanate Of

- Oman,” Journal of King Saud University, Computer and Information Sciences, Cilt: 27, ss.230–235. [www.researchgate.net/profile/Mohammad\\_Sarrayrih/publication/274902904\\_Major-Challenges-in-Developing-a-Successful-e-Government-A-Review-on-the-Sultanate-of-Oman.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Mohammad_Sarrayrih/publication/274902904_Major-Challenges-in-Developing-a-Successful-e-Government-A-Review-on-the-Sultanate-of-Oman.pdf), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- SARUÇ, Tolga Naci (2007), “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma” Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, cilt. 9, s. 1, ss. 191-214.
- SCHWESTER, Richard (2009), “Examining the Barriers to e-Government Adoption”, Electronic Journal of e-Government, Cilt: 7, Sayı: 1, ss.113-122. [www.researchgate.net/profile/Richard\\_Schwester/publication/228704019\\_Examining-the-Barriers-to-e-Government-Adoption.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Richard_Schwester/publication/228704019_Examining-the-Barriers-to-e-Government-Adoption.pdf), (Erişim Tarihi: 15.09.2009).
- SHAHNAVAZI, Mohammad Isaac ve SHAHNAVAZI, Yoones (2012), “E-Municipality; New Step in Providing Electronic Services in Iran”, International Journal of Business and Social Science, Cilt: 3, Sayı: 15, ss.141-154. [www.ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_15\\_August\\_2012/18.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_15_August_2012/18.pdf), (Erişim Tarihi: 18.09.2019).
- SÆBØ, Øystein, ROSE, Jeremy ve FLAK, Leif Skiftenes (2007), “The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area”, Government Information Quarterly, Cilt: 25, ss.400-428. [www.researchgate.net/profile/Jeremy\\_Rose2/publication/222839683The-Shapeof-Eparticipation-Characterizing-an-Emerging-Research-Area.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Jeremy_Rose2/publication/222839683The-Shapeof-Eparticipation-Characterizing-an-Emerging-Research-Area.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).
- ŞAHİN, Ali (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Erciyes Üniversitesi, Sayı: 29, Kayseri, ss.161-189. Aktardığı Eser: SIEGFRIEDE, Tina, GRABOW Bussa ve DRÜKE Helmut (2003), “Ten Factors for Success for Local Community E-Government”, R.Traunmüller (Ed.), EGOV, LNCS 2739, ss. 452–455. [www.iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi29/asahin.pdf](http://www.iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi29/asahin.pdf) (Erişim Tarihi: 09.09.2019).
- ŞATAF, Ceyda, ÇİÇEK, Hüseyin ve DİKMEN, Süleyman (2014), “Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı

- Düzevi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 2, ss.1.
- TRIMI, Silvina ve SHENG, Hong (2008), “Emerging Trends in M-Government”, Communications Of The Acm, Vol. 51, No. 5, ss. 51-58. [www.academia.edu/15810318/Emerging\\_trends\\_in\\_M-government](http://www.academia.edu/15810318/Emerging_trends_in_M-government) (Erişim Tarihi: 01.08.2019).
- TÜRE, Fatih (2000), “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kökeni: Osmanlı İmparatorluğu’nda Yerel Yönetimler”, Yerel Gündem, Yıl:2, Sayı:5, ss.34-41.
- UYGUN, Özer (2002), “Belediyelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”, Sakarya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 1, Sakarya, ss.119-129. [www.saujs.sakarya.edu.tr/download/article-file/193172](http://www.saujs.sakarya.edu.tr/download/article-file/193172) (Erişim Tarihi: 26.08.2019).
- UYAR, Hakkı (2004), “Türkiye’de ve Dünyada Yerel Yönetimler: Kısa Bir Tarihçe”, Aydınlanma 1923, Yıl: 8 Sayı:51, ss.31-38. [www.aydinlanma1923.com/index.php/AYD23/article/download/270/270](http://www.aydinlanma1923.com/index.php/AYD23/article/download/270/270) (Erişim Tarihi: 19.08.2019).
- ÜNAL, Feyzullah (2011), “Tanzimat’tan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü”, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 30, ss.241-248.
- ÜNAL, Feyzullah ve KİRAZ, İbrahim (2016), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı Uyap Bilişim Sistemi Örneği”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı, ss.437-450.
- ÜNLÜ, Ufuk, (2012), “Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 102, ss.63-89. [www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/dergi/pdf/der102m4.pdf](http://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/dergi/pdf/der102m4.pdf) (Erişim Tarihi: 10.09.2019).
- ÜSTE, Rabia Bahar (2005). “Yerel Yönetimlerde Demokratikleşme”, Türk İdare Dergisi, Sayı: 448, ss.49-60. [www.tid.gov.tr/Makaleler/R.B.%20%C3%9Cste%2049-60.doc](http://www.tid.gov.tr/Makaleler/R.B.%20%C3%9Cste%2049-60.doc) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).
- VRIENS, Dirk ve ACHTERBERGH, Jan (2004), “Planning Local E-Government”, Information Systems Management, Cilt: 21, Sayı: 1, ss. 45-57.

[www.researchgate.net/publication/220630479\\_Planning\\_Local\\_E-Government](http://www.researchgate.net/publication/220630479_Planning_Local_E-Government) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).

VURAL AKINCI, Z. Beril ve BAT, Mikail (2009), “Siyasal Seçim Kampanyalarında Yeni İletişim Teknolojileri ve Blog Kullanımı: 2008 Amerika Başkanlık Seçimlerine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Journal Of Yaşar University, Cilt: 4, Sayı: 16, ss.2745-2778. [www.journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/08/12-AKINCI-TAT.pdf](http://www.journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2012/08/12-AKINCI-TAT.pdf), (Erişim Tarihi: 15.09.2019).

YALÇINDAĞ, Selçuk (1997): “Yerel Yönetimlerde Etkinlik”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt:6, Sayı: 1, ss.5-15. [www.yayin.hacibayram.edu.tr/pdf/3/6/1/1\\_ycindag.pdf](http://www.yayin.hacibayram.edu.tr/pdf/3/6/1/1_ycindag.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).

YILDIRIM, Uğur ve ÖNER, Şerif (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology– TOJET, Cilt: 3, Sayı: 1, Makale: 8, ss.49-60. [www.tojet.net/articles/v3i1/318.pdf](http://www.tojet.net/articles/v3i1/318.pdf) (Erişim Tarihi: 26.08.2019).

YILDIRIR, Halil ve KARAKUŞ, Elif (2004), “E-Devlet ve Uygulamaları”, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 6 Sayı: 1 Sıra: 3 No: 205, <https://www.isguc.org/?p=makale&id=205&cilt=6&sayi=1&yil=2004> (Erişim Tarihi: 05.08.2019).

YILDIZ, Mete (1996), “Yerel Yönetimler ve Demokrasi”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 5, Sayı:4, ss.3-15. [www.academia.edu/2085710/Yerel\\_Yönetim\\_ve\\_Demokrasi](http://www.academia.edu/2085710/Yerel_Yönetim_ve_Demokrasi) (Erişim Tarihi: 26.08.2019).

YILMAZ, Bülent (1998), “Bilgi Toplumu: Eleştirel Bir Yaklaşım”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı:1, ss.150. Aktardığı Eser: Mengüşoğlu, Takiyettin (1988). İnsan felsefesi. İstanbul: Remzi Kitabevi, ss.66.

YÜKSEL, Fatih (2005), “Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler” Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 10, ss.247-259.

### Tezler

- AKDAĞ, Recep (2010), Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanmanın Belediyelerdeki İnsan Kaynakları Yönetimine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AYDIN, İsmail Sefa (2014), “E-Devlet Uygulamalarında Coğrafi Bilgi Sisteminin Yeri: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- BEYAZIT, Eylem (2006), Yerel Demokrasi ve Katılım Yerel Gündem 21 Uygulamaları Sürecinde Hatay ve Yerel Katılım Sorunu, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Hatay.
- FISTIKÇIOĞLU, Reşit (2007), E-Devlet Uygulamaları ve E-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- MERİÇ, Övünç (2014), Dijital Demokrasi: Türkiye’de Yeni Medya ve Siyasal Katılım, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul.
- SARAÇBAŞI, Yasemin (2010), Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- SÜMER, Beyza (2007). “Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinin Avrupa ve Türkiye’de İstihdam Yaratmaya Etkisi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İzmir.
- ŞAT, Nur (2008), Demokrasi İçin Bir Araç: e-Belediye, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- TAŞPINAR, Yasin (2012), E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.

#### **Bildiriler**

- AYTAÇ, Fethi (1990), “Belediye Kanunu’nun Oluşumu Uygulanması ve Değişiklikler” Türk Belediyeciliğinde 60. Yıl Uluslararası Sempozyumu 23-

24 Kasım 1990, Bildiriler ve Tartışmalar, Ankara Büyükşehir Belediyesi Yayınları, Ankara ss. 86-107.

BWANDO, William ve BOJANG, Malang B.S. (2018), "E-Municipality Applications in Local Government: Prospects and Challenges", 360° With Youth 4th International Student Conference, Manisa. [www.researchgate.net/Profile/Malang\\_Bojang/Publication/327802264\\_/E-Municipality-Applications-In-Local-Government-Prospects-And-Challenges.Pdf](http://www.researchgate.net/Profile/Malang_Bojang/Publication/327802264_/E-Municipality-Applications-In-Local-Government-Prospects-And-Challenges.Pdf) (Erişim Tarihi: 18.09.2019).

CARROL, Jennie (2006), "What's in It for Me? Taking M.Government to the People", University of Melbourne, 19th Bled e-Conference, Avustralya. [www.aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1048&context=bled2006](http://www.aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1048&context=bled2006) (Erişim Tarihi: 07.08.2019).

ÇİLİNGİR, Demir ve KUSHCHU, İbrahim (2005), "Transition to Mobile Government in Turkey", EUROmGov 2005 Conference: From E-Government To M-Government, July 10-12, Brighton, UK. [www.mobilegovlab.org](http://www.mobilegovlab.org) (Erişim Tarihi: 10.08.2019).

ÇORUH, Mustafa (2009a), "Kent Bilişim Sistemi ve E-Belediye", Akademik Bilişim'09- XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa. [www.ab.org.tr/ab09/kitap/\\_AkademikBilisim09.pdf](http://www.ab.org.tr/ab09/kitap/_AkademikBilisim09.pdf) (Erişim Tarihi: 11.09.2019).

ÇORUH, Mustafa (2009b), "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları", XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı (inet-tr'09), 12-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf> (Erişim Tarihi: 30.07.2019).

DOĞAN, Hasan Hüseyin (2003); "Kent Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri", II. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, ss.567-591.

ERDAL, Murat (2002), "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi", ss.165-180, 1. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğler Kitabı, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi (İzmit).



- ERDAL, Murat (2003), “e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında e-Kültürün Yeri”, II. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, ss.539–548.
- GERAY, Cevat (1990), “Belediyelerin Hızlı Kentleşmeye Yenik Düştüğü Dönem (1945-1960)”, Türk Belediyeciliğinde 60. Yıl Uluslararası Sempozyumu 23-24 Kasım 1990, Bildiriler ve Tartışmalar, Ankara Büyükşehir Belediyesi Yayınları, Ankara, ss.217-233.
- GÜNDOĞDU, Hakan Gökhan (2014), “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Rolü: Elektronik Boyutta Katılım Yöntemleri”, 19. Türkiye’de İnternet Konferansı.  
www.academia.edu/documents/41377381/Bilgi\_Iletisim\_Teknolojilerinin\_Rolu\_Elektronik\_Boyuta\_Katilim\_Yontemleri.pdf, (Erişim Tarihi: 16.09.2019).
- KARADUMAN, Murat ve KARADUMAN, Sibel (2004), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi”, Yerel Yönetimler Kongresi Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı, 3–4 Aralık, Biga, Çanakkale, s. 371–381.  
[https://www.researchgate.net/yerel\\_yonetimlerde\\_ebelediyecilik\\_uygulamalari\\_zmir\\_antalya\\_buyuk\\_ehir\\_belediyesi.pdf](https://www.researchgate.net/yerel_yonetimlerde_ebelediyecilik_uygulamalari_zmir_antalya_buyuk_ehir_belediyesi.pdf) (Erişim Tarihi: 28.07.2019).
- KAYPAK, Şafak (2010), “E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansıması”, 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 28-31 Ekim 2010, İstanbul, 257-272.
- KAYALI, Cevdet A. ve YERELİ, Ayşe N. (2002), “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, ss.119-130.
- MACINTOCH, Ann ve WHYTE, Angus (2006), “Evaluating How E-Participation Changes Local Democracy, eGovernment Workshop’06, Brunel University, West London.  
www.researchgate.net/profile/Angus\_Whyte/publication/228370359\_Evaluating-how-eParticipation-changes-local-democracy.pdf (Erişim Tarihi: 12.09.2019).



MECEK, Mehmet (2017), “E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Kayfor15 Özel Sayısı, Cilt: 22, ss.1815-1851. [www.researchgate.net/e-devlet-ve-e-belediye-kavramsal-cerceve-ve-tuerkiyedebelediye-web-sitelerine-yoenelikyapilancalismalari-ncelenmesi.pdf](http://www.researchgate.net/e-devlet-ve-e-belediye-kavramsal-cerceve-ve-tuerkiyedebelediye-web-sitelerine-yoenelikyapilancalismalari-ncelenmesi.pdf) (Erişim Tarihi: 25.07.2019).

RUKANCI, Fatih ve ANAMERİÇ, Hakan (2004), “Bilgi Toplumu ve Toplumun Bilgilenmesine Kütüphanelerin Rolü”, Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu Bildirileri, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/fulltext/165.htm>, (Erişim Tarihi: 08.07.2019).

SEYEMEN, Ülker Baykan (1991), “1930-1946 Tek Parti Dönemi Belediyeciliği İzmir: Behçet Uz Örneği”, Türk Belediyeciliğinde 60. Yıl Uluslararası Sempozyumu 23-24 Kasım 1990, Bildiriler ve Tartışmalar, Ankara Büyükşehir Belediyesi Yayınları, Ankara, ss.159-192.

ŞAHİN, Ali, BAYRAKÇI Erdal, TAŞPINAR Yasin ve SÖYLEMEZ, Adnan (2013), “Yerel Yönetimlerin E-Hizmet Sunum Platformu, Belediye Web Siteleri: Büyükşehir Belediye Web Sitelerinin Web Olgunluğu Açısından Değerlendirilmesi”, 8. Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM 8) Bildirileri, 11-12 Mayıs 2013, Hatay, ss. 59-74. [www.academia.edu/documents/43261315/Yerel\\_Yonetimlerin\\_EHizmet\\_Sunum\\_Platformu\\_\\_Belediye\\_Web\\_Siteleri.pdf](http://www.academia.edu/documents/43261315/Yerel_Yonetimlerin_EHizmet_Sunum_Platformu__Belediye_Web_Siteleri.pdf) (Erişim Tarihi: 06.09.2019).

ŞAHİN, Ali, TEMİZEL, Handan ve TEMİZEL, Metehan (2004), “Türkiye’de Demokrasiden E-Demokrasiye Geçiş Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar”, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, s. 347. [www.researchgate.net/turkiyede\\_demokrasiden\\_e-demokrasiye\\_gecis\\_sureci\\_ve\\_karsilasilan\\_sorunlar.pdf](http://www.researchgate.net/turkiyede_demokrasiden_e-demokrasiye_gecis_sureci_ve_karsilasilan_sorunlar.pdf) (Erişim Tarihi: 17.07.2019).

ŞAHİN, Savaş Zafer (2011), “Kent Konseylerinin Katılımcı Kent Yönetimine Katkıları Üzerine Bir Değerlendirme: Ankara Örneği”, Kent Konseyleri Sempozyumu Bildiri Kitabı, (Ed. Enes Battal Keskin), Bursa Kent Konseyi Bilimsel Yayınlar Dizisi-1,ss.173-187.

[www.bursakentkonseyi.org.tr/storage/publications/2018/09/12/sempozyumlar-kent-konseyle-ri-sempozyumu-yc1t.pdf](http://www.bursakentkonseyi.org.tr/storage/publications/2018/09/12/sempozyumlar-kent-konseyle-ri-sempozyumu-yc1t.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).

ULUSOY, Ahmet ve KARAKURT, Burak (2002), “Türkiye’nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını, s. 131–144.

YÜCETÜRK, Elif (2002), “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, ss. 145-163. [www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=225](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225) (Erişim Tarihi: 21.07.2019).

### Raporlar

BAYRAKTAR, Ulaş (2016), Sürdürülebilir Kentler Yerel Müşterekler Siyaseti İçin e-Katılım, TESEV Sürdürülebilir Kalkınma Raporları, Tesev Yayınları, İstanbul. [www.tesev.org.tr/wp-content/uploads/2016/12/Sk.Rapor\\_.TUR\\_.pdf](http://www.tesev.org.tr/wp-content/uploads/2016/12/Sk.Rapor_.TUR_.pdf) (Erişim Tarihi: 05.09.2019).

BM E-Devlet Ölçümleme Raporu 2018, ss.83-125. [www.workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97854.pdf](http://www.workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97854.pdf) (Erişim Tarihi: 21.07.2019).

COM (1998), “Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society”, Avrupa Komisyonu, ss.585. [https://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/razno/Green\\_Paper.pdf](https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/razno/Green_Paper.pdf) (Erişim Tarihi: 26.07.2019).

KARAKAYA POLAT, Rabia (2006), “E-belediyeçilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi”, Türkasya Stratejik Rapor No: 16, Ekim. [www.tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyeçilik\\_kilavuzu\\_yerel\\_yonetim](http://www.tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyeçilik_kilavuzu_yerel_yonetim) (Erişim Tarihi: 21.0.2019).

İÇİşLERİ BAKANLIğI (2018), 2017 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu, Ankara. [www.webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/icerikler/2017\\_m\\_gnl\\_faal\\_rpr-20180904082437.pdf](http://www.webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/icerikler/2017_m_gnl_faal_rpr-20180904082437.pdf) (Erişim Tarihi: 12.09.2019).

İNCE, Murat (2001), “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar”, Devlet Planlama Teşkilatı,

- [www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf](http://www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf) (Erişim Tarihi: 16.11.2019).
- OECD/International Telecommunication Union (2011), M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>, (Erişim Tarihi: 07.08.2019).
- TBD (2004), E-devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler, [www.eski.tbd.org.tr/usr\\_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP1-2004.pdf](http://www.eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP1-2004.pdf), (28.08.2019).
- TÜİK (2019), Toplumsal Cinsiyet İstatistikleri Raporu 2019. [www.biruni.tuik.gov.tr/yayin/views/visitorPages/index.zul](http://www.biruni.tuik.gov.tr/yayin/views/visitorPages/index.zul) (Erişim Tarihi: 25.08.2019).
- TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (2004), E-Belediye Taslak Rapor (I), Türkiye Bilişim İkinci Şurası, Ankara [www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye-taslakraporu-1-5.doc](http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-belediye-taslakraporu-1-5.doc) (Erişim Tarihi: 15.07.2019).
- ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI, (2016), 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara. [www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Planı.pdf](http://www.edevlet.gov.tr/wp-content/uploads/2016/07/2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Planı.pdf) (Erişim Tarihi: 12.09.2019).

#### **Makaleler**

- LEİGH, Andrew ve ATKINSON, Robert, (2001), “Breacking Down Bureaucratic Barries: The Next Phase of Digital Govenment”, Progressive Policy İnstitute, Technology and New Economy Project, [http://andrewleigh.org/pdf/Digital%20government%20report%20\(PPI\).pdf](http://andrewleigh.org/pdf/Digital%20government%20report%20(PPI).pdf), (Erişim Tarihi: 19.07.2019).
- OUI-SUK, Uhm (2010), “Introduction of m.Government & IT Convergence Technology”, working document, KAIST Institute for IT Convergence, Daejeon, Republic of Korea. [ww.scirp.org/pdf/IJCNS\\_2015123013551784.pdf](http://www.scirp.org/pdf/IJCNS_2015123013551784.pdf) (Erişim Tarihi: 07.08.2019).
- SNELLEN, Ignace ve THAENS, Marcel (2008), “From E-Government To M-Government: Towards A New Paradigm İn Public Administration?”, Erasmus

University. [www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/caimed/unpan028992.pdf](http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/caimed/unpan028992.pdf) (Erişim Tarihi: 27.07.2019).

WINCHCOMB, Tim, MASSEY, Sam ve BEASTALL, Paul (2017), “Review Of Latest Developments In The Internet Of Things”, Cambridge Consultants, March 2017, Cambridge, England, ss.98-99. [https://www.ofcom.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0007/102004/Review-of-latest-developments-in-the-Internet-of-Things.pdf](https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0007/102004/Review-of-latest-developments-in-the-Internet-of-Things.pdf) (Erişim Tarihi: 05.08.2019).

### İnternet Kaynakları

Belediye Tarihçesi (2019), Beyoğlu Belediyesi Web Sitesi, [www.beyoglu.bel.tr/belediye-tarihcesi-3.html?type=](http://www.beyoglu.bel.tr/belediye-tarihcesi-3.html?type=) Erişim Tarihi: 22.08.2019.

BM E-Devlet Veri Tabanı, [www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey](http://www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey) Erişim Tarihi: 05.09.2019.

KÖKTÜRK, Erol (2002), “Kentin Penceresi”, Köşe Yazısı (e-makale), [www.uniyaz.com/kose\\_yazisi\\_nisan.htm](http://www.uniyaz.com/kose_yazisi_nisan.htm), Erişim Tarihi: 31.07.2019.

ÖZKOL, Sedat (2011), “Dr. Müh. Sedat Özkol’un Yeni Kitabı, ‘7 e Paradigması’ Çıktı.”, e-Belediye Dergisi. [www.ebelediye.info/soylesi/dr-muh-sedat-ozkol-un-yeni-kitabi-7-e-paradig-masi-cikti](http://www.ebelediye.info/soylesi/dr-muh-sedat-ozkol-un-yeni-kitabi-7-e-paradig-masi-cikti) Erişim Tarihi: 11.09.2019.

POSTACI, Talat ve AYHAN, Aytunç (2013), “e-Donuşumun Kent Yaşamına Etkileri (e-Belediye) ve Yeni Beklentiler”, Anahtar Dergisi, Sayı: 291. [www.anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/-e-donusumun-kent-yasamina-etkileri-e-belediye-ve-yeni-beklentiler/414](http://www.anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/-e-donusumun-kent-yasamina-etkileri-e-belediye-ve-yeni-beklentiler/414) Erişim Tarihi: 11.09.2019.

Sektörüm Dergisi (2018), “Akıllı Şehir Nedir, Örnekleri ve Teknolojileri Nelerdir?”. [www.sektorumdergisi.com/akilli-sehir-de-neyin-nesi/](http://www.sektorumdergisi.com/akilli-sehir-de-neyin-nesi/) (Erişim Tarihi: 26.10.2019).

TRT Haber (2019), [www.trthaber.com/haber/dunya/dunya-genelinde-cep-telefonu-kullananlarin-sayisi-45-milyari-gecti-402379](http://www.trthaber.com/haber/dunya/dunya-genelinde-cep-telefonu-kullananlarin-sayisi-45-milyari-gecti-402379) Erişim Tarihi: 24.12.2019.

UÇKAN, Özgür (2012), “Dijital Aktivizm” mi, “Aktivizm” mi?, Yeşil Gazete, [www.yesilgazete.org/blog/2012/06/01/dijital-aktivizm-mi-aktivizm-mi-ozgur-uckan](http://www.yesilgazete.org/blog/2012/06/01/dijital-aktivizm-mi-aktivizm-mi-ozgur-uckan) Erişim Tarihi: 17.09.2019.

YANIK, Levent (2003), “Değişimin Rotası e-Türkiye”,  
[http://www.teknoturk.org/docking/ yazilar/tt000087-yazi.htm](http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm), Erişim Tarihi:  
21.07.2019.

[www.edevlet.gov.tr](http://www.edevlet.gov.tr) Erişim Tarihi: 22.07.2019.

[www.itu.int/eng/ITU-D/statistics](http://www.itu.int/eng/ITU-D/statistics) Erişim Tarihi: 08.07.2019.

[www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com) Erişim Tarihi: 08.07.2019.

[www.ofcom.org.uk](http://www.ofcom.org.uk) (Erişim Tarihi: 05.08.2019)

[www.statista.com/statistics/274774/](http://www.statista.com/statistics/274774/) Erişim Tarihi: 09.07.2019.

[www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr) Erişim Tarihi: 09.07.2019.

[www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx](http://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx) Erişim Tarihi: 25.08.2019.

[www.enuygun.com/bilgi/wap-nedir](http://www.enuygun.com/bilgi/wap-nedir), Erişim Tarihi: 14.09.2019.

[www.cevreselgostergeler.csb.gov.tr/kentsel---kirsal-nufus-orani-i-85670](http://www.cevreselgostergeler.csb.gov.tr/kentsel---kirsal-nufus-orani-i-85670) Erişim  
Tarihi: 25.08.2019.

[www.ibb.istanbul/News/Detail/29286](http://www.ibb.istanbul/News/Detail/29286), Erişim Tarihi: 14.09.2019.

[www.turkiye.gov.tr/belediyeler](http://www.turkiye.gov.tr/belediyeler) Erişim Tarihi: 12.09.2019.

[www.yerelnet.gov.tr/hakkımızda](http://www.yerelnet.gov.tr/hakkımızda) Erişim Tarihi: 12.09.2019.

### **Diğerleri**

ILICA, Samet Salih (2014), E-devlet ve E-dönüşüm, Türk Hava Kurumu Üniversitesi  
Ders Notları, ss.1-24.

[www.afyonluoglu.org/PublicWebFiles/Lectures/ECE581/ECE581-Mobil%20eDevlet.pdf](http://www.afyonluoglu.org/PublicWebFiles/Lectures/ECE581/ECE581-Mobil%20eDevlet.pdf) (Erişim Tarihi: 17.10.2019).

MARR, Andrew (2012), “8. Bölüm- Aşırıliklar Çağı”, Büyük Dünya Tarihi Belgeseli,  
BBC.

## ÖZGEÇMİŞ

Emre KAYA 21.03.1991 tarihinde Erzincan'da doğdu. Erzincan Anadolu Lisesi'nden mezun olduktan sonra lisans eğitimini 2010-2015 yılları arasında Pamukkale Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nde tamamladı. 2017 yılında öğrencisi olmaya hak kazandığı Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programına hala devam etmektedir. 2018 yılında saha çalışması ve tecrübe kazanmak için Erasmus+ Staj Hareketliliği kapsamında Portekiz'in Vila Nova de Famalicao şehir belediyesi MadeIN (Stratejik Planlama Birimi) departmanında iki ay staj yaptı. Yüksek Lisans eğitimi sırasında 2018-2019 yılları arasında Erasmus+ Öğrenim Hareketliliği programı ile bir dönem Slovakya'da Comenius University in Bratislava'da öğrenim gördü.