

Araştırma Makalesi

# E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI: SAN JOSE BELEDİYESİ VE BAŞAKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Meryem Arslan

Dr., Ar-Ge ve İnovasyon Daire Başkanı, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi

[meryemrsln@gmail.com](mailto:meryemrsln@gmail.com)

orcid: 0000-0002-2877-0256

## Özet

İçinde bulunduğumuz bilgi çağı küreselleşmenin de etkisiyle dünyanın çok hızlı bir şekilde değişimini sağlamıştır. Bu ortamda devletlerin de değişime ayak uydurması kaçınılmaz hale gelmiş, E-devlet uygulamaları ile birlikte yerel düzlemde de e-Belediyecilik uygulamaları hayata geçirilmiştir. Belediyeler artık klasik yönetim anlayışını terk edip hızla bilgi teknolojilerine adapte olmakta ve bu noktada büyük bir dönüşüm yaşanmaktadır. Teknolojinin önemli ölçüde varlığını hissettirdiği bu ortamda, bilgi teknolojileri belediyeler tarafından rekabeti sağlama, verilen hizmetlerin kalitesini ve hızını artırmada yoğun bir şekilde kullanılır hale gelmiştir. Vatandaş ihtiyaçlarını sağlamak üzere kaliteli ve hızlı hizmet sunmak zorunda olan yenilikçi belediyeler vatandaşlar tarafından büyük bir engel olarak görülen bürokratik işlemleri bu uygulamaları hayata geçirerek bir nebze de olsa devre dışı bırakmıştır. Binaya gerek duymayan ilk dijital belediye olan Molenwaard Belediyesi de e-Belediyecilik hizmetleri konusunda geleceğe ışık tutmaktadır. Bu çalışmada, e-Belediyeciliğin kuramsal çerçevesi üzerinde durulmuş, e-Belediyecilik uygulamalarına değinilmiş, e-Belediyeciliğe ilişkin örnekler üzerinde durulmuş e-Belediyeciliğin önemine vurgu yapılmıştır. İçerik analizi ve mülakat yöntemlerinin kullanıldığı çalışmada ABD'nin inovatif uygulamaları ile öne çıkan San Jose Belediyesi ile Başakşehir Belediyesinin e-Belediyecilik uygulamalarına yer verilmiş, belediyelerde bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı hizmet dönüşümünün nasıl gerçekleştiği örnekler üzerinden açıklanmıştır. San Jose Belediyesi'nin e-Belediyecilik hizmetleri vatandaşların ihtiyaç duyduğu yaygın hizmetlere yönelik olarak biçimlenirken Başakşehir Belediyesi'nin e-Belediyecilik hizmetlerinin bilgi verme ve ödeme işlemleri üzerinde yoğunlaştığı gözlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** e-Belediyecilik, e-Belediyecilik uygulamaları, Başakşehir Belediyesi, San Jose Belediyesi, Yönetişim.

Research Article

# E-MUNICIPALITY APPLICATIONS: CASE OF SAN JOSE MUNICIPALITY AND BAŞAKŞEHİR MUNICIPALITY

Meryem Arslan

Dr., Head of R&D and Innovation Department, Gaziantep Metropolitan Municipality

[meryemrsln@gmail.com](mailto:meryemrsln@gmail.com)

orcid: 0000-0002-2877-0256

## Abstract

*The information age we live in provides a faster change in the world with the effect of globalization. In this environment, it has become inevitable for the states to keep up with the change, and e-Municipality applications have been implemented at the local level along with e-government applications. Municipalities are now abandoning the classical management approach and quickly adapting to information technologies, and at this point, a great transformation is taking place. In this environment where the presence of the technology is felt at a great extent, information technologies have become intensely used by municipalities to ensure competition and to increase the quality and speed of the services they provide. Innovative municipalities, which have to provide high quality and fast service to meet the needs of citizens, have deactivated the bureaucratic processes, which are seen as a major obstacle by the citizens, by actualising these applications. Molenwaard Municipality, the first digital municipality that does not need a building, also sheds light on the future of e-municipal services. In this study, the theoretical framework of e-Municipality has been dwelt upon; e-municipality applications have been mentioned; the problems experienced and examples of e-Municipality have been emphasized and the importance of e-Municipality has been underlined. In the study, in which content analysis and interview methods were used, the e-municipality applications of Başakşehir Municipality and San Jose Municipality, which stand out with the innovative applications of the USA, were included, and how the service transformation based on information and communication technologies in municipalities took place is explained through examples. While the e-municipal services of the San Jose Municipality composed of the widespread services needed by the citizens, it was observed that the e-municipal services of the Başakşehir Municipality focused on information and payment transactions.*

**Keywords:** e-Municipality, e-Municipality applications, San Jose Municipality, Başakşehir Municipality, Governance

## Giriş

Belediye, vatandaşların ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş kamu tüzel kişiliğidir.<sup>1</sup> Halka en yakın, halkın ihtiyaçlarını en iyi bilen birimler olarak düşünebileceğimiz belediyeler son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerini çoğunlukla bilgi verme fonksiyonu olmak üzere hizmet verme kapsamında kullanmaktadır. Yerel yönetimler denilince akla ilk gelen birimler olan belediyeler, internet erişimine sahip olan herkesin dilediği zaman sunulan hizmetten yararlanması ve bilgi alması amacıyla internet sitesi kurmaktadır. E-devlet anlayışına hâkim olan şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, vatandaş odaklı, etkin ve etkili yönetim yapısı e-belediye uygulamalarında da yer almaktadır. Ancak e-belediye sadece internet sitesi kurmaktan ibaret değildir, belediye bünyesindeki tüm birimlerin bilgi teknolojileriyle bütünleşmesini içeren bir dönüşüm faaliyetidir. Bu yüzden belediye için ihtiyaç duyulan gerekli bilgi ve iletişim teknolojileri donanımının temin edilmesi, vatandaş ve işletmelerle internet üzerinden iletişim sağlanması, personelin teknoloji kültürünü benimsemesi, eğitilmesi, teknik alt yapının yenilenmesi, mevzuatta e-belediye konusunda düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bir sonraki aşamada ise e-dönüşümün de nihai hedefi olan tüm kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulan bilgi ve hizmetlere tek bir portal üzerinden erişmek bağlamında merkezi idare ile ortak hareket edilmesi gerekmektedir (Demirel, 2006: 69). Bu çalışmada nüfusları birbirine yakın olan ve her iki belediyenin teknoloji kullanımında öncü olmasından hareketle Başakşehir Belediyesi ile San Jose Belediyesinin e-belediyecilik uygulamaları araştırma konusu olarak seçilmiştir. Kavramsal çerçeve içeriğinde e-Devlet ve e-Belediyecilik kavramı, e-Belediyecilik süreçleri, hizmet başlıkları, engeller ve başarı faktörleri, e-Belediyeciliğin sağlayacağı faydalar dünyada ve Türkiye’de e-Belediyecilik uygulamaları konularına değinilecektir. Uygulama kısmında ise nitel araştırma yöntemleri kapsamında içerik analizi ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak araştırma sorularına cevap aranacaktır.

### 1. E-Belediyecilik Kavramı, Süreçleri ve Uygulamaları

1990’lı yıllardan itibaren bilgisayar teknolojisinde yaşanan hızlı gelişmeler ve internetin devreye girmesi ile birlikte devletin sunduğu hizmetlerin de dijital ortama taşınmaya başladığı gözlenmektedir. Bu bağlamda e-Devlet kavramının ortaya çıktığı ve dijital hizmet sunumunun bir standart haline gelmeye başladığı görülmektedir. Kamu kurumlarının bilgi verme ve kamusal hizmet sunma fonksiyonunu bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak gerçekleştirilmesi olarak tanımlanan e-Devlet yerel düzlemde e-Belediyecilik kavramı ile ifade edilmektedir (Yıldız, 2020: 3, Yolcu ve Özdemir, 2020: 232). e-Belediyecilik; belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile bütünleşmesi ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Osman, 2006: 85). Belediyelerin mal ve hizmet sunumunu elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir (Alodalı vd., 2012: 88). E-Belediyecilikle belediyelerin tüm hizmetlerini elektronik ortamda vermesi vurgulanmaktadır (Ünlü, 2016: 86). Sekizinci Beş yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporunda yerel ve merkezi yönetim kuruluşlarının etkili bir bilgi ağı ile bilgi ve hizmet sunma konusunda eşgüdüm içinde çalışması benimsenmiştir. Planda; yerel halkın bilgilendirilmesi süreçlerinin geliştirilmesine, bilgi ve belgelere erişimin sağlanmasına değinilmekte böylece yerel düzeyde e-yönetişimin<sup>2</sup> gerçekleştirilmesine ve yerel birimlerin etkili ve verimli hizmet sunmasına vurgu yapılmaktadır (Demirel, 2006: 69). Şeffaflık, hesap verilebilirlik, yönetim konularında uygun bir ortam sağlayan e-Belediyecilik uygulamaları kurumlar arası bilgi alışverişini de kolaylaştırmaktadır. Gereksiz bürokratik işlemlerin önüne geçerek vatandaş odaklı hizmet anlayışına katkı sağlamaktadır (Henden ve Henden, 2005: 57).

Belediye hizmetlerinin dijitalleştirilmesinde ilk aşama resmi web sitelerinin kurulması ile gerçekleştirilmiş, ikinci aşamada cep telefonu ve tablet gibi cihazlar üzerinden bilgi verme ve

<sup>1</sup> “Belediye Kanunu”, No. 5393, Kabul Tarihi: 03.07.2005, *Resmî Gazete*, Sayı: 25874, Tarih: 13.7.2005.

<sup>2</sup> E-yönetişim, e-devlet ve e-demokrasi kavramlarını içeren, ağlar arası iletişimi sağlayan, yatay koordinasyon yapısı ile tüm aktörlerin ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını öngören bunun için de yerel bilgi ağlarını kullanan bir yönetim modelidir

diğer hizmetleri sunma söz konusu olmuştur. Üçüncü aşamada ise kamusal hizmetlerin sosyal medya ortamında sunulması mümkün hale gelmiştir (Yıldız, 2020: 4-6).

Bu alanda gerçekleştirilen çalışmalara bakıldığında hem devlet hem özel sektörün etkili olduğu görülmektedir. Bu kapsamda 2005 tarih 5393 sayılı Belediye Kanununa 2018 yılında “e-Belediye Bilgi Sisteminin Kullanımı” eklenmiş ve e-Belediyecilik yapısının oluşturulması teşvik edilmiştir. 2000’li yıllar başlarken Türkiye Bilişim Derneği e-Belediye konulu raporu ve e-Belediyecilik Dergisini yayımlamıştır. Türkiye Belediyeler Birliği e-Belediyecilik isimli bir kitap yayımlamıştır. TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Derneği 2003-2017 yılları arasında e-Belediyecilik projelerini teşvik etmek için e-TR ödülleri vermiştir. TÜSİAD ve Türkiye Bilişim Derneği desteğiyle Deloitte Danışmanlık Şirketi tarafından e-Devlet Yolunda e-Belediye Kıyaslama Çalışması yapılmış e-Belediyecilik alanında belediyelerin ne kadar yol aldığı analiz edilmiştir. Son dönemlerde ise e-Belediyecilik uygulamalarına mobil belediyecilik ve telefon belediyeciliği eklenmiştir (Yıldız, 2020: 141-147). Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde yer alan e-Belediyecilik bürokrasi yoğun çalışma sistemine bu uygulamalarla bir farklılık getirmekte, etkin ve verimli hizmet sunumuna katkı sağlamaktadır (Sayımer vd., 2019: 440).

Türkiye İkinci Bilişim Şurası İkinci Sonuç Bildirgesi’ne (2004) göre, elektronik ortam üzerinden verilebilecek hizmetler değerlendirildiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır (Osman, 2006: 90):

Harita, İmar Uygulaması ve Kadastro İşlemleri: Harita üretimi, harita güncellemesi, sayısal kadastro arşivi, zemin tespitleri ve aplikasyon bilgileri üretimi. Haritaların sayısal ortamda arşivlenmesi ve diğer birimlerin kullanılmasına imkân tanınması.

Şehir-Bölge Planlama: Planlar yapılırken Coğrafi Bilgi Sistemi analizlerinin dikkate alınması ve en uygun plan kararlarının alınabilmesi.

Teknik Alt Yapı Hizmetleri ve Koordinasyonu: Alt yapı yatırımlarının takibi, güncelleştirilmesi, yenilenen içme suyu, kanalizasyon, atık su şebekelerinin, doğalgaz, elektrik, telekom, kablo tv hatlarının sistem üzerinden görüntülenmesi, arıza durumunda analizlerinin yapılması.

Park-Bahçe ve Yeşil Alanların Yapım Ve Yönetim Hizmetleri: Yeşil alanların sistem üzerinden takibi, yeşil alan düzenlemelerinin yapılması.

Kriz Yönetimi: Doğal afetler öncesinde ve sonrasında gerçekleştirilecek hizmetlerin tespiti, acil durum telefonları, itfaiye, trafik, zabıta ve benzeri araçların sorun yaşanan bölgeye en uygun şekilde ulaşmalarının sağlanması yönünde analizlerinin yapılması.

Kentsel Yönetim - Denetim: Binaların kat sayılarına, yapı sistemlerine, kullanım amaçlarına, ısıtma sistemlerine, asansör durumlarına göre sorgulanması ve denetlenmesi.

Teknik ve Sosyal Altyapı Yönetim ve Denetimi: Kentin alt yapı sisteminin izlenmesi, muhtemel taşkın alanlarının tespiti, ulaşım politikalarının belirlenmesi.

Ulaşım: Kurumlar ve vatandaşların görüşleri alınarak şehir ulaşım yapılanmasının gerçekleştirilmesi ve bu bilgiye erişimin sağlanması.

Trafik: Şehir içi trafik sistemlerinin politikalarının oluşturulması, şehir imar çalışmaları ve buna ilişkin yol yapılanmasının elektronik ortamda erişilebilir olması, yol durumu hakkında sürekli güncellenen bilgilerin verilmesi.

Adres Numarataj Bilgi Sistemi: Yenilenen cadde-sokak isimlerinin kapı numaralarının, adres, imar, parsel, malik, kira, bağımsız bölüm, işyeri ve diğer bilgilerinin sisteme dâhil edilmesi.

Abone Sistemi: Su, doğalgaz gibi abone bilgilerinin, kaçak kullanımlarının tespiti, “Kent Bilgi Sistemi” ile bir konutun kime ait olduğunun, oturan kişi sayısının, mesleklerinin, konutta su, elektrik, doğalgaz olup olmadığının tespit edilmesi ve geleceğe yönelik planlar yapılması.

Vergi ve Harçlar: Emlak, Çevre Temizlik Vergisi, İlan Reklam Vergisi vb. vergi ve harçların internet üzerinden ödenmesi ve takibinin sağlanması.

**Toplu Taşımacılık Sistemleri:** Ulaşım haritalarının hazırlanması, toplu taşımanın yaygınlaştırılması, trafiğin artması ile oluşan çevre kirliliğinin önlenmesi için tedbirler alınması.

**Hizmet Masaları:** Vatandaşların sorunlarının çözümüne yönelik olarak tüm başvuruların tek merkezde toplanması ve değerlendirilmesinin sağlanması, yüz yüze görüşme ve bilgilendirme yerlerinin çözümü kolaylaştıracak yapıda olması.

Bu hizmet başlıklarının gerçekleştirilmesi için aşamalı bir süreç yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Vatandaş odaklı hizmetler ve etkin yönetim fırsatı içeren e-Belediyenin yapılanma süreci üç temel aşamadan oluşmaktadır (Şahin, 2007:167):

- 1- Belediye içinde yer alan yönetim süreçlerinin otomasyonu (mali, personel, yazı işleri, imar planlaması vb.)
- 2- Kentte yaşayanların şikâyet, istek ve görüşlerinin, bilgi edinme isteklerinin, iş yeri açma, proje onaylatma, ruhsat, izin alma, onay başvurularının, belediyece tahsil edilen ödemelerin internet üzerinden yapılması
- 3- Yerel yönetime ilişkin veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla bağlantı sağlanarak paylaşılması

Bu üç boyut hizmet üretme sürecinin yönetiminde yer almaktadır. Yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması, maliyet tasarrufuna gidilmesi bilişim alanında kurumsal ve teknolojik altyapının kurulması temel hedef olarak benimsenmelidir. Belediyelerde Bilişim Uygulama Süreçleri ise, beş aşamada gerçekleşmektedir. Bunlar: Bilgisayarlaşma, otomasyon, internet, web sitesi kurmak, kent bilgi sistemine geçiş şeklindedir. Bu doğrultuda bilişim süreçleri uygulanarak e-Belediye Hizmetlerinin gerçekleştirilmesi mümkün olabilmektedir. Türkiye Stratejik Araştırmalar Merkezi'ne göre belediyelerde e-Belediyeleşme süreci 3 aşamada gerçekleşmektedir (<https://tasam.org/>, 2006: 12-41):

**Tek Yönlü Bilgi Verme:** Belediyenin basın bültenleri, duyurular, faaliyet raporları gibi araçlarla web sitesi üzerinden sunduğu genel bilgiyi ifade eder.

**Karşılıklı İletişim:** Belediyenin kişinin ihtiyacına göre bilgiyi kişiselleştirerek sunmasıdır. Vatandaşların abone numarası girerek su faturası, emlak vergisi borcunu görmesi örnek olarak verilebilir.

**Çevrimiçi/On-line İşlem:** Kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin web sitesi üzerinden yapılmasını tanımlar. Kredi kartı ile çevre temizlik vergisi ödeme, belediye ihalelerine katılma, doğalgaz abonelik sözleşmesi yapmak vb.

e-Belediyecilikte sürekli gelişme halinde olan bilgi teknolojilerinin seçimi, ekonomik ömürleri değerlendirilerek yapılmalıdır. Dünya ve Türkiye'de en çok tercih edilen bazı teknolojiler ve fonksiyonları şu şekilde ifade edilebilir (<https://tasam.org/>, 2006: 40-41):

**Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri:** Kredi kartı ile borç ödeme, istek ve şikâyetlerin iletilmesi-takibi, ihtiyaç duyulan konularda bilgi alma gibi hizmetlerin alınmasına imkân tanıyan bir teknolojidir. Kısa Mesaj ile sicil numarasının iletilmesi ve borç sorgulaması yapılması, çağrı merkezlerinden bilgi alınması örnek gösterilebilir.

**Elektronik Doküman Yönetimi:** Doküman oluşturma, doküman arama, paylaşma ve yönetmeyi içeren bir teknolojidir. Kâğıt ortamında gerçekleşen iş akışına nazaran daha az iş gücü kullanımı sağlamakta, zaman kaybını minimuma düşürmekte ve kaynak israfını engellemektedir.

**Kiosklar:** Ev ve iş yerlerinde internet erişimi bulunmayan kullanıcılara erişmek muhtelif yerlere yerleştirilen kiosklarla mümkün olabilmektedir. Böylece belediyenin sunduğu hizmetlere kentin her yerinden erişilmesi mümkün olabilmektedir.

**Mobil Teknolojiler:** Dizüstü bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar, hem belediye çalışanlarının herhangi bir yerden bağlanıp işlerini yapmasını sağlama hem de vatandaşların bu teknolojiyi kullanarak belediye işlemlerini zamandan ve mekândan bağımsız yapma imkânı tanımaktadır. Uzaktan çalışma- teleworking bunlardan biridir. Yalova Belediyesi'nin "Zambak Projesi" bu teknolojiler kullanılarak çalışanların etkin çalışmasını hedefleyen bir proje-

dir (<https://www.iha.com.tr/>, 2014).<sup>3</sup> Yine bu teknolojiler kullanılarak sayaç okuma, faturalandırma gibi süreçler de işler halde kullanılmaktadır.

İntranet: Kurum içi bilgilerin paylaşılmasını sağlayan bir uygulamadır, veriye hızlı ulaşım, birimler tarafından veri paylaşımının gerçekleştirilmesi bu platform aracılığı ile yapılmaktadır.

Video Konferans ve Webcasting: Video Konferans teknolojisi, belediye toplantılarının fiziksel olarak bir araya gelme problemi yaşattığı durumlarda kullanılır. Farklı mekânlarda bulunan kişilerin, eşzamanlı, görüntülü ve sesli olarak iletişim kurmalarını sağlar. Webcasting ise belediye meclis toplantılarının belediyenin web sitesi üzerinden on-line izlenebilmesine imkân tanıyan bir teknolojidir. Video ve ses kayıtlarının internet üzerinde bir tv veya radyo program akışı gibi yayınlanmasına imkân tanır.

Görüldüğü üzere bu teknolojiler, iletişimin kesintisiz olması ve belediye hizmetlerinin verilmesinde kolaylaştırıcı etki yaparak akıllı şehir teknolojilerinin gelişimine de katkı sağlamıştır.

e-Belediyecilik uygulamaları bu teknolojilerden hareketle geliştirilmektedir. e-Belediyecilik hizmetlerinde Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS) Uygulaması, e-Tedarikçi Projesi, e-İletişim Projesi yer bulmaktadır. Beyaz Masa Uygulaması ise 1994 yılından beri İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kullanılan (Satmaz, 2014: 52) ve bugün belediyelerde yaygın olarak gördüğümüz başlıca uygulamalardan biridir. Diğer uygulamalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır (Pektaş, 2011: 66-88):

Citizen Relations Management-Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM): Vatandaşların belediyelere sosyal medya, e-mail, sms, sesli yanıt sistemi gibi hızlı kanallardan erişim sağlamasını ve hizmet almasını içerir. Kullanıcı memnuniyeti hedeflenir.

Ücretsiz Kablosuz İnternet Projesi: Kentin belli yerlerine kurulan sistemlerle oradan geçen veya orada bulunan tüm vatandaşlara yaşam boyu eğitim çalışmasının bir parçası olarak kablosuz internet erişim hizmeti verilmesidir.

E-mezarlık-MEBİS (Mezarlık Bilgi Sistemi) Projesi: Defnedilecek mezar yerinin ilgililer tarafından elektronik ortamda görülmesi, mezarlık bilgilerinin kroki destekli görülmesi, yeni mezar yeri satın alma işlemlerinin on-line yapılması, satın alınan mezar yerlerinin web üzerinde görülmesi hizmetlerini içermektedir.

E-demokrasi Uygulaması: Katılım ve şeffaflığın teşvik edildiği bir projedir. Belediye meclis ve encümen kararlarının internet ortamından yayınlanması, mobil oylama ve anketler örnek olarak verilebilir.

E-istihdam Projesi: Genç nüfusun eğitilmesi ve istihdamına yönelik bir uygulamadır. AKOS aracılığıyla eleman ihtiyacı olan işyerleri tespit edilmekte ve ihtiyaca göre eleman yetiştirilmesi için kurslar açılmakta, on-line iletişim platformu ile kursiyerlere iş olanağı sağlanmaktadır.

E-hatırlat ve KPS (Kimlik Paylaşım Sistemi) Projesi: E-hatırlat, Vatandaşlara vergi ödeme dönemlerinde mevcut vergi borçları ve nasıl ödeyebilecekleri ile ilgili sms ile hatırlatmada bulunulması uygulamasıdır. KPS ise sadece T.C. kimlik numarasına göre işlem yapılmasını ifade eder.

Ulaşım bilgi sistemleri, adres bilgi sistemleri, elektronik borç ödeme, fatura işlemleri, iş yeri ruhsat işlemleri, emlak vergisi işlemleri, evrak takibi, kültürel etkinliklere ilişkin elektronik bilet, şikâyet başvurusu ve takibi, nikâh başvuru işlemleri, yol durumu yoğunluk haritası, e-Market işlemleri de e-Belediyecilik uygulamaları olarak belirtilmektedir (Postacı ve Ayhan, 2013: 18).

<sup>3</sup> Bu projede teknolojik imkânlar kullanılarak personelin mekân ve zaman kısıtı olmadan çalışabilmesine fırsat tanınmıştır (<https://www.iha.com.tr/>, 2014).

## 2. E-Belediyecilik Önündeki Engeller, Başarı Faktörleri

ABD’de e-Belediye konusunda farklı zaman dilimlerinde yapılan çeşitli araştırma sonuçlarından yola çıkılarak yapılan değerlendirmelerde (Chen ve Gant, 2001: 344): E-belediyenin yetersizlikleri üzerinde durulmuş, bunun sebebi olarak da bilgi teknolojileri konusunda yetersiz personelin eksikliğine, sınırlı finansal kaynaklara, yetersiz bilgi teknolojileri alt yapısına, geçersiz iş süreç ve kurallarına vurgu yapılmıştır. 2.899 şehri kapsayan araştırmada 1.471 şehirden araştırmaya katılım olduğu belirtilmiştir. e-Belediye araştırmasına katılan belediye yönetimlerinin %85,3 ünün (1260 belediye) kendine ait web sitesi bulunduğu, belediyelerin %57,4 ünde (766 belediye) intranetin (iç ağ) kullanıldığı, söz konusu belediyelerin yarısından fazlasının internet üzerinden ürün satın aldıkları ifade edilmiştir. Moon, araştırmasında e-yerel yönetimler önündeki engelleri; teknolojiyle ilgili personel eksikliği, finansal kaynak eksikliği, uzman personel eksikliği, güvenlik ve gizlilik konuları şeklinde sıralamaktadır. Daha büyük örgütlü belediyelerde ise küçük belediyelere göre, yeni teknolojilere ve yeniliklere daha fazla uyum sağlama ve onları kabul etme eğiliminin olduğunu belirlemiştir. Bu araştırmaya göre belediyeler, çoğunlukla e-devlet uygulamasının birinci (bilgi) veya ikinci (iletişim) aşamasında yer almaktadır. İşlem ve katılım boyutu ise henüz uygulanmamıştır. Uluslararası Kent Yönetim Birliği verilerine göre e-Belediyenin önündeki en büyük engeller, personel (%66,6), bütçe (%54,3), güvenlik (%42,1), alt yapı (%33,9 ve gizlilik (%27,7) şeklinde ifade edilmiştir (Moon, 2002: 424-433). Vatandaşların e-Belediyecilik hizmetlerini talep etme ve bu hizmetleri kullanma bilincine ve teknik imkânına sahip olması da bu başlık altında değerlendirilmesi gereken hususlardandır. Henden ve Henden (2005: 11)’e göre e-Belediyecilik uygulamalarının önündeki engeller; mevzuat, bütçe kısıtları, teknolojik gelişmenin gerisinde kalma, teknolojiye erişim konusunda yaşanan eşitsizlikler şeklinde sıralanmaktadır.

Siegfriede vd. (2003: 452-454) başarılı bir e-Belediye için Media@Komm projesi eşliğinde yapılan bir araştırmaya vurgu yapmıştır. Bu araştırmada başarılı e-Belediye için on genel faktör ve bunlara bağlı elli alt faktörden bahsedilmiştir. Genel faktörler aşağıda sıralanmaktadır:

- 1- Gerekli Vizyon ve Stratejilerin Oluşturulması başlığında e-Belediyenin önemini vurgulayan strateji ve tedbirler oluşturulmalıdır. Strateji ve tedbirlerin uygulanmasında kent konseyi ve belediye başkanının siyasi danışmanı yönlendirici olmalıdır.
- 2- Yerel halkın istek ve ihtiyaçları doğrultusunda yönetim süreçlerinde geniş kapsamlı bir revizyona gidilmelidir.
- 3- e-Belediyenin temelini oluşturan uygulamalar yaygınlaştırılmalıdır <sup>4</sup>
- 4- e-Belediye uygulamaları hayata geçirilmeden önce fayda-maliyet analizinin yapılması gerekmektedir.
- 5- e-Belediyenin ana öğeleri arasında yer alan doğru teknoloji kullanımına, kullanılan teknik donanımların organizasyonuna önem verilmelidir.
- 6- Belediye bünyesinde yer alan personelin, yöneticilerin, meclis üyelerinin nitelikli olması önem arz etmektedir. Yerel halkın, küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin sahiplerinin ve yöneticilerinin e-Belediye konusunda eğitilmesi gerekmektedir.
- 7- e-Belediyenin benimsenmesi sağlanmalıdır.
- 8- Kamu-özel sektör arasında iş birliği sağlanmalıdır.
- 9- e-Belediye uzun vadeli bir projedir, sürdürülebilir bir e-devlet projesi için yeterli bütçe paylarının ayrılması gerekmektedir.
- 10-e-Belediye uygulamaları için yasal danışman ve eğitimli personel desteği sağlanmalıdır.

<sup>4</sup> Uygulamaların dört boyutu vardır; bilgi, iletişim, işlem ve katılım.

E-belediye yapılanması sürecinde yer alan üç temel boyut dikkate alındığında ve yukarıda ifade edilen engeller aşıldığında e-Belediyeden beklenen faydalar ise şu şekilde sıralanmaktadır (Şahin, 2007: 167, Henden ve Henden, 2005: 59):

- 1- Yerel hizmetlerin yerel halkın ihtiyaçlarına göre belirlenmesi ve sunulması
- 2- Hizmetlerde maliyetlerin düşürülmesi
- 3- İnternete aktarılabilen hizmetlerde 7/24 ulaşılabilirliğin olması
- 4- Belediye hizmetleri ile belediye yönetiminin kararlarının denetlenmesi
- 5- Belediye faaliyet ve gündemlerinin her yerden izlenebilir olması
- 6- Farklı semt ve mahallelerde yaşayan halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet sunma
- 7- Yerel halkın belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif biçimde katılımının sağlanması
- 8- İmar, parsel, ihale gibi faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzluklara meydan verilmemesi
- 9- Hizmetlerin internete aktarılmasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması
- 10- Hesap verebilir ve şeffaf bir belediye yönetimi
- 11- Yerel halkın istek ve şikâyetlerine kısa sürede yanıt verebilen bir belediye yönetimi oluşturma
- 12- Vatandaşların bilgi teknolojilerini kullanımında artış yaşanması
- 13- Vatandaş-yerel yönetim etkileşiminin artması
- 14- Merkezi idare ile etkili bir ağ yapısının oluşturulması ile birlikte bilgilerin karşılıklı paylaşılması

83 Bu faydaların gerçekleşebilmesi için sadece teknoloji yeterli bir faktör değildir. Ek olarak örgütsel önlemler, stratejik süreçler, nitelikler, iletişim, kaynak temini vb. faktörler de bu faydaların gerçekleşmesini etkilemektedir (Şahin, 2007: 167).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte belediyelerin görevlerini yerine getirmeleri kolaylaşmakta, iş yükleri hafifletmekte, vatandaşların beklentilerine hızlı cevap verilmesi sağlanmaktadır. Özellikle bütçesi yeterli, teknik ekip konusunda sıkıntı yaşamayan ve yönetici-personel kadrosu yeniliğe açık, yönetime katılma ve kentsel yaşam kalitesinin artması noktasında istekli vatandaşların varlığı e-Belediye uygulamalarının performansını etkilemektedir. Sergilenen performans 2003-2017 tarihleri arasında Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından düzenlenen “eTürkiye (eTR) Ödülleri” ile diğer belediyeleri teşvik edici ve destekleyici bir sürece dönüşmüştür. e-Belediyenin araçları olarak Kent Bilgi Sistemi, Coğrafi Bilgi Sistemi (Geographical Information Systems), GPRS ile Sayaç Okuma Sistemi vb. olarak sıralanmaktadır (Genco, 2010: 11-13).

### 3. Dünyada ve Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamalarına Örnekler

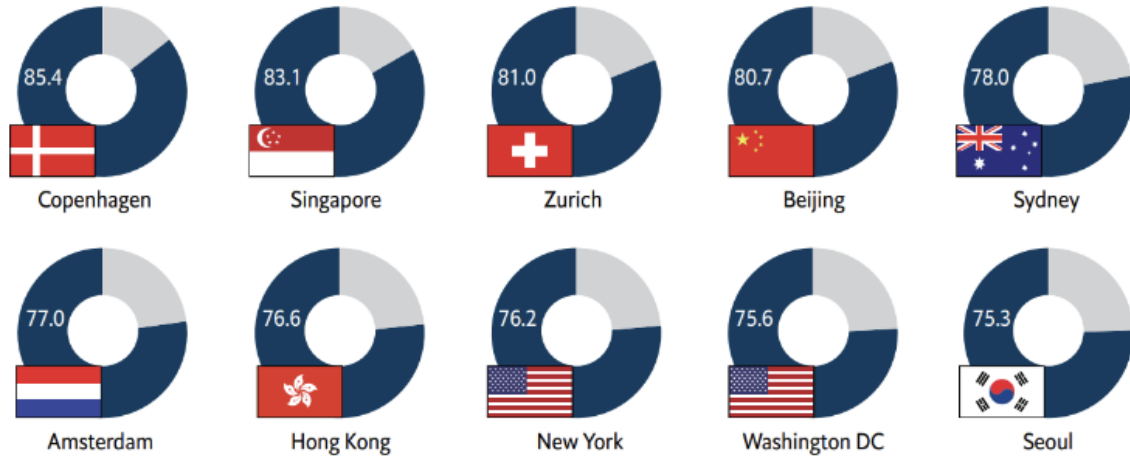
E-devlet uygulamaları alanında başarılı olan ülkeler e-Devlete uyumlu e-Belediye uygulamalarını da birlikte yürütebilmektedir. 198 ülkede, toplam 1.797 e-Devlet portalı üzerinde yapılan araştırmada performans açısından bölgesel olarak temel farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Buna göre: Bölgesel gelişmişlik noktasında en üst seviyede Kuzey Amerika yer almaktadır. Daha sonra sırasıyla, Asya, Batı Avrupa, Pasifik Okyanus Adaları, Ortadoğu, Doğu Avrupa, Güney Amerika, Rusya, Orta Asya, Orta Amerika ve Afrika gelmektedir. Dünya Ekonomik Forumu’nun Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu’nda (2003-2004) ise ülkelerin “bilgi toplumuna geçişe hazır olma” düzeyine bakılmış, bu değerlendirmede ABD, Singapur, Finlandiya ilk sıralara yerleşmiş, Türkiye ise 56. sırada yer almıştır (Temür, 2011: 10). E-Devlet konusundaki derecelendirmede ise, Türkiye 53. sırada yer almakta, daha önceki yıllarda ilerleme kaydedildiği ancak altyapı problemlerinin e-Devlet gelişiminde daha fazla ilerlemeyi engellediği belirtilmiştir (<https://publicadministration.un.org/>, 2020: 20, <https://www.un.org>, 2020). Dünya Ekonomik Forumu’nun Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu 2016 yılı sonuçlarına göre ise; Singapur ilk sıraya yükselmiş, ardından Finlandiya, İsveç,



Norveç, ABD listenin üst sıralarında yer almıştır. Türkiye ise 48. Sırada yerini almıştır (www3.weforum.org, 2016). Waseda Üniversitesi'nin on girdiyi esas alarak 64 ülkenin e-Devlet performansını değerlendirdiği 2021 yılı raporunda Danimarka, Singapur, İngiltere, ABD üst sıralarda yer alırken Türkiye 48. sırada yer almıştır (idg-waseda.jp, 2021). İngiltere, e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden biridir. 2005 yılı sonuna kadar yerel hizmetlerin %100 ünün internet üzerinden yapılmasını öngörmüş, 2008 yılı sonunda ise tüm kamu hizmetlerinin internet üzerinden yapılmasını sağlamıştır. Bu noktada İngiltere, "Yerel Demokrasi için Ulusal Proje" ile birlikte yerel yönetimlere e-Belediye konusunda rehber olacak uygulama ve standartları belirlemek adına belediyelerle ortak çalışmalar yapmıştır (İrani, 2005: 65).

30 dijital kentin performansını değerlendiren Digital Cities Index 2022'ye göre kentlerin bağlantı hızları dijital dönüşümü gerçekleştirecek düzeyin altında yer almaktadır. Bu alanda öne çıkan kentler ise Kopenhag, Singapur, Zürih vs. olmuştur (Bkz. Grafik 1).

**Grafik 1 Digital Cities Index 2022'ye Göre En Dijital Kentler**



Kaynak: <https://wire19.com/>, 2022

Pandemi ile birlikte birçok belediye sayısal uçurumu en aza indirmek için yatırımlarını artırmıştır. Index önerilerine göre, 5G teknolojisine hazır olan kentlerin bu internet alt yapısının yayılmasını sağlaması gerekmektedir. Hizmet sunumunda lider kentler arasında yer alan Singapur e-Belediyecilik hizmetlerini mobil dijital kimlik kartı ile kapsamlı bir portal üzerinden vermektedir. Vatandaş bağlantı merkezi üzerinden hizmet sunumunu gerçekleştirmektedir. Otopark ödemeleri, ceza ödemeleri en sık kullanılan uygulamalar arasında yer almaktadır. Kopenhag kentinde ise self servis uygulaması altında ulaşım, trafik, seyahat, engellilere yönelik hizmetler olmak üzere birçok alanda hizmet verilmektedir. Yeni Delhi özellikle pandemi ile birlikte geniş kapsamlı dijital dönüşüm yaşamış ve kent sakinlerine, işletmelere yönelik hizmetler konusunda büyük ilerlemeler katetmiştir (<https://wire19.com/>, 2022, [www.citizenconnectcentre.gov.sg](http://www.citizenconnectcentre.gov.sg), 2022, [www.borger.dk](http://www.borger.dk), 2022).

E-devlet ile ilgili çalışmalarda ülkenin idari yapısı içinde belediyelerin konumları, koşulları, öncelikleri, mali kaynakları, buldukları coğrafi bölgeler ve örgütsel büyüklükleri dikkate alınmalıdır. Hem dünya ülkelerinde hem de Türkiye'de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettikleri belirtilmektedir. Bu doğrultuda da e-Belediyecilik hizmetleri çeşitlenmekte ve hizmetlerde etkinlik ve verimlilik sağlanmaktadır.

Türkiye'de internet teknolojisinin kamu yönetiminde kullanılmaya başlanması e-devlet uygulamalarına yönelik çabaları artırmıştır. Belediyeler ise diğer yerel yönetim birimleriyle eşgüdemsüz olarak web sayfası hazırlamaktadırlar. Bu durum e-dönüşüm projesi kapsamında ele alınmış ve [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) portalinde tüm belediye hizmetlerinin yer alması hedeflenmiştir.

Geçmişte ise, 2005 E-Dönüşüm Eylem Planında İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğunda yerel yönetimlerce verilecek elektronik hizmet standartlarının belirlenmesi öngörülmüştür. Söz konusu eylem planında, "yerel yönetimlerin, iş dön-

yası ve vatandaşlara sunacağı elektronik kamu hizmetlerinde, kendi aralarında ve merkezi hükümetle elektronik veri iletişiminin sağlanmasında birlikte çalışılabilirlik için gerekli usul ve esasların belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılması amaçlanmaktadır” ifadesine yer verilmiştir. Bu amaçla, yerel yönetimler arasında eşgüdüm ve bilgi paylaşımını kolaylaştırmak için devlet destekli projeler hayata geçmiştir. Bunlar Yerel Net ve Yerel Bilgi projeleridir (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>, 2014, <https://www.resmigazete.gov.tr/>, 2022).

Yerel Net Projesi: Proje, DPT ve Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü- Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi işbirliğinde yürütülmüştür. Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı olarak faaliyet gösteren ve yerel yönetim birimlerini birbirine bağlayan ağ 2018 yılı itibarıyla kapatılmıştır (<https://www.yerelnet.org.tr/>, 2022).

Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) Projesi: Yerel yönetimlerle ilgili verileri elektronik ortamda toplayan, bu verileri politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derleyen ve bu verileri analitik sorgulamaya tabi tutan bir veri tabanı oluşturmak için oluşturulmuştur. Proje, İçişleri Bakanlığı ile TODAİE arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001'de yürürlüğe girmiş, Ekim 2003'te İçişleri Bakanlığı'na devredilmiştir. Proje ile merkezi yönetimin veri ihtiyacını karşılamak, karşılaştırılabilir, ölçülebilir, yorumlanabilir, güvenilir, doğru, şeffaf, güncel, standartlara uygun veri elde etmek, veri toplamayı hızlı ve sürekli yapmak için veri tabanı oluşturmak hedeflenmiştir (Hazman, 2005: 65-84).

6360 sayılı Kanun ile kurulan büyükşehir belediyelerinin e-Belediyecilik uygulamalarını konu alan araştırma belediyelerin vatandaşlara sundukları hizmetleri sınıflandırarak ele almıştır (Bkz. Tablo 1). Tabloda görüldüğü üzere birçok hizmet dijital ortamda verilmektedir. Ancak sunulan hizmetlerin genel olarak tek yönlü bilgi aktarımı şeklinde olması, yönetime ilişkin uygulamaların az sayıda olması e-Belediyecilik uygulamaları konusunda eksiklikleri ortaya koymaktadır (Çelik ve Mardinli, 2020: 187-188).

**Tablo 1 Büyükşehir Belediyeleri e-Belediyecilik Uygulamaları**

Büyükşehir	Sorgulama İşlemleri	Bilgi Verme Hizmetleri	Online Hizmetler
Aydın	Sicil arama, evrak takip, e-İmza belge takip	Gerçek kişi bilgi edinme, tüzel kişi bilgi edinme, raporlar, meclis kararları	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, web TV, anket uygulaması
Balıkesir	Sicil sorgulama, borç sorgulama, imzalı belge sorgulama	Raporlar, meclis kararları, muhtarlık bilgi sistemi, e-Rehber	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, e-Beyanname
Denizli	Borç sorgulama, evrak takip, evrak doğrulama, ruhsat sorgulama	Raporlar, meclis kararları, proje bilgileri	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri
Hatay	Borç sorgulama, sicil sorgulama, imza sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, vergi takvimi	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, anket uygulaması
Kahramanmaraş	EBYS belge sorgulama, borç sorgulama	Raporlar, meclis kararları, CİMER bilgi edinme, imar plan ve uygulama ilanları, bütçe tarifeleri, ihale ilanları	E-ödeme, çözüm masası, kent bilgi sistemi

Malatya	Evrak sorgulama, sicil sorgulama, ruhsat sorgulama, arsa rayiç deęeri sorgulama	Raporlar, meclis kararları, muhtarlık bilgi sistemi, mezarlık bilgi sistemi	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, halkla ilişkiler, e-İmar, deprem rehberi
Manisa	Evrak sorgulama, sicil sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi	Ödeme işlemleri, çözüm merkezi, e-İmar, hizmet rehberi
Mardin	Sicil arama	Raporlar, meclis kararları	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri
Muğla	İmza sorgulama, talep başvuru sorgulama, mobil iş emri sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi	Ödeme işlemleri, meclis canlı yayını, sosyal gençlik masası, arabuluculuk
Ordu	Sicil arama	Gerçek kişi bilgi edinme, tüzel kişi bilgi edinme, raporlar, meclis kararları	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, Ordu web TV
Şanlıurfa	Sicil arama, e-Bordro, ruhsat sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, imar bilgi paylaşımı	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, e-İmar, e-Beyanname
Tekirdağ	Sicil arama, evrak sorgulama, borç sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, muhtarlık bilgi sistemi, CİMER bilgi edinme	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, büyükşehir web TV
Trabzon	Borç sorgulama, evrak sorgulama	Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, muhtarlık bilgi sistemi	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, web TV, şehrim için fikrim var
Van	Borç sorgulama, evrak sorgulama, sicil arama, arsa rayiç deęeri sorgulama	Raporlar, meclis kararları	Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, hizmet rehberi

Kaynak: Çelik ve Mardinli, 2020: 187-188.

Kocaeli ili ve 12 adet ilçe belediyesinin e-Belediyecilik uygulamalarını karşılaştırmalı olarak analiz eden araştırma sonuçlarına göre ise; ilçe belediyelerinin tümünde beyaz masanın kullanıldığı, elektronik ortam ve telefon aracılığı ile iletişim kurulabildiği, meclis kararlarının belediyelerin web sitelerinde yayımlandığı, vergi ödemelerinin yapılabildiği gözlenmiştir. Gebze, İzmit, Kartepe Belediyelerinin e-Belediyecilik uygulamalarında ön planda olduğu tespit edilmiştir (Aydın ve Kiracı, 2014: 38-41).

#### 4. San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları ve Araştırma Sonuçları

Belediyeler elektronik sürece geçişte kendi imkânları ölçüsünde sundukları kamu hizmetini dijitalleştirmektedir. Bu kapsamda e-Belediyecilik sürecinde San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi e-Belediye Uygulamaları ele alınmıştır. Araştırmada içerik analizi yöntemi

kullanılmış, web siteleri ve elektronik hizmet sayfaları incelenmiştir. Nüfusları birbirine yakın olan ve her iki belediyenin teknoloji kullanımında öncü olmasından hareketle Başakşehir Belediyesi ile San Jose Belediye'sinin web sitesinde yer alan e-Belediye uygulamaları incelenmiştir. San Jose Kenti e-Belediye hizmetleri; ödemeler, parklar, dijital okur-yazarlık, otopark kullanımı, sokaklar, ulaşım, iş dünyası ve turistler başlığı altında incelenmiştir. Başakşehir Belediyesinin Bilgi İşlem Müdürlüğüne yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kapsamında soru formu yönlendirilmiş araştırma sorularına verilen yanıtlar betimsel yöntem doğrultusunda değerlendirilmiştir.

Geleceğe Hazır Olanlar 2020 ödülünü almaya hak kazanan San Jose Belediyesi verileri analiz etmek, vatandaşlara daha iyi hizmet sunmak, özellikle pandemi döneminde vatandaşların gereksinimlerine daha hızlı çözüm üretmek, devletle vatandaş etkileşimini üst boyuta taşımak noktasında teknolojiyi en iyi kullanan belediye olarak öne çıkmıştır. Nüfusu 500.000'den fazla olan kentler kategorisinde ödüle layık görülen belediyenin bilgi teknolojileri ekibi e-Belediyecilik faaliyetinde aktif rol almış, bu doğrultuda birçok iş birliği kurmuştur. San Jose Belediyesi bilgi teknolojileri ekibi kentin internet alt yapısının ve e-Belediyecilik uygulamalarının güçlendirilmesi, kentin web sitesinin modernize edilmesi, trafik kazalarının önlenmesi için ihtiyaç duyulan veri analizinin yapılması, dezavantajlı bireylere yönelik çağrı merkezi kurulması gibi projeler üretmiştir ([www.govtech.com](http://www.govtech.com), 2022).

San Jose Belediyesi, ABD'nin Kaliforniya eyaletine bağlıdır ve ülkenin en büyük onuncu kentidir. ABD'nin en inovatif kenti olarak anılmaktadır. 2019 tarihi itibarıyla nüfusu 1.021.795 olarak tespit edilmiştir, 2015-2019 yılları arasında yapılan araştırmaya göre nüfusun %95'inin bilgisayara sahip olduğu, %91'inin ise geniş bant internet aboneliğinin bulunduğu istatistiklerde yer almaktadır ([www.census.gov](http://www.census.gov), 2022).

Belediyenin elektronik ortamda sunduğu hizmetler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

**Tablo 2 San Jose Kenti E-Belediye Hizmetleri**

<b>Ödemeler</b>	Su, geri dönüşüm, çöp toplama hizmetinden topluluk halinde yararlanan vatandaşlar e-Bill Express sayfası üzerinden ödeme yapabilmektedir. Bireysel kullanıcılar ise 30 Haziran-1 Temmuz tarihlerinde Santa Clara County Secured Property Tax Bill sayfasından ödemelerini yapabilmektedir.
	Otopark ve idari tebligatlara ilişkin ödemeler
	Evcil hayvan lisansı ödemeleri ve hayvanlara ilişkin bağışlar
	İşletme Vergisi. Yeni işe başlayanlar veya işyerini tekrar açanlara yönelik işletme vergisi ödenmektedir.
	İzin ve ruhsat ödemeleri
	Kütüphane ücreti ödeme
	Hayvanat bahçesine giriş ücreti ödeme
<b>Parklar</b>	On-line piknik rezervasyonu saat bazlı gerçekleştirilmektedir.
<b>Dijital Okuryazarlık</b>	Kent sakinlerine bağlantı ve cihaz temini konusunda destek vermek, kaynaklara erişimi sağlama doğrultusunda çalışılmaktadır
<b>Otopark</b>	Park cezası ödeme veya park cezasına itiraz etmek
<b>Sokaklar</b>	Sokaklardaki çukurları mobil uygulama üzerinden bildirme.

<b>Ulaşım</b>	Eksik veya hasarlı yol şeritlerinin bildirilmesi için belediyenin e-mail adresi paylaşılmıştır.
<b>İş Dünyası</b>	İş dünyasının belediyeye ilişkin işlemleri yapılmaktadır
<b>Turistler</b>	Kenti gezmeye gelen turistlere ilişkin nerede gezileceği, nerede konaklanacağı vb. tüm bilgilerin yer aldığı internet sayfası oluşturulmuştur.

Kaynak: <https://www.sanjoseca.gov/>, 2022

**Tablo 3 Başakşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetleri**

<b>On-line İşlemler</b>	İnteraktif İşlemler, Vergi Borcu Ödeme, Borçlar, Adres Bilgileri, E-Makbuz, Beyanlar, Portör Bilgileri, Tahakkuklar, Tahsilatlar.
	Bilgi Sorgulama, Paydaş/Sicil Sorgulama, Sokak Rayiçleri, Bina Aşınma Oranları, Çevre Temizlik Tarifeleri, Bilgi Edinme, Elektronik Belge Doğrulama.
	Başvuru, Başvuru İzleme, Bize Yazın, Stajyer Başvuru Sorgulama, Bilgi Evi Kurs Başvurusu.
	Belge Bilgileri, Belge Sorgulama, Belge İmza Doğrulama, EBYS Belge Sorgulama.
	E-Ruhsat, Yeni Başvuru, Başvurularım, Ruhsatlarım.
	Sağlık İşleri, Sahipli Hayvan Kayıt.
	Expertiz İşlemleri, Expertiz Talep, Taleplerim, Expertiz Kullanım Klavuzu.
<b>360 Kent Rehberi</b>	Kent Otomasyon Sistemi, Anket, İmar Durumu.
<b>Elektronik İmar Durumu Sorgulama</b>	
<b>Hızlı Vergi Borcu Sorgulama</b>	

Kaynak: <https://ebelediye.basaksehir.bel.tr/>, 2022

Başakşehir Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmede aşağıda belirtilen araştırma sorularına verilen yanıtlar betimsel yöntem doğrultusunda değerlendirilmiştir.

Soru formunda yer alan 11 adet soru aşağıda yer almaktadır:

1. E-belediye uygulamalarına Google arama motoru üzerinden erişim kolaylığı sağlanabiliyor mu?
2. E-belediye uygulamalarının ziyaret sıklığı nedir ?
3. E-belediye uygulamalarının güncellenme sıklığı nedir ?
4. E-belediye uygulamalarınız kullanıcıyı yönlendirebiliyor mu ?
5. Web sayfanızdan- İlçede yaşayanlara yönelik hizmetler (iş ilanları, bilgi verme, basın duyuruları, yerel haberler) söz konusu mudur ?
6. Web sayfanızdan- Şeffaflık-meclis ve encümen kararlarının, ihale ilan ve sonuçlarının yayımlanması söz konusu mudur ?
7. Web sayfanızdan- Turistlere yönelik ilçenin tanıtılması faaliyeti-kent ulaşım haritası, turistik yerler, yerel etkinlikler, tarihsel bilgiler söz konusu mudur ?

8. *Web sayfanızdan- Plan proje ve raporların yayımlanması, bütçe-stratejik plan, yatırım programının internet üzerinden yayımlanması söz konusu mudur ?*
9. *Web sayfanızdan- Yöneticilere doğrudan erişim seçeneği var mıdır ?*
10. *Web sayfanızdan- Dilek şikayet iletebilme yöntemi (elektronik oylama, online anket, e-imza ile işlem yapabilme, video konferans) söz konusu mudur ?*
11. *Diğer belediyelerde olmayan veya diğerlerinden farklı e-belediye uygulamanız var mıdır ?*

Araştırma sonuçlarına göre:

- Belediyenin e-Belediye uygulamalarına Google arama motoru üzerinden erişim kolaylığı sağlandığı belirtilmiştir.
- Vergi dönemlerinde 7.000-8.000 kişi ile 9.000 ilâ 15.000 arasında değişen işlem yoğunluğu gözlenmektedir. Normal dönemlerde ise ortalama 400-500 kişi ile 600 ilâ 800 adet işlem yapıldığı aktarılmıştır.
- e-Belediye uygulamalarının genellikle aylık güncellemelere tabi tutulduğu ancak içeriğine göre haftalık olarak da güncelleme yapılabildiği iletilmiştir.
- e-Belediye uygulamalarının vatandaşları yönlendirme özelliğine sahip olduğu belirtilmiştir.
- Belediyenin web sayfası üzerinden ilçe ile ilgili bilgi verme, basın duyuruları, yerel haberlerin, şeffaflık ilkesi gereği meclis kararlarının ve encümen kararlarının yayımlanması söz konusudur. Turistik yerler ile ilgili tanıtım yine web sitesi üzerinden yapılmaktadır. Ayrıntılı kent rehberi de web sitesinde yer almaktadır.
- Belediyenin web sayfası üzerinden bütçe, stratejik plan ve yatırım programlarının bilgisi yer almaktadır.
- Belediyenin web sayfası üzerinden belediye yöneticilerine erişim imkânı bulunmaktadır. Ayrıca vatandaşlar on-line başvuru, dilek ve şikâyetlerini iletebilmektedir.
- Diğer belediyelerden farklı olarak e-Exper uygulamasını hayata geçiren ilk belediyeler arasında yer almaktadır.

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde; San Jose Belediyesinin sunduğu hizmetlere ilişkin olarak vatandaşların ödeme işlemlerini e-Belediyecilik alt yapısını kullanarak gerçekleştirdiği görülmektedir. Belediye elektronik ortamda hayvanlara ilişkin bağışları kabul etmekte, vergi, ruhsat, park cezası, kütüphane abonelik ücreti, hayvanat bahçesi giriş ücreti vb. ödemelerinin yapılmasına imkân tanımaktadır. Ek olarak pandemi dönemine ilişkin olarak vatandaşların hayatını kolaylaştırmak üzere parklarda saat bazlı on-line piknik rezervasyonlarının yapılmasına imkân tanıyan bir alt yapı çalışması yapmıştır. Ulaşımın kesintisiz ve sorunsuz gerçekleştirilmesi için yol problemlerinin iletilmesine olanak vermektedir. İş dünyasının işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirmesi için süreçlerinde iyileştirme çalışması yapmıştır. Kentin tanıtımına katkı sağlamak adına web sitesinde turistlere yönelik rehberlik faaliyetini hayata geçirmiştir.

Öte yandan Başakşehir Belediyesi San Jose Belediyesi gibi ödeme işlemlerinin internet alt yapısı kullanılarak gerçekleştirilmesini sağlamakta bilgi başvurularının sonuçlandırılmasına ilişkin olarak süreçlerini bu yönde geliştirmektedir. Vatandaş odaklı yaklaşım doğrultusunda Google arama motoru üzerinden e-Belediye uygulamalarına hızlı erişilmesini sağlamaktadır. Yaptığı yönlendirmelerle hizmetten kolay bir şekilde yararlanılmasına olanak tanımaktadır. Ayrıntılı kent rehberi hizmeti, e-Exper hizmeti ile vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırmaktadır. Şeffaf yönetim ve katılımcılığı artırma yönünde uygulamalar söz konusudur.

### **Sonuç ve Öneriler**

Modernleşme ve reform çalışmalarında son noktanın e-devlet olduğu günümüzde bu vizyonun uzun soluklu bir süreç olduğu açıktır. Sağlıklı bir e-devlet sürecinde kamuda hesap verebilirlik, şeffaflık, denetim, dışa açıklık, etkinlik, verimlilik gibi modern devlet anlayışının yerleşik olması sağlanacaktır. Bu süreç içerisinde e-devleti en mükemmel şekilde uygulama

imkânı olan ülkelerin bile birçok konuda problem yaşadıkları ancak bu problemleri çözmeye çalışarak büyük bir kararlılıkla yollarına devam ettikleri görülmektedir. Bu noktada e-devletin tartışılmaz faydalarının etkisi ve vizyon büyük rol oynamaktadır. Öncü devletler hizmetlerini elektronik ortama taşıırken öngörüsü yüksek ve inovasyonu uygulayan bireylerden destek almaktadır, en iyi uygulamalar oluşturmakta ve arkadan gelen ülkelere rehber olmaktadır.

İşte bu noktada Türkiye gibi bu alanda lider olmaya aday ülkelerin büyük bir kararlılıkla e-devletin yerel yansıması olan e-Belediye çalışmalarına destek vermesi, vatandaşlarının bu konuda bilinçlendirilmesi, sayısal uçurumu azaltıcı önlemler alınması, e-Belediyecilik uygulamalarını geliştirici öneriler sunmaya teşvik edilmesi, gelişme sağlama bağlamında önemli etkenler arasında yer almaktadır. Karşılaşılan sorunların çözümü konusunda daha önce benzer sorunlar yaşamış ülkelerin çözümü nasıl sağladıkları araştırılmalıdır. Molenwaard Belediyesi gibi belediye hizmet binası olmayan, vatandaş hizmetlerini bütünüyle e-Belediyecilik uygulamaları üzerinden yürüten belediyeler örnek alınmalıdır. BM'nin e-Devlet gelişmişlik endeksinde 2014 yılı itibarıyla birinci sırada olan Kore'nin kıyaslama stratejisi veya diğer başarılı ülkelerin stratejileri örnek alınmalı ve izlenen adımlar içerisinde ülkemiz yapısına uygun olanlar benimsenmeli ve e-Belediyecilik uygulamalarına yansıması sağlanmalıdır.

Yönetimi merkezileştiren üretimi ise yerelleştiren e-devlet anlayışından faydalanılarak gelişim aşamasında olan e-Belediyecilik uygulamalarında etkinlik sağlanmalıdır. Kullanılan portaller bilgi vermenin ötesine geçmeli ve katılımcılığı artıran, işlem yapılma kapasitesi yüksek, dünya e-Belediyecilik uygulamalarını izleyen ve arge -inovasyon çalışmalarıyla takip edilen olma seviyesine ulaşmalıdır. Bu amaçların gerçekleştirilebilmesi için de bütçe, alt yapı, yetişmiş insan kaynağı vb. sorunların süratle çözülmesi elzemdir.

Teknik alt yapı ve e-Belediyecilik hizmetlerinin sürdürülebilir kılınması için TÜBİTAK, TÜRSAT gibi kurumların iş birliği içinde çalışması diğer kurumların da uzmanlık konularında koordineli çalışması önem arz etmektedir. İnternet kullanımının artırılması, vatandaşların internet kullanımı ve bilgisayar konusunda eğitim almaları gibi çalışma alanları etkin bir koordinasyon ile sağlanmalı ve her kurum üzerine düşeni yerine getirmek için gayret sarf etmelidir. Vatandaşların e-Belediyecilik projelerini benimsemeleri için gerekli çalışmalar yapılmalı, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak, bürokrasiyi azaltmak, hizmet kalitesini ve hizmetin hızını artırmak, maliyetleri düşürmek gibi katma değerler bilinç düzeyinin artırılması için ele alınmalıdır.

Kurumların e-Belediyecilik projeleri üretmelerine yönelik motivasyonlarını yükseltmek için e-TR Ödülleri, Altın Karınca Ödülleri gibi etkinliklerin sürekliliğinin sağlanması süreci olumlu yönde etkileyecektir.

Bu çalışmada teknoloji kullanımında öncü olan Başakşehir Belediyesi ile San Jose Belediyesinin e-Belediyecilik uygulamaları araştırma konusu olarak seçilmiştir. Başakşehir Belediyesine yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kapsamında soru formu yönlendirilmiş araştırma sorularına verilen yanıtlar betimsel yöntem doğrultusunda değerlendirilmiştir. San Jose Belediyesi web sitesi içerik analizi yöntemi ile incelenmiş ve hizmet sayfaları değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre her iki belediyenin genel olarak ödeme, bilgi verme gibi birbirine yakın elektronik hizmetler sunduğu tespit edilmiştir. Başakşehir Belediyesi kent rehberi, imar durumu sorgulama, bilgi sorgulama, vergi borcu ödeme vb. bilgi verme ve ödeme işlemleri üzerinde yoğunlaşmış e-Exper uygulaması ile diğer belediyelerden farklı olarak öne çıkmıştır. San Jose Belediyesi bu hizmetlere ek olarak kente gelen turistlerin nerede konaklayabileceği, nereleri gezebileceği vb. yönlendirici bilgilere yer vermiştir. Sokaklardaki çukurların, eksik ve hasarlı yol şeritlerinin belediyeye dijital ortamda bildirilmesinin sağlanması, iş dünyasına yönelik hizmet sunulması öne çıkan uygulamalar arasında yer almaktadır. Bu uygulamalar ile birlikte şeffaf yönetimin etkili olmasına, hizmette etkinlik ve verimliliğin sürdürülebilir kılınmasına katkı sağlanmaktadır. Öte yandan e-Belediyecilik performansının ölçülmesi, halkın beklenti ve talepleri doğrultusunda her yıl ihtiyaca yönelik yeni uygulamaların hayata geçirilmesi elzemdir.

Yapılan çalışma, her iki belediyenin işlem sayılarını detaylı olarak paylaşmaması nedeniyle sınırlı kalmıştır. Bundan sonra yapılması düşünülen araştırmalarda e-Belediyecilik faaliyetlerinin geleceğine yoğunlaşılması önerilebilir.

## Kaynakça

- Demirel, D. (2006), E-Devlet ve Dünya Örnekleri. Sayıştay Dergisi, (61).
- Şahin, A. (2007), Türkiye’de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (29).
- Osman, O.(2006), E-Devlet ( Elektronik Devlet), İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Siegfried, T., Busso G., Helmut D. (2003), Ten Factors for Success for Local Community E-Government, Lecture Notes in Computer Science, V:12672.
- Temür, N. (2011), E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, Ankara: Türkiye Noterler Birliği.
- Chen, Y., Gant, J. (2001), Transforming Local E-Government Services: The Use Of Application Service Providers, Government Information Quarterly, 18(4).
- Moon, M. Jae. (2002), The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?, Public Administration Review, (62)4.
- Irani, Z., Peter E.D. L., Elliman, T., Jones, S., Themistocleous, M.(2005), Evaluating e-government: learning from the experiences of two UK local authorities, Information System Journal, (15)1.
- Hazman, G. G. (2005), Afyonkarahisar Belediyesi’nde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (7)2.
- Henden, B. ve Henden, R. (2005), Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi.
- Alodalı, F.B., Tuncer, A., Usta, S., Halis, M. (2012), Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği, Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, (7)1.
- Ünlü, U. (2016), Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi, Sayıştay Dergisi, 102.
- Postacı, T. ve Ayhan, A. (2013), e-Dönüşümün Kent Yaşamına Etkileri (e-Belediye) ve Yeni Beklentiler, Anahtar Dergisi, 29.
- Genco, M. İ. (2010), Türkiye’de Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Gelişim Süreci, Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi SBE.
- Satmaz, Ö. (2014), Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Hatay ili İskenderun İlçesi Örneği, Mersin: Çağ Üniversitesi SBE.
- Saymer, İ., Dondurucu, Z. B., Küçüksaraç, B. (2019), Dijital Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyelerinin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamaları, İBAD Sosyal Bilimler Dergisi, (5). DOI:10.21733/ibad.624340.
- Aydın, İ. S., Kiracı, A. (2014), Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerden Bir Örnek, Siirt İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisadi Yenilik Dergisi, (2)1.
- Yıldız, M. (2020), Bilgi Toplumu ve E-Devlet, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Çelik, A., Mardinli, İ. (2020), 6360 Sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinde E-Belediyecilik Uygulamaları, Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (10)19.
- Yolcu, H., Özdemir, A. (2020), E-Belediyecilik Hizmetlerinin Teknoloji Kabul Modeli İle Değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi Örneği, ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (11)2.
- Pektaş, E. K. (2011), The Usage of Information and Communication Technologies at Municipal Services and Latest Improvements within e-Municipality Activities: A Literature Review. Afyon Kocatepe Üniversitesi SBE, (13)1.



- Waseda Üniversitesi, Digital Government Ranking 2021 Survey, [https://idg-waseda.jp/pdf/2021\\_Digital\\_Government\\_Ranking\\_Report\\_part\\_I.pdf](https://idg-waseda.jp/pdf/2021_Digital_Government_Ranking_Report_part_I.pdf) (Erişim Tarihi: 29.09.2022)
- Digital Cities Index 2022, <https://wire19.com/digital-cities-index-2022-lists-the-leading-digital-cities-in-the-world/> (Erişim Tarihi: 29.09.2022)
- Citizen Connect Centre, <https://www.citizenconnectcentre.gov.sg/top-eservices/> (Erişim Tarihi: 29.09.2022)
- Kopenhag Self Servis, <https://www.borger.dk/handicap> (Erişim Tarihi: 29.09.2022)
- Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi (Tasam), EBelediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, Stratejik Rapor, İstanbul: TASAM Yayınları [https://tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyecilik\\_kilavuzu\\_yerel\\_yonetim-vatandas\\_etkilesimi\\_3a67f891-b419-485b-883b-b3e786dcbcac.pdf](https://tasam.org/Files/PDF/Raporlar/e-belediyecilik_kilavuzu_yerel_yonetim-vatandas_etkilesimi_3a67f891-b419-485b-883b-b3e786dcbcac.pdf) (Erişim Tarihi: 06.07.2022)
- Digital Cities, <https://www.govtech.com/dc/digital-cities/Digital-Cities-Survey-2020-Winners-Announced.html> 05.03.2021 (Erişim Tarihi: 05.03.2021)
- San Jose City, <https://www.census.gov/quickfacts/fact/table/sanjosecitycalifornia/PST045219> (Erişim Tarihi: 05.03.2021)
- San Jose, <https://www.sanjoseca.gov/business/development-services-permit-center> (Erişim Tarihi: 27.04.2021)
- Digital Municipality, <https://joinup.ec.europa.eu/collection/egovernment/document/molenwaard-worlds-first-digital-municipality> (Erişim Tarihi: 27.04.2021)
- Molenlanden Municipality, <https://www.molenlanden.nl/klachten-over-de-gemeente> (Erişim Tarihi: 05.03.2021)
- Yerelnet, <https://www.yerelnet.org.tr/>, (Erişim Tarihi: 06.07.2022)
- Zambak Projesi, <https://www.iha.com.tr/erzincan-haberleri/yalova-belediyesinde-zambak-calisan-sayisi-artiyor-691428/> (Erişim Tarihi: 27.04.2022)
- Bilgi Toplumu Stratejisi <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm> (Erişim Tarihi: 06.07. 2022)
- UN E-Government Survey 2020, <https://publicadministration.un.org/egovkb> (Erişim Tarihi: 06.07. 2022)
- Dünya Ekonomik Forumu'nun Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu 2016, [https://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR\\_2016\\_full%20report\\_final.pdf](https://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf) (Erişim Tarihi: 25.09. 2022)