



## DİJİTALLEŞMENİN YEREL YÖNETİMLERE ETKİSİ: TÜRKİYE VE İNGİLTERE YEREL YÖNETİMLERİ ÖRNEKLERİ

Elif EKİNCİ ÖZYARDIMCI<sup>1</sup>

### ÖZET

Dünyada küreselleşme sürecinin etkisiyle birlikte internet teknolojisinin yönetimlerde kullanımında artış yaşanmıştır. Özellikle son elli yıl içinde yaşanan teknolojik gelişmeler ve değişimler, özel-kamu kurum ve kuruluşlarında yaptıkları değişimlerin yanında, yerel yönetimlerinde işlerini kolaylaştırmakta ve hızlandırmaktadır. Dijital teknolojilerin kullanılmasıyla birlikte yerel yöneticiler bu gelişmeler karşısında, yeni paradigmaya uyum sağlamak ve yerel yönetimlerin dönüşümüne katkıda bulunmak durumundadırlar. E-devletin yerel yönetimlerdeki yansıması olan e-belediye anlayışı, ülkemizde belediyelerin sunduğu mal ve hizmetlerin elektronik ortamda yöre halkına sunumunu sağlamaktadır. İngiltere yerel yönetimleri 1970'li yılların ortasından itibaren teknolojiyi kullanmaya başlamış ve günümüze kadarki süreçte teknolojik okur-yazarlık İngiltere'de %80'e ulaşarak, dijital dönüşüm ve uygulamaları başarılı bir biçimde gerçekleştirilmiştir. Bu iki ülkenin yerel düzeyde dijital dönüşümlerinden bahsedilmesi kamu yönetimi yazınına katkı sağlayacaktır. Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün yerel yönetimlere ne derece olumlu etkilerinin olduğunu saptamak ve yerel yönetimlerde dijital dönüşüm aşamalarını göstererek, Türkiye ve İngiltere örnekleriyle, yerelde dijitalleşme uygulamalarını görmemizi ve pekiştirmemizi sağlamaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijital Yönetim, Yerel Yönetimler, Dijital Yerel Yönetimler, Türkiye, İngiltere.

### THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON LOCAL GOVERNMENTS: EXAMPLES OF LOCAL GOVERNMENTS IN TURKIYE AND ENGLAND

### ABSTRACT

The impact of globalization in the world has increased the use of internet technology in management. Technological developments and changes in the last 50 years in particular have made changes to private-public institutions and organizations, as well as their local government's business easier and faster. With the use of digital technologies, local managers must adapt to the new paradigm and contribute to the transformation of local governments in the face of these developments. The E-municipality approach, which is the reflection of E-Government in local governments, provides the presentation of goods and services offered by municipalities in our country to local people in electronic environment.

<sup>1</sup> Öğretim Görevlisi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Üzümlü Meslek Yüksek Okulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Elif EKİNCİ ÖZYARDIMCI, [elif\\_ekinci24@hotmail.com](mailto:elif_ekinci24@hotmail.com), ORCID: 0000-0002-5067-5685

England local governments have started using technology since the mid-1970s and have achieved 80% of the technology literacy process in the England, and their digital transformation and applications have been successful. Mentioning the digital transformations of these two countries at the local level will contribute to the public administration literature. The purpose of this study is to determine how positive the digital transformation has to do with local governments and to demonstrate digital transformation stages in local governments, to see and consolidate digital digitization practices with examples of Türkiye and England.

**Key Words:** Digital Management, Local Governments, Digital Local governments, Türkiye, England.

## GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, birçok gelişmiş devletlerde, hükümetler ve vatandaşlar arasında yeni etkileşim biçimlerini ortaya çıkarmıştır. Devletin farklı düzeylerinde bu teknolojilerin benimsenmesi; bilgi iletmek, hizmet sunmak, vatandaşların etkileşimi ve yönetime katılımları için ek yollar sunacak bir elektronik hükümetin veya e-devletin ortaya çıkmasına katkıda bulunmuştur (Wohler, 2009: 112). Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerdeki hükümetler, geçtiğimiz on yıl içerisinde kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesine önemli yatırımlar yapmışlardır. E-devlet ve dijital devlet araçları, önemli tasarruflar sağlama ve kamu hizmetlerinin sunumunu optimize etme potansiyeline sahiptir. (Ranchordás, 2020: 2). Bu anlamda dijitalleşme süreci yerelde de dönüşümü başlatmıştır.

Yerel yönetimler, çok sayıda hizmeti düzenlemekte ve yönetmektedir. Bu örgütler; yollar, parklar, kamu güvenliği, sağlık hizmetleri vb. pek çok farklı hizmetten sorumlu olmaktadır. Yerel yönetimler, bu hizmet ve ihtiyaçları oluştururken ve düzenlerken, siyasi farklılıkları, ekonomik ve sosyal yapıyı incelemek ve bunları göz önünde bulundurarak hareket etmek zorundadırlar. Vatandaşların yerel yönetimlerden beklentisi; verilen, hizmetlerin çoğaltılması ve bürokratik karmaşıklığın minimum hale getirilmesidir. Bu beklentinin oluşturulabilmesi için bu konuda görev alan uzmanların sıkı bir efor sarf etmeleri gerekmektedir. Bunun yanında bu beklentiler karşısında yerel yönetimlerin üzerinde durmaları gereken bir diğer önemli faktörde bu faaliyetlerin maliyetleri olacaktır. Nitekim globalleşen dünyada, hane halklarının ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama sorumluluğunda olan yerel yönetimler, yeniden yapılanma ve geliştirme etkinliklerinin artırılmasına önem vermektedir.

Küreselleşmenin etkisiyle klasik anlamından kopan kamu yönetimiyle birlikte (Ekinci ve Yılmaz, 2019: 73), yerel yönetimler dönüşüme uğramış ve son dönüşüm de dijitalleşmeyle gerçekleşmiştir. Bilgi toplumu sosyoloğu Manuel Castells, globalleşmenin neden olduğu bu değişimi ve dönüşümü şu şekilde ifade etmektedir: "globalleşme, kültürleri, kurumları, hükümetleri ve yönetimleri değişik biçimlerde birbirine bağlayan ve unsurları enstrümantal bir bilgi ağıyla reaksiyona geçirmesidir" (Castells, 2000: 16).

Yerel yönetimlerde eski klasik anlayış yerini "toplam kalite" ve "müşteri odaklılık" a bırakmıştır. Tüm paydaşların katılımı ile gerçekleşen yeni yönetim anlayışında yurttaşların beklentileri; hizmetlerde kalite ve bu hizmetlerden memnuniyetlerinin gerçekleşmesidir (Uçkan, 2003:11). Artık kamu yönetiminde çağdaş ilke ve ölçüler ışığında yönetim politikalarının gerçekleştirilmesi ve kamusal kaynakların akılcı kullanımı ile hizmette verimliliğin sağlanması önem teşkil etmeye başlanmıştır (Öztürk, 1996:146).

Bilişim ve iletişim teknolojileri, yerel yönetimlerin daha kaliteli ve hızlı hizmet vermelerinin önünü açmakta ve mevcut sorunlara ilişkin çözümler üretmektedir. Dijital teknolojiler yerel

yönetimlerde verimli, hızlı ve etkili yönetim için yerel hizmetlerin dijitalleşmesini zorunlu kılmıştır. Dijital çağ olarak adlandırılan günümüzde yerel yönetimlerde bu anlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinden nasibini alacak ve bu yeni paradigma ile yeni bir dönüşüm başlayacaktır. Bu çalışmamızın da konusu olan yerelde dijitalleşme kavramı da burada devreye girmektedir.

Çalışmamızda öncelikle kavramsal çerçeve başlığı altında kamu yönetiminde dijital dönüşüm, dijital yönetim, yerel yönetimlerde dijitalleşme, dijitalleşmenin avantajları, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün kültürel etkileri ve dijitalleşmenin yol haritasından bahsedilecektir. Dijital dönüşümün yereldeki olumlu etkileri tablolarla gösterilerek konu pekiştirilecektir. İkinci bölümde ise; Türk kamu yönetiminde dijital dönüşüm ana hatlarıyla bahsedilecektir. Ülke örneklerinden; Türkiye yerel yönetimlerinde dijital dönüşümün seyrinden, e-belediyeciliğe ve İngiltere yerel yönetimlerindeki dijital dönüşümün genel hatlarından bahsedilerek, dünyada dijitalleşmenin yereldeki uygulamasıyla ilgili bu iki farklı ülke örnekleri gösterilerek konu pekiştirilecektir. Sonuç bölümünde de genel bir değerlendirme yapılarak, özellikle ülkemiz açısından dijitalleşmenin yerelde uygulanabilirliğiyle ilgili önerilerde bulunulacaktır.

## **1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Kavramsal çerçeve başlığı altında; kamu yönetiminde dijital dönüşüm ve e-devletten, dijital yönetim kavramından, yerel yönetimlerde dijital dönüşüm ve dijital dönüşümün avantajlarından, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün kültürel etkilerinden ve son olarak da dijital dönüşümün yol haritasından bahsedilecektir.

### **1.1. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE E-DEVLET**

Bilgi ve İletişim teknolojileri kamu yönetimine avantajlar ve yenilikçi fırsatlar sağlamakla birlikte, hükümetler ve yurttaşlar arasındaki etkileşimi ve iletişimi geliştirmesi açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Devletin dijital dönüşümü; kamu yönetiminin daha modern hale gelmesi, sınır ötesi işbirliği ve hareketlilik ve daha da gelişmiş dijital etkileşimler anlamına gelir. Dijitalleşmenin bu bağlamda temel hak ve özgürlüklere, demokratik değerlere saygı gösteren ve insanlara/topluma fayda sağlayacak şekilde kamu yönetimini dönüştürmesi beklenmektedir. Daha refah bir toplum ve daha iyi bir ekonomik sistemin oluşturulması için verilerin ve teknolojilerin bu unsurları gerçekleştirme amacıyla kullanılmaları savunulmaktadır. Kamu yönetiminde dijital dönüşümün hangi aşamasında olunursa olunsun güveni ve şeffaflığı sağlamak büyük bir önem teşkil etmektedir.

Dünya genelinde hükümetler dijital teknolojileri, sayıları git gide artan oranda kullanmaktadırlar. Özellikle yeni nesil, kamu yönetiminden tamamen dijitalleştirilmiş bir hizmet yelpazesi beklemektedir. Bu amaçla, e-devlet çerçevesinde idari ve demokratik süreçlerin elektronik olarak işlenmesi özel bir önem kazanmıştır (Wirtz and Daiser, 2018: 982). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin devletin temelleri çerçevesinde kullanılması; kamu hizmetlerinin sunumunda verimliliği sağlamak anlamına gelir. Bu bağlamda, kamu yönetimindeki tüm aktörler yani yurttaşlar, STK'lar ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar vb., esnek ve şeffaf yönetim için ortaklıklarını artırmışlardır. Ancak bu paydaşların ve çıkar gruplarının isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılamak, basit bürokratik işlemlerin dışına çıkarak çok kapsamlı hizmet sunumunu gerektirmektedir. E-devlet de tam bu noktada kamu hizmetlerini sunmada önemli bir pozisyondadır (Wirtz and Daiser, 2018: 982).

Elektronik devlet (veya e-devlet), çeşitli devlet hizmetlerini sunmak için bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) uygulamalarının kullanımını ifade eder. E-devlet, hükümetler için geliştirilmiş kaliteli, hesap verebilir ve şeffaf şekilde paydaşlara hizmet verme ve bunları bilgilendirme konusunda yeni fırsatlar yaratmaktır ( Alshehri vd., 2012 ; Dawes, 2009 ).

Genel olarak literatürde e-devlet; dijital medyayı kullanan vatandaşlara devlet hizmetleri sağlamak için bir araç olarak tanımlarken, daha geniş anlamda e-devlet; devlet hizmetlerinin verimli bir şekilde sunulmasını sağlamak için evrimsel sistem mimarisi ile inşa edilmiş, sosyal olarak kapsayıcı, bütünlük bilgisi iletişim teknolojileri platformları olarak tanımlanabilir. E-devletin gelişim evreleri incelendiğinde ilk olarak e-devletin bilginin yayılıp değişimini sağlayan bir sistem olmasını örnek verebiliriz. Son yıllarda kamu hizmetlerinin dijitalleşmesine de artan bir ilgi var. Gelişmekte olan pek çok ülke için, dijital hükümetin verimli bir şekilde uygulanması, siyasilerin ve halkın güvenini kazanmayı, ekonomik ve teknolojik engellerin üstesinden gelmeyi gerektirmektedir ( Malodia vd. 2021: 1-2). Dijital hükümet kavramı, devlette teknolojinin kullanılmaya başlanmasından politika güdümlü elektronik yönetime kadar önemli bir evrim geçirmiştir. E-devlet hakkında pek çok tanım yapılmıştır. Bunlardan bazıları şu şekildedir (Şahin ve Örselli, 2020: 56-57);

• E-devlet; vatandaşların beklentilerine cevap veren iyi kalitedeki bilgi ve iletişim teknolojisi hizmetlerini, istenilen zamanda yerine getirebilen bir devlet anlayışına sahip olmaktır.

• Halka sunulan hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması ve halkın yönetime katılımının sağlanmasıdır (UNSECO), (Bhatnagar 2009: 314).

• Kamu yönetimi alanına elektronik ticaret faaliyetlerinin uygulanmasıdır.(Lim, vd, 2011).

• BİT ve web tabanlı uygulamaların kamu hizmeti sunumunda kullanılarak; vatandaşlara, kar amacı gütmeyen kuruluşlara, STK'lara ve diğer paydaşlara daha hızlı, daha düşük maliyetli, daha ucuz ve daha verimli şekilde ulaştırılmasını ifade eder ( Baqir and Iyer, 2010: 5).

E-devletin faydalarından bahsedecek olursak (Örselli ve Taşpınar 2020: 13);

- Devletin her faaliyetini sistematik bir düzene sokarak yerine getirmesi,
- Zaman, maliyet ve enerji konusunda tasarruf sağlanması,
- Vatandaşların kamu hizmetlerinden 7/24 faydalanması ve kurumların önünde uzun kuyruklar oluşturması sorununun ortadan kalkması,
- Hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulması ve kırtasiyeciliğin önlenmesi,
- Yönetim sürecinde katılımcı vatandaşlığın ön plana çıkarılması,
- Kamu kurum/kuruluşlarında şeffaflığın sağlanması ve
- Yönetimdeki aktörler arasında koordinasyonun sağlanmasıdır.

## 1.2. DİJİTAL YÖNETİM

Bugün, devletlerin tüm katmanlarında, vatandaşların, hizmet kullanıcılarının, kamu görevlilerinin ve siyasi liderlerin ihtiyaçlarına uygulanan araçlar, uygulamalar ve yeni gelişen teknolojiler görmektediriz. Mobil uygulamalar, açık veriler, sosyal medya, teknik ve organizasyonel ağlar, nesnelerin interneti, sensörler, veri analitiği ve daha fazlası hükümetin çalışma ortamına yer almaktadır (Garcia vd., 2018: 633). UNESCO'nun e-yönetişim tanımıyla uyumlu olan dijital yönetim kavramı; "Kamu sektörünün bilgi ve hizmet sunumunu iyileştirmek, karar alma sürecine vatandaş

katılımını teşvik etmek ve hükümeti daha hesap verebilir, şeffaf ve etkili kılmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kullanmasıdır.” (UNESCO, 2011 ) olarak tanımlanmıştır. Moon, Lee ve Roh, dijital yönetimin kendi içinde tutarlı bir çalışma alanı olmasından ziyade kamu yönetimi disiplininin bir parçası olduğunu savunmuştur (Moon vd., 2012) . Yani onların bakış açısına göre dijital yönetim, kamu yönetiminin bir alt alanı olarak gelişmiştir. Buna karşılık, Dawes, dijital yönetimin, doğası gereği çok disiplinli olduğunu ve yönetim, bireysel haklar, teknik gelişmeler, bilgi toplama, bilgiyi kullanma ve yayma ile ilgili temel soruların birleşmesini yansıttığını savunmaktadır (Dawes, 2009). Bu dinamik ortam, dijital çağda hükümet ve yönetim beklentileri hakkında daha bütünsel ve esnek bir bakış açısını gerektirmektedir (Garcia vd., 2018: 633). Scholl dijital yönetimin geleneksel anlamda bir disiplin olmasa da bilgi toplumunun zorluklarına çok disiplinli bir bakış açısıyla ayrı bir çalışma alanı olarak bakılmasını savunmuştur (Scholl, 2006: 14 ).

Dijital hükümetler;

- Temel idari amaçları saptamak,
- Kamu hizmetlerini iyileştirmek ve sunmak,
- Şeffaf ve hesap verebilir bir devlet anlayışı geliştirmek,
- Verilere ve kanıtlara dayanan ve güven oluşturan politikalar üretmek için dijital teknolojileri kullanmaktadır (The World Bank, 2022).

İlerleyen süreçte devlet hizmetlerinin koordineli, bağlamsal ve bilişsel olacağına dair görüşler ortaya atılmıştır. Bu görüşlere göre hizmetlerin koordineli olması için; dijital devletlerin arka planındaki süreç ve sistemlerin birbirleri ile uyumlu hareket etmeleri gerekir. Bu amaçla devlet daireleri arasında tekrarı en aza indirgeyen ve diğer sektörlerle entegrasyonu sağlayan bir sistemin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Örneğin AB, kendi bünyesindeki yurttaşları için uluslararası alanda yeni e-ilişkiler kurabilmek adına elektronik kimlik ve güven hizmetlerini başlatmıştır (The World Bank, 2022). Kamu hizmetlerinin bağlamsal anlamda sunulması demek; kamu hizmetlerinin karmaşıklaşması ve pek çok veriye sahip olmasından dolayı hizmetlerin bireyselleştirilmiş şekilde sunulmasını ifade eder. Daha detaylı açıklayacak olursak; vatandaşlara yönelik hizmetlerin bireysel ihtiyaçlara göre devamlı şekillenmesi ve daha kullanılabilir olması anlamına gelir. Bilişsel bağlamda kamu hizmeti ise; bilişsel programlar ve makineler vasıtasıyla en verimli ve etkin olan politikaları belirleyip savurgan ve verimsiz programları ortadan kaldırmak, optimal karar alıp uygulayan gelecekteki hükümet sisteminin üreteceği ve uygulayacağı kamu hizmetleridir (The World Bank, 2022).

### 1.3. YEREL YÖNETİMLER İÇİN DİJİTALLEŞME

Yerel birimlerde dijitalleşme; verilen hizmetlerin yeniden yapılandırılması ve tasarlanması anlamına gelmektedir. Yerel idarelerin, verimliliği, üretkenliği ve hizmetlerin kalitesini artırması için teknolojiden mümkün mertebede yararlanması gerekmektedir.

#### 1.3.1 Yerel Yönetimlerde Dijitalleşmenin Avantajları

Geçmişten günümüze yerel yönetimler incelendiğinde, yönetim şeklinin zaman içerisinde değiştiği ve çağın dinamiklerine göre evrildiği görülmektedir. 1900’lü yılların ilk yarısında geleneksel yöntemler kullanılırken, ikinci yarısında internet üzerinden bilgi akışının sağlandığı ve işlemlerin yerine getirildiği gözlemlenmektedir. 1970’li yıllarda internetin hayata geçişi ile birlikte yerel yönetim hizmetleri olumlu yönde etkilenmiştir (Safai, 2000: 472-473). Bu şekilde geleneksel yönetim biçimi ortadan kalkarak, işlem ve maliyetlerde azalma, zamandan tasarruf, hızlı bir biçimde ve 7/24 hizmetlere erişim, yeni bilgilere ulaşma imkanı, vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına daha iyi şekilde yanıt verebilme ve vatandaş odaklı yönetim gerçekleşmiştir (Vural, 2006: 95).

Yerel yönetimlerde dijital uygulama şekilleri (Emini ve Kocaoğlu, 2011: 185),

- Devletten – Devlete,
- Devletten – Vatandaşa,
- Devletten - İş Dünyasına (Erdal, 2004: 4) ve
- Devletten - Çalışanlarına şeklinde olabilmektedir.

Yerel yönetimlerde dijitalleşme anlayışı; kamu kurumların gerek özerk idaresini gerekse birbirleriyle, (Enticott, 2003: 54) vatandaşlarla, özel sektörle arasında ki ilişkileri etkilediği söylenebilmektedir. Dijitalleşmeyle birlikte yerel yönetimler ve vatandaş arasındaki ilişkiler iyileştirilmiş ve iki taraf arasında karşılıklı bilgi akışı sağlanmıştır. Böylelikle yerel yönetimler, vatandaşların istek ve dileklerine hızlı bir şekilde geri dönüş sağlayabilme ve ihtiyaçlarını karşılayabilme olanağını bulmuştur (Kayalı ve Yereli, 2002: 121; Tozan, 2002: 23). Yerel yönetimlerde dijitalleşme süreciyle birlikte, sunulan hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin gerçekleştirilmesi, hizmet kalitesinin sağlanması (Gültan, 2003: 112), hızlı, güvenilir, şeffaf, hesap verebilir bir yönetim anlayışının sağlanarak (Saran, 2004: 33), yolsuzluk gibi bürokratik hastalıkların engellenmesi, vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanması ve devlet ile vatandaş arasında ki ilişkilerin güçlendirilmesi amaçlanmıştır (Aktan, 2003: 242).

Bilgi ve iletişim teknolojilerin yerel yönetimlerde uygulanmasıyla; yerel birimlerin bilgilerini güvenilir şekilde depolayabildikleri, personellerinin performanslarını değerlendirmelerinin dijital teknolojiler sayesinde daha kolay hale geldiği, e belediye hizmetleriyle vatandaşların yaşamlarının daha ferah bir seviyeye çıktığını söylememiz mümkündür. Ayrıca vatandaşların istedikleri bilgilere daha rahat erişerek iş ve işlem yapabildikleri ve yerelde bilgi toplumunun oluşturulduğunu eklememiz gerekir. Bu şekilde, katılımcı, şeffaf ve demokratik bir yönetim yerelde uygulanabilir hale gelmiştir (Kaypak vd., 2017: 1801).

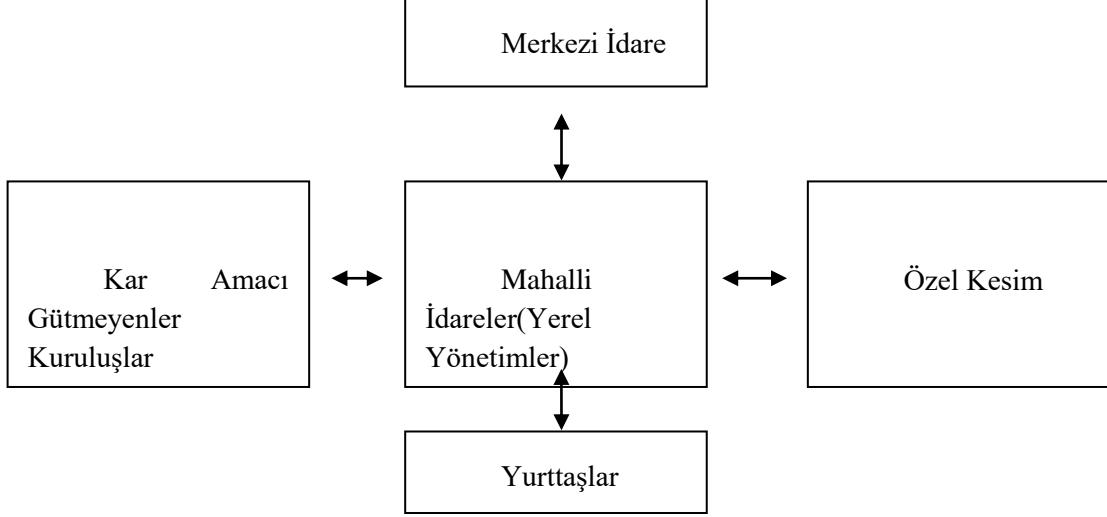
Dijitalleşmeden beklenen yararlar aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Kâğıt, dosya gibi kırtasiyeciliğe sebebiyet veren geleneksel döküman ve araçlardan kurtulmak,
- Elde edilen verilerin aktif ve tekrar kullanılabilir şekilde saklanabilmesi (Kırçova, 2003: 23),
- İşlemlerin daha hızlı ve hata payının en aza indirgeyecek şekilde yerine getirilmesi (Yozgat, 1998: 41),
- Bürokratik hastalıklardan ve hantallıktan mümkün olabilecek en iyi şekilde arınarak (Altınok, 2005: 135), düşük maliyetlerle kaliteli hizmetin sağlanmasıdır.

Yerel yönetimlerde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla idari, mali, personel ve yazı işleri gibi departmanlarda dijital alt yapının kurulması ve otomasyonun sağlanması, yurttaşların kamu kurum ve kuruluşlarından beklemedikleri tüm hizmetlere dijital platform üzerinden erişebilmeleri ve bu platform üzerinden sorunlarını çözebilmeleri, yerel birimlere ait bilgilerin gerektiğinde diğer kamu kurum/kuruluşları arasında paylaşımı gerçekleştirilebilmektedir (Güler, 2009). Bu gelişmelerle birlikte çalışanların iş yüklerinin azaltılması, hizmetlerden yararlanma da ve hizmetlerin yerine getirilmesinde zaman ve mekân kavramının ortadan kaldırılması ve vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına daha hızlı geri dönüş yapılması, katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışının geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Dijital araçların kullanımı ile birlikte, kurumlar arası iletişim daha sağlıklı ve hızlı olmakta, bürokrasinin ve gereksiz yazışmaların sebep olduğu zaman kaybı ve diğer problemler en aza indirgenmekte ve maliyetlerde de tasarrufun sağlanması olanaklı hale gelmektedir.

Şekil-1: Örgütler Arası İlişki



Kaynak: (Nalas, 2013: 22)

Hizmetlerden yararlanan vatandaşlara işlem yapma fırsatını sunmak, kamu yönetiminde dijital reformunun önemli unsurudur. Özellikle modern dijital teknolojilerin, yerel yönetimlerin dijital hizmet alt yapılarını oluşturmaya istekli olması durumunda, çok daha geniş yelpaze de hizmet sunma olanakları artacaktır. Bu olanakları en yalın haliyle özetleyecek olursak (Kaypak vd., 2017: 1801);

- Yerel yönetim hizmetleri arasında ki süreçler arasında bağ kurarak, vatandaşlara bu hizmetlerin sorunsuz bir şekilde verilmesi ve her aşamada geri bildirimler alınması,
- Verilen hizmetlerin nasıl kullanıldığının servis sağlayıcıları tarafından takip edilmesi ve akabinde edinilen bilgilerle sürekli güncelleme ve geliştirme yapılması,
- Hizmet alanların rızası alınacak şekilde, kullanıcıların bilgilerinin çevrimiçi ve gerçek zamanlı olarak, stratejik ve operasyonel amaçlarla paylaşılması ve bu sayede kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılacak hizmet ve sunum kalıplarının değiştirilmesi,
- İyi yapılandırılmış teknolojik altyapı sayesinde maliyetlerin ve risklerin azaltılması ve elde edilen geri dönüşler vasıtasıyla güvenilirlik ve tutarlılık elde edilmesi sağlanmıştır.

### 1.3.2. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşümün Kültürel Etkileri

Genel olarak dijital dönüşümün kültürel bir değişimden ziyade kültürel bir yatırım olarak görülmesi mantığı kabul görse de, bu durum aslında yerel yönetimlerin niteliğine göre değişmektedir. Bu durumu örneklendirmek gerekirse (ICMA, 2018);

• **Kendi Kendine Yeterlilik:** Vatandaşlar, personeller ve tedarikçilerin kendilerine yardım edebilmesi durumudur. Taleplerin ve hizmetlerin onaylama ve kontrol aşaması sırayla değil, aynı anda yapılmaktadır.

• **Daha Fazla Paylaşma:** İnsanların verilen hizmetin verdiği güven sayesinde, bilgilerini, taleplerini ve kaynaklarını paylaşabilmesi anlamına gelmektedir.

• **Daha Fazla Esneklik ve Hızlılık:** Teknolojinin verdiği avantajlar çerçevesinde, yerel yönetim birimlerinin ve ortak hareket ettiği diğer birimlerin, karar verme aşamasından, harekete geçme fazına kadar, daha hızlı bir şekilde faaliyete geçmesi durumudur.

• **Risk Olan Toleransın Artışı:** Hizmet sağlayanların ve kullanıcılarının, mevcut hizmetin şeffaflığını kullanarak, daha iyi şekilde hizmet vermesi ve kamu kaynaklarının korunarak maliyetlerin azaltılmasıdır.

• **Daha Güçlü İşletim Uygulamaları:** Yerel yönetimlerin, özel sektörde kullanılan gelişmiş dijital metotları, kamu ahlakına ve hizmet kullanıcılarına zarar vermeden kopyalayabilmesi ve kullanabilmesidir.

• **Açık Ve Şeffaf Yönetim:** Hizmet kullanıcısı olan vatandaşların, verilen bu hizmetlerin nasıl tasarlandığı ve ifa edildiği hakkında bilgi sahibi olmasıdır. Bu durum teknolojinin getirdiği, siber güvenlik, bulut bilişimi, sosyal medya araçları sayesinde mümkün hale gelmektedir. Bu durumu daha iyi ifa edebilmek için, yerel yöneticilerin bir dijital okur-yazarlığa sahip olması elzemdir. Nitekim bu okur-yazarlığı geliştirebilmek adına, konunun uzmanı olan bilişim teknolojisi uzmanlarından rehberlik alınabilmektedir.

### 1.3.3. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşümün Yol Haritası Ve Aşamaları

Yerel yönetimlerde dijital dönüşüme başlamak kolay değildir. Bu dönüşümü gerçekleştirmek için kültürel, politik, finansal ve stratejik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bu konuda yol haritasını belirleyen temel faktörler vardır. Bunlar(Red Hat, 2018);

#### 1.3.3.1. Strateji

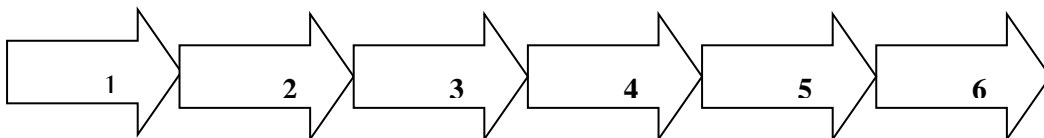
Dijital dönüşüm süreci münferit bir girişim olmamalıdır. Yerel yönetimlerin tüm kurumlarının bir plan doğrultusunda hareket etmesi gerekmektedir. Öncelikli olarak yüksek harcamalara, yüksek risklere, politik karmaşıklıklara ve değişim önünde ki engellere dikkat edilmelidir ve bu maddeler çerçevesinde bir strateji hazırlanmalıdır (Red Hat, 2018).

#### 1.3.3.2. Kültür

Yerel yönetimlerde bulunan tüm çalışanların, dijital değişimin etkisinin farkında olması bu değişimi yaratmada ki rollerinin farkında olmalıdırlar. Yeni çalışma yöntemlerinin benimsenmesi, bu değişimin nasıl gerçekleşeceği ve yeni çalışma düzeninin ve araçlarının tanıtılması bu duruma örnektir. Gerek yöneticiler gerek çalışanlar dijital değişim konusunda ki tasarruf ve performans artışlarının farkında olmalıdırlar. Dijital okur-yazarlık tüm çalışanlardan beklenmelidir (ICMA, 2018).

Yerel yönetimlerin dijital dönüşümdeki yol haritası altı aşamada açıklanabilir;

Şekil-2: Yerel Yönetimlerin Dijitalleşmesi Yol Haritası





Kaynak: (DIGITAL TRANSFORMATION FOR LOCAL GOVERNMENTS Revolutionizing the customer experience for your residents, ICMA, 2018)

Yol haritasının aşamalarından bahsedecek olursak (ICMA , 2018);

- Elektronik altyapının oluşturulması; tüm dokümanlar ve evrakların dijital ortama yüklenmesi,
- Dijital araçların kullanımının, dijital okur-yazarlığın teşviki ve personele öğretimi,
- Kağıt, dosya gibi geleneksel yöntemlerin terk edilmesi veya mümkün mertebede azaltılması,
- Kurum içinde ve kurumlar arası entegrasyonun dijital bazda oluşturulması; içerik ve veri sisteminin oluşturulması
- Veriler eşliğinde hataların giderilmesi ve güncellemeler yapılması ve,
- Hizmet verenler ve hizmetten faydalananlar için elektronik haberleşme sisteminin oluşturulmasıdır.

## 2. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜME GENEL BİR BAKIŞ

Türk kamu yönetiminde dijitalleşmenin başlangıcı olarak 1980’li yılları gösterebiliriz. 1990-2000’li yıllar; bilim ve teknoloji alanında yaşanan yeniliklerle birlikte e-devletin kurulmasına doğru gelişmelerin yaşandığı yıllardır. 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kurulmuştur (Nohutçu ve Demirel 2005). 1993 yılında “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi” (Çarıkcı, 2010: 102), 1997 yılında da TUENA projesi oluşturulmuştur. TUENA projesi Ulaştırma Bakanlığı ve TUBİTAK tarafından yürütülen ve e-devlet alt yapısını oluşturacak olan projedir. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından yürütülen Kamu-Net projesi; kamu kurum ve kuruluşları arasında veri tabanının ortak kullanımını, hizmetlerde etkinlik ve hızın artırılmasını amaçlamıştır (Bensghir, 2000: 42).

2002 yılında “e-Türkiye” eylem planı, e-Avrupa girişimi ile başlamıştır. “E-Dönüşüm Türkiye Eylem Planı” da 2003’de başlatılmış, 2011 yılında DPT kapatılarak Kalkınma Bakanlığı’nın kurulmasıyla birlikte Bilgi toplumu Daire Başkanlığı’nca çalışmalar yürütülmeye devam etmiştir. Kamu hizmetlerinden yurttaşların daha iyi faydalanmaları ve daha kaliteli hizmet sunumu amacıyla hareket edilen bu projelerin etkisinde gelişen ve 2006-2010 yıllarını kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı” hazırlanmıştır. Akabinde Kalkınma Bakanlığı tarafından 2015-2020 yıllarını içine alan ve e-devlet çalışmalarının yer aldığı Eylem Planı’nın ikinci aşaması kamuoyuyla paylaşılmıştır. (Yürük, 2017: 32). Kalkınma planlarının devamı niteliğindeki 2017 planında; Dijital dönüşümün sürekliliğini sağlamak amacıyla yeni bir yönetim modeli geliştirilmeye çalışılmıştır ve KAYSİS (Elektronik Kamu Bilgi Yönetimi Sistemi) kurulmuştur. KAYSİS; e-devlet alt yapısının oluşturularak, e-devlet uygulamalarının tek bir platformdan yürütülmesini ve akıllı devlete doğru evrilmesini sağlayacak bir bilgi sistemidir (Karagöz, 2020: 55).

Ülkemizde e-devlet kapısının kurulma nedenleri; pek çok kamu kurum/kuruluşlarının ve yerinden yönetim kuruluşlarının web sayfalarında aynı bilgilerin kendilerine göre farklı formlarda aktarmalarından dolayı işlemsel farklılıklar oluşturmaları ve bu durumun birbirinden habersiz birçok projenin hayata geçirilmesi ve aralarında kopukluk oluşturmalarına sebebiyet vermesidir. Kamu kurum/kuruluşlarının ve diğer tüm aktörlerin birbirleri ile koordineli hareket etmeleri, verilerin tek bir çatı altında toplanarak ortak platformdan yürütülebilmesi için, 2006 yılında e-devlet kapısının

kurulması kararı alınmıştır. E-devlet uygulaması ilk başlarda Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiş ardından TÜRKİSAT A.Ş. tarafından e-devlet kapısının kurulması kararlaştırılmıştır (Şahin, 2019: 118). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte, Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle 2018 yılında Ulaştırma ve Alt yapı Bakanlığı tarafından yürütülen e-devlet faaliyetleri, 2019'da Dijital Dönüşüm Ofisine Aktarılmıştır. Dijital Dönüşüm Ofisi; vatandaşlar, devlet ve kamu kurum/kuruluşları arasında uyumlu çalışmayı ve eşgüdümü sağlamaktadır. Dijital Dönüşüm Ofisi'ne e-devlet sunumu ile ilgili önemli görevler verilmiştir. Bunlar (Eke, 2021: 9);

- Dijital Türkiye hizmetlerinin yerine getirilmesine öncülük etmek,
- Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaçlara uygun şekilde kamuda dijital dönüşümün sağlanması,
- Kamu yönetiminde dijital dönüşüm yol haritasının oluşturulması,
- Dijital dönüşümün sağlanabilmesi için eşgüdüm ve koordinasyonun sağlanması,
- Verilerin ve bilgilerin korunması ve siber güvenliğin oluşturulması,
- Yenilikçi projeler üretilmesine destek olunması ve
- Yapay zekâ konusunda çalışmalar yaparak bunun zeminini hazırlamasıdır.

Yerli ve milli mottosuyla hareket eden Dijital Dönüşüm Ofisi ile; kamu hizmetlerinde etkinlik, yapay zekânın devreye girmesi ile hızlı hizmet sunumu, kırtasiyeciliğin önüne geçilmesi ve devletin hantal yapısının esnekleştirilmesi amaçlanmıştır ve bu kapsamda da çok çeşitli projeler hazırlanmıştır (Avaner ve Fedai, 2019: 161).

E-devlet kapısı sayesinde vatandaşlar kamu hizmetlerine tek bir noktadan, kimlik doğrulaması yapılarak girmekte, pek çok kamu hizmetine hızlı bir biçimde erişebilmekte ve geri dönüş sağlayabilmektedirler. Ülkemizde pek çok e-devlet projesi yer almaktadır. Bu projelerden bir kaç aşağıdaki gibidir (Şahin, 2019: 129-146);

- MERNİS (Merkezi Nüfus idare sistemi),
- MEBBİS ( Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi),
- TAKBİS (Tapu Kadastro Bilgi Sistemi)
- VEDOP-I ve VEDOP-II (Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri),
- UYAP (Ulusal Yargı Ağı),
- POLNET (Polis Bilgisayar Ağı Projesi),
- Say 2000i ( Saymanlık Otomasyon Sistemi),
- MHRS ( Merkezi Hekim Randevu Sistemi) ve
- Yerel Bilgi ve Yerel Net Projeleridir.

## **2.1. TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE E-BELEDİYESİ ANLAYIŞI**

Belediyeler, pek çok temel hizmeti yerine getirirken, vatandaşların taleplerine daha hızlı bir biçimde cevap verebilmeleri ve yerel hizmetleri daha verimli sunabilmeleri için bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanmaya ve bu şekilde dijital çağın gereksinimlerine ayak uydurmaya başlamışlardır. Ulusal düzeyde kullanılan e-devlet faaliyetleri artık yerel yönetimler tarafından da uygulanmaya başlanmış ve “e-belediyecilik” olarak nitelendirilmiştir ( Çakır, 2015: 4).

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte yerel yönetimler tarafından yerine getirilen hizmetler daha hızlı, etkin ve daha büyük kitlelere hitap edecek şekilde yerine getirileceğinden, e-belediye hizmetleri artırılmaya çalışılmıştır. Belediyelerin web sayfalarını geliştirilmesi ve internet kullanımının yaygın hale getirilmesi ile belediye hizmetlerinin birçoğu internet alanına aktarılmıştır (Ünlü, 2016). Bu bağlamda belediyeler kendilerine ait web sitelerini oluşturmuşlardır. Yalnız e-belediyeye ait bilgilerin, güvenilir bir platformda ve açık şekilde sunulmasını önemlidir (Akgümüş vd., 2021: 104).

E belediyecilik; interaktif belediyecilik olarak da adlandırılan yeni belediye anlayışıdır ve dijital çağın getirdiği tüm yenilikleri içinde barındıran teknolojileri kullanılarak alt yapılarının sağlandığı ve bu şekilde geleneksel belediyecilik anlayışından uzaklaşıldığı; modern, şeffaf ve katılımcı belediye anlayışıdır (Kaypak, 2010:261). Bunun yanında e-belediyecilik, vatandaşların istek ve şikâyetlerini çevrimiçi bir ortamda, yerel yönetimlere iletebileceği bir sistemdir (Alodalı vd, 2013: 6).

E-belediyecilik, bu çalışmanın ilk bölümünde bahsedildiği üzere, dijital dönüşümün kültürel etkilerini ve avantajlarını içermektedir. Bu etkiler ve avantajlar incelenecek olunursa (Baştürk, 2021:49);

- E-belediyecilik ile vatandaşlar çevrimiçi ortamda işlerini elektronik imza yoluyla hızlıca çözebileceklerdir.

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte zaman ve maliyetten tasarruf sağlanarak, vatandaşlara hızlı hizmet veren ve vatandaşların da istedikleri zamanda ve saatte erişebildikleri hizmet platformu oluşturulacaktır.

- Vatandaşlar, çevrimiçi platformda vergi borçlarını öğrenebilecek, fatura ve vergi ödemelerini kolaylıkla yapabileceklerdir.

- E-belediyecilik, vatandaşların memnuniyetini en üst sıraya koyup, hizmetlerini vatandaş odaklı, onların istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilen, hızlı ve etkin sunmayı hedef edinmiştir.

- E-belediyecilik, ülke genelinde hizmetlerin belli bir standartta sunulmasını, şeffaflığı ve kaliteli hizmet anlayışını yerleştirecektir.

- Pek çok kamu kurum ve kuruluşu ile eş güdümlü çalışarak, bilgi paylaşımını sağlayacaktır.

- E-belediye sistemi Avrupa Birliği müksetebatı ile uyumlu oluşturulmuş olup, katı bürokratik ve hantal yapıyı esnekletirmek hatta tezahürden kaldırmak üzerine tasarlanmıştır.

E-belediyecilik yasal anlamda incelenecek olursa, 3/7/2005 tarihli ve 5393 sayılı belediye kanununa, 15/2/2018 tarihinde eklenen ek madde 3 ve madde 17'ye eklenen geçici madde doğrultusunda yasallaştırılmıştır. Bu maddeler (İçişleri Bakanlığı, 2018);

• Ek Madde 3- Belediyeler, kendilerine verilen görevlerin yerine getirilmesi ve vatandaşların isteklerine cevap verebilmeleri için, yasal düzenlemelere uygun şekilde e-belediye sistemini kullanırlar. Bu sistemde verilerin saklanması, paylaşılması vb. işlemlerin yürütülmesi ile ilgili her türlü politika ve esasların belirlenmesi, İçişleri Bakanlığı'na aittir.

• Geçici Madde 10- Belediyelerin, İçişleri Bakanlığı'nın e-belediye sisteminin kurulmasıyla ilgili bilgilendirmesinden itibaren bir yıl içinde gerekli çalışmaları yapmış ve bitirmiş olmaları gerekmektedir. İçişleri Bakanlığı uygun gördüğü takdirde bu süreyi uzatabilir.

2017 Kasım ayında e-belediye sistemine ait pilot belediye uygulaması açılarak 2019 yılı sonuna kadar tüm belediyelerin sistemin içeriğine alınması kararlaştırılmıştır.

Covid-19 pandemi sürecinde belediyeler özellikle metropolitan kent yönetimleri, dijital teknolojiyi kullanarak hizmet sunma konusunda pek çok plan ve proje geliştirmişlerdir. Psikolojik danışma, canlı bağlantı ve video olanakları ile vatandaşlarla yüz yüze görüşme ve çözüm üretme, telefonda danışma hizmetleri gibi uygulamalarla belediyelerin bu alanda deneyim kazandıkları gözlemlenmektedir (Urhan ve Arslankoç, 2021: 945).

Ülkemizde vatandaşlarımız, 81 ilde mahalli idarelerin yerel düzeyde sundukları elektronik hizmetlere ve özellikle belediyelerin hizmetlerine e-devlet kapısı üzerinden ulaşabilmektedirler. (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2021).

Son yıllarda ülkemizde yapılan Yerel yönetimlerin dijitalleşmesine yönelik projeler aşağıdaki gibidir (Yıldırım, 2021: 72-76);

• MEBİS (Mezarlık Bilgi Sistemi): Mezarlıklarla ilgili sayısal verilerin bir araya getirilmesi, ortak veri tabanına kaydedilmesi, mezarlıklarla ilgili tüm bilgilerin yer aldığı ve analiz edildiği bilgi merkezidir.

• Çağrı Merkezi ve Müşteri ilişkileri Yönetimi Uygulamaları; Çağrı merkezi aracılığıyla, yerel halkın yaşadıkları bölgedeki herhangi bir yerel birime gitmeye gerek kalmadan, internet aracılığı ile buldukları yerden bu yerel birimlerle iletişime geçebilmesidir. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulaması ise; müşterilerin memnuniyetinin sağlanması amacıyla taşıyan ve müşteri odaklı hareket eden; esnek, şeffaf, zamandan tasarruf edilmesini sağlayan bir uygulamadır.

• Video Konferans ve Webcasting uygulamasıyla; belediyeler canlı video bağlantıları ile vatandaşlar ile görüşmeler düzenleyebilmektedirler. Hatta bu uygulama ile belediye meclislerinin yaptıkları toplantıların belediye web sayfasında yayınlayarak vatandaşların izlemesine açık hale getirmeleri sağlanabilir ve böylece açık ve şeffaf yönetim ilkesini yerine getirmiş olur.

• AKOS (Akıllı Kent Otomasyon Sistemi); bu proje ülkemizde akıllı kent uygulamasının yerleştirilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Bu sistemin amacı, vatandaşların sorunlarına ve isteklerine hızlı şekilde cevap verebilen, çalışan ve üreten belediye anlayışını hayata geçirmektir. AKOS, kentte yaşayan vatandaşların bilgilerinin veri tabanında saklanması ve bu bilgilerin gerekli zamanlarda doğru şekilde kullanılmasını ifade eder.

• Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS); yurttışlara ait kimlik ve nüfus bilgilerinin Nüfus ve Vatandaşlık İlişkileri Genel Müdürlüğüne güvenli bir platformda saklanarak, yurttışların 7/24 bu bilgilere dijital ortamda erişimini sağlayan sistemdir.

• Yapay Zekâyı Öğrenme; yerel halkın dijital bilgilere erişimini kolaylaştırmayı sağlamak, yapay zekâ uygulamalarının yerel yönetimlerin her alanda kullanmalarını sağlamaktır. Buna ilişkin, sosyal medya araçları vasıtasıyla yerel vatandaşlara bilgi aktarımının sağlanması ve onlardan da geri dönüşüm alınması (internet üzerinden anket yapılması ya da canlı bağlantı yoluyla yüz yüze

görüşmelerin sağlanarak fikirlerinin tespit edilmesi) örnek verilebilir. İnsansız hava araçları vasıtasıyla olağanüstü durumlarda krizin merkezini tespit edip vatandaşlara yardım gönderilmesi de bir diğer örnektir.

Dijital medya, nesnelerin interneti, büyük veri analizi, siber güvenliğin sağlanması; yerel yönetimlerdeki diğer dijital uygulamalardır.

## 2.2. YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL DÖNÜŞÜME İNGİLTERE ÖRNEĞİ

1970’li yılların ortasından itibaren İngiltere’de yerel yönetimler teknolojiyi kullanmaya başladılar. Her ne kadar dönemin teknoloji seviyesi günümüzde ki kadar sofistike olmasa da, çeşitli ofis ve finans sistemlerinde faaliyet göstermiştir. Fakat teknolojinin gelecekte varabileceği noktaya dair öngörülerini sayesinde, önce “Yerel Yönetimlerde Bilgi Teknolojisi Vakfı” (FITLOG) kurulmuş, ardından 1986 yılında “Bilgi Teknolojileri Yönetim Derneği” (Socitm) kurulmuştur (Socitm, 2022). Bu iki kuruluş İngiltere’nin dijital dönüşüme dair önemli kilometre taşlarıdır. 1990’ların sonunda internetin kullanımı ve bilgisayar kullanımı yaygınlaşmıştır. Yerel yönetimler teknolojiye ki bu gelişimine ilgi duymuş ve bundan istifade etmiştir. Özellikle müşteri hizmetleri ve santral hizmetlerinde atılım yapmıştır. FITLOG 1998’de yerel yönetimlerde istek ve şikayet hattı üzerine makaleler, Socitm ise yerel yönetimlere özel internet sitelerinin kurulabileceği hakkında raporlar yayımlamıştır (Local Government in Association, 2014: 12).

1999 yılında, dönemin başbakanı Tony Blair’in onayıyla ilk dijital kamu hizmeti olan “e-Envoy” faaliyete geçmiştir. Bu platformun amacı kamu hizmetlerinin arzını iyileştirmek ve uzun vadeli çevrimiçi sunma doğrultusunda maliyetlerde azalışa gitmektir. (2000-2005 yılları arasında İngiltere yerel yönetimlerde teknolojik ve modern hizmet verebilmek adına bir altyapı kurmak istemiş ve Yerel Yönetimlerde Çevrimiçi Programını(LGOL) devreye sokmuştur. Bu projeye 670 milyon sterlinin üzerinde bir değerde yatırım yapmışlardır (Gov.Uk, 2005).

2011 yılında “Tell Us Once” (TUO) adlı platform kurulmuştur. İngiltere’de ki yerel yönetimler ve Bakanlıklar işbirliğinde kurulan bu platform, emeklilik, gelir dairesi, ehliyet ve pasaport konuları hakkında hizmet vermeye başlamıştır. Ayrıca 2010’lu yıllarla birlikte yerel yönetimlerde ki dijital dönüşüm ciddi bir ivme yakalamış ve dönemin İngiliz hükümeti bu gelişmeler ışığında tasarruf politikaları gütmeye başlamıştır. 2012 yılında dijital dönüşümün getirdiği tasarruf avantajı sayesinde maliyetlerde yıllık 1,7 milyar sterlinlik azalma görülmüştür (Gov.Uk. 2012).

İngiltere’de teknolojik okur-yazarlığın % 80’lere ulaştığı tahmin edilmektedir. Bu veriler ışığında, yerel yönetimlerin yeni amaçları (Blackwell, 2016);

- Dijital hizmetlerde ki eğilimleri ve sapmaları tespit ederek, düzenlemeler yapmak,
- “Kamu Hizmetleri Ağı” adı verilen sistemi devreye sokup, yeni entegrasyon ve standardizasyon yolları oluşturmak,
- Bulut bilişim teknolojisi sayesinde depolama ve yazılım hizmetlerini geliştirmek ve maliyetlerini azaltmak,
- Son olarak, belediyelerin, şehir içinde hizmetlerinin, kitleler tarafından kesintisiz ve daha geniş kapsamlı şekilde alınabilmesi için; geniş bant, uydu konum teknoloji ve wi-fi ağları geliştirmektir (Gov.Uk., 2018).

2018 yılında İngiltere’de yerel yönetimlerin dijital dönüşümüne katkı sağlanması ve istenilen amaçlara ulaşılması için hem kamu sektörü hem de kar amacı gütmeyen kuruluşlar tarafından

beyanname imzalanmıştır (Gov.Uk, 2018). İngiliz dijital yerel yönetimlerini daha etkin hale getirmeye yönelik çok çeşitli projeler hazırlanmıştır.

2019 yılında gerçekleşen COVID-19 salgını, İngiliz vatandaşlarının elektronik belediye hizmetlerine erişimini kolaylaştıracak dijital araçların kullanımını hızlandırmıştır (Crowncommercial.Gov.Uk., 2022).

2022 yılına İngiliz dijital yerel yönetimleri için yapılan projelerin birkaçından bahsedecek olursak (Gov.Uk. 2022);

- Gigabit projesi; Birleşik Krallık 'da tüm ülke için güvenilir ve hızlı bir dijital bağlantının sağlanabilmesi adına hükümet tarafından, alt yapısı için 5 milyar sterlin bütçe ayrılan önemli bir projedir. Gigabit özellikle geniş bant ağı sayesinde erişimi zor olan bölgelere internet erişimini kolaylaştırarak, dijital hizmet sunumunun daha kolay biçimde gerçekleştirilmesini sağlayacaktır.

- Dijital ve Telekom: Yerel Makamlar İçin Kaynaklar; bu proje yerel makamlara, dijital liderlik, yerel kamu hizmetlerini planlama ve uygulama, mevzuat oluşturma ve denetimini yapma gibi konularda rehberlik etmesi ya da yardımcı olması amacıyla oluşturulmuştur.

- Dijital Bağlantı Portalı; Yerel ağ sağlayıcıları ve yerel yetkililere, yerel alandaki bağlanabilirliği kolaylaştırmak ve düzenlemek amacıyla rehberlik etmektedir. Yerel yöneticiler, Birleşik Krallık'ın bütün bölgelerinde dijitalleşmenin sosyal ve ekonomik avantajlarından halkın, kamu ve özel kuruluşların faydalanabilmesi için önemli bir role sahiptirler. Bu amacın gerçekleştirilmesi ve dijital alt yapının sağlanabilmesi için, ağ sağlayıcılar ve yerel yöneticilerin uyumlu ve işbirliği içerisinde çalışmaları önerilmektedir. Gigabit projesinin uygulanabilirliğini kolaylaştırmak ve önündeki engelleri kaldırmak için gerekli politikaları oluşturmaları ve süreçleri gerçekleştirmeleri gerekmektedir.

- Erişim Anlaşmaları Hakkında Rehberlik; dijital alt yapının yerleştirilebilmesi için yerel halk ile ağ operatörleri arasında yapılan erişim anlaşmalarının düzenlenmesidir. Yani daha detaylı açıklayacak olursak; herhangi bir iletişim ağı sağlayıcısı, dijital ağ ya da alt yapı sistemini kurmak istiyorsa ve bunun için herhangi birinin arazisi kullanılmak isteniyorsa, iki tarafın anlaşması sağlanarak, dijital iletişim ağının kurulumunu destekleyecek şekilde geliştirilmesine olanak tanınmasıdır. Bu durumda yasal mevzuatın; dijital ağların, özel ve kamu binalarına erişim hakkının sağlanması şeklinde düzenlenmesi gerekir ve yerel yöneticiler bu hususları göz önünde bulundurarak destek olmalıdırlar.

- Gigabit Projesi İçin Meclis Üyesi Klavuzu; Belediye Meclis Üyelerinin kendi bölgelerinde Gigabit özellikli geniş ağ bağlantısının alt yapısını oluşturulmalarını ve dağıtımını desteklemek için neler yapmaları gerektiğini gösteren, yol gösterici bir haritadır. Gigabit; geleceğe dayanıklı bir geniş bant hızı olarak kabul edilmektedir. Daha güvenilir ve daha hızlı bir geniş bant bağlantısı ile; işletmelerin daha hızlı biçimde bulut hizmetlerine erişimi kolaylaşır ve bu anlamda hem maddi hem de manevi anlamda karları artar. Bu amaçla eski telekomünikasyon ağlarının yerine Gigabit özellikli geniş ve hızlı bant sağlayan bir alt yapının oluşturulması gerekmektedir.

Yukarıda sadece birkaçından bahsettiğimiz ve bunun gibi pek çok projenin hazırlandığı ve bir kısmının da uygulandığı; daha hızlı erişim ve daha etkin dijital yerel yönetimler için, İngiltere'de çok önemli adımlar atılmıştır ve başarılı da olunmuştur.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Dijital teknolojilerinin kullanımı yerel yönetimlerde; yöneten ile yönetilenler arasındaki ve kurum içi hiyerarşik ilişkileri daha sağlıklı hale getirdiği ve bilgi akışını kolaylaştırdığı için yerel

yönetimleri güçlendirmiş ve daha verimli hizmet sunan birimler haline getirmiştir. Kamu yönetimindeki hantal yapıyı esnekleştiren ve bürokratik iş ve işlemleri hızlandıran yapısıyla, yolsuzluklar ve kırtasiyecilik önlenmeye çalışılmıştır. Dijitalleşmeyle birlikte yerel halkın beklentilerine daha hızlı geri dönüş yapabilen, vatandaşlarını müşteri gibi görüp onlara daha kaliteli ve hızlı hizmet sunabilen bir düsturla hareket eden yerel yönetim anlayışı yerleştirilmeye çalışılmaktadır. Daha demokratik, yönetime tüm aktörlerin katılımlarının sağlandığı ve hesap verebilen bir anlayışla yerel yönetimlerin daha etkin olabileceği savunulmaktadır. Ülkemiz yerel yönetimlerinde e-devletin uygulanabilmesi için gerekli alt yapının sağlanması ve mevzuat çalışması yapılmış olmasına rağmen, uygulamada problemler oluşabilmektedir.

İngiliz yerel yönetimleri, 1970'lerde dijital dönüşüm yaşayıp, teknolojiyi kullanan ve ülkemize kıyasla daha bilinçli teknoloji kullanan yerel halka sahip olmasından dolayı hem mevzuat hem de uygulama açısından ülkemize nazaran çok daha başarılı görünmektedir. Yerel halkın bilinçlendirilmesi ve yeni teknolojilerin yerele uygulanarak, hizmetlerin daha hızlı ve verimli gerçekleştirilmesi için yerel yöneticilere önemli misyonlar yüklenmiştir. Bu anlamda önemli projeler yapılmıştır. İngiltere'de yerel yönetimlerin tarihine bakıldığında; merkezi yönetim ne kadar güçlü olursa olsun, geçmişten günümüze yerel yönetimler de o kadar geniş yetkilerle donatılmış ve güçlendirilmiştir. Yerel yönetimler çok geniş yetkilere sahiptir ve özel kuruluşlar eliyle de hizmetlerini yerine getirmektedirler. Dijitalleşme ile birlikte yerel yönetimlerin daha hızlı ve etkin hizmet sunabilmeleri ve bu yeni paradigmaya ayak uydurabilmeleri adına pek çok proje ve mevzuat düzenlemesi yapılmış ve başarılı da olmuştur.

Ülkemizdeki yerel yönetimlerin dijital dönüşüm ve gelişim sürecinde daha etkin ve başarılı olabilmesi için bazı önerilerde bulunacak olursak; dijitalleşmenin avantajlarından daha geniş bir kitlenin faydalanabilmesi için telefon bilgi hatları yaygınlaştırmalıdır. En ücra noktada yaşayan vatandaşların yerel birimlere erişimini kolaylaştırmak gerekmektedir. Bunun için de gerekli alt yapının sağlanması önem arz etmektedir. Yerel yönetimlere ait bilgilerin güvenilir ortamda saklanması için önlemler alınmalı ve siber güvenlik sağlanmalıdır. Yerel yönetimler, kendilerine ait web sitelerini istikrarlı biçimde yenilemelidirler. Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm için ayrıca mali kısıtların ortadan kaldırılması gerekmektedir. Yerel halkı ve yerel yöneticileri bilgilendirmek için eğitim verilmesi dönüşümün daha hızlı ve bilinçli bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacaktır. Ayrıca bu eğitimler ile; dijital hizmetlerden faydalanmak isteyen ve internet ile diğer dijital teknolojileri kullanmasını bilmeyen yerel halka yardımcı olunacaktır. Yerel yönetim birimlerinde yenilikçi, değişime açık, üretken ve bilgiyi doğru kullanabilen personelin yetiştirilmesi de dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi açısından önem arz etmektedir. Köy ve mahalle yönetimlerinde gerekli dijital yeniliklerin, belediyelerdeki gibi yapılandırılması gerekmektedir.

Yerel yönetimlerde bilgisayar kullanımını artırmak için, bilgisayar kullanmasını bilmeyen yerel halka kurslar açılmalı ya da kursların sayıları artırılmalıdır. Yerel halkın; bulunduğu yörede, ülkede hatta dünyada olup bitenlerden haberdar olması ve onlar için faydalı gelişmeleri kendi coğrafyalarında uygulama imkânlarının yaratılması gerekmektedir. Yönetime aktif katılımının sağlanması ve yerel halkın yönetimde etkinliği konularında da dijital dönüşümün önemli katkısı olacaktır.

## KAYNAKÇA

- AKGÜMÜŞ, Edanur; BALLANLI Deniz; BIRBEN Şüheda; DADAYLI Alara; SAKINÇ Aysel İklim; ÖZTÜRK Özge ve GÜRE PAK Merve Deniz, (2021), "Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin Analizi", Sosyal Çalışma Dergisi, Cilt:5 Sayı:2., ss:102-116.
- AKTAN, Coşkun Can (2003), Değişim Çağında Devlet, Çizgi Kitabevi, Konya.

- ALODALI, Fatih B.; TUNCER, Aziz; USTA Sefa ve HALİS M., (2012), “Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği”, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi* Cilt: 1 Sayı: 1, ss:83-95.
- AVANER, Tekin ve FEDAİ, Recep (2019), “Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine”, *Amme İdaresi Dergisi*, Haziran 2019, Cilt 52, Sayı 2, ss. 149-172.
- BAGİR, m. Naveed and LYER Lakshmi (2010), “E-Government Maturity Over 10 Years: A Comparative Analysis Of E-Government Maturity In Select Countries Around The World”, In book: *Comparative E-Government*, pp 3–22.
- BAŞTÜRK, Güzide (2021), “Yerel Yönetimlerde E-Devlet / E-Belediyecilik Uygulamaları: Ankara ve Londra Örneği”, *Yüksek Lisans Tezi*, Amme İdaresi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Şubat, Ankara.
- BENSGHİR, Türksel. K. (2000). “Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt mü?”. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3), ss: 33-62.
- BHATNAGAR, Subhash (2009), “Unlocking E-Government Potential: Concep, Cases and Practical Insights”, First Published 2009 in India, January, SAGE Publications India Pvt Ltd.
- BLACKWELL, Theo (2016), <https://medium.com/@camdentheo/scaling-digital-change-for-better-public-services-reflections-on-uk-local-government-digital-659cc287492b>, Erişim: 13.10.2022.
- CASTELLS, Manuel. (2000), *Globalization & Identity In The Network Society*, Prometheus, Vol.4.
- CITRIX (2018), “Bringing Digital Transformation for Local Government”, January 2018, Erişim:11.09.2022.
- Crowncommercial, Gov. Uk, (2022), <https://www.crowncommercial.gov.uk/products-and-services/technology/digital-transformation-in-local-government> Erişim: 14.10.2022.
- ÇAKIR, Canan (2015). “E-belediye: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- ÇARIKÇI Oğuzhan (2010), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Yıl: 2010/2, Sayı:12, s:95-122.
- DAWES, S. S. 2009. “Governance in the Digital Age: A Research and Action Framework for an Uncertain Future.” *Government Information Quarterly* 26, doi:10.1016/j.giq.2008.12.003. (2): 257–264.
- DEMİRHAN, Yılmaz ve TÜRKOĞLU, İrfan ( 2014), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10, Sayı 22, ss:235-256.
- EKE, Erdal (2021), *Yönetim: Dijital Çağın Normal Pratikleri-Yönetim ve Hizmetlerin Dijitalleşmesi: E-Devlet*, Nobel yayınları, Ankara.
- EKİNCİ, Elif ve YILMAZ, Fatma (2019), “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılmasında Özel Sektörün Etkisi Üzerine Bir Değerlendirme”, *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*”, Cilt:6, Sayı:11, ss:65-74.
- 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* Y.2011, C.16, S.2, ss.179-200.
- ENTİCOT, Gareth. (2003), “Researching Local Government Using Electronic Surveys”, *Local Government Studies*, 29(2), ss. 52-67.
- ERDAL, Murat (2004), *Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- GARSÍA Ramon Gil; DAWES Sharon S., and PARDO Theresa A. (2017), “Digital government and public management research: finding the crossroads”, *Public Management Review* , Volume 20, Issue 5. Pp:633-646.
- Gov.Uk, 2012, <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-strategy>: 13.10.2022
- Gov.Uk. 2018 <https://www.gov.uk/business/broadband-investment>. Erişim: 13.10.2022
- Gov. Uk. 2018 <https://www.localdigital.gov.uk/what-is-the-declaration/> Erişim: 14.10.2022
- Gov.Uk, 2022 <https://www.gov.uk/business/broadband-investment>. Erişim: 14.10.2022.
- GÜLER, Birgül Ayman (2009), “Yerel Yönetimler ve İnternet”, <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc>, (16. 12. 2009).



- GÜLTAN, Seçkin. (2003), Bilgi Toplumu Sürecinde Avrupa Birliği ve Türkiye, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.
- ICMA (2018), DIGITAL TRANSFORMATION FOR LOCAL GOVERNMENTS Revolutionizing the customer experience for your residents.
- KARAGÖZ, Uğur (2020), “Türkiye’de Kamu Yönetiminin Dijital Dönüşümü: Ulusal Veri Santrali Model Önerisi”, Mart 2020, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- 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 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayını, İzmit, ss. 119-130.
- KAYPAK, Şafak (2010). “E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansımaları”, 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongre Kitabı, İstanbul.
- KAYPAK Şafak, YILMAZ Vedat ve BİMAY Muzaffer (2017), “Dijital Çağda Yerel Yönetimler”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.22, Kayfor15 Özel Sayısı, s.1798-1813.
- KIRÇOVA, İbrahim. (2003), E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İTO Yayınları, İstanbul.
- LİM Eric TK; TAN, Chee-Wee; CYR Dianne; PAN Shan L. And XIAO Bo (2011), Advancing Public Trust Relationships in Electronic Government: The Singapore E-Filing Journey, <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.1110.0386>, Erişim:04.09.2022.
- Local Governmet Association, (2014), <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/transforming-public-servi-80e.pdf> Erişim: 14.10.2022.
- MALODÍA, Suresh,; DHIR, Amandeep; MISHRA, Mahima and BHATTI, Zeeshan Ahmed, (2021), “Future Of E-Government: An İntegrated Conceptual Framework”, Technological Forecasting & Social Change, ELSEVIER, Erişim: 02.09.2022.
- MOON, M. J., J. Lee, and ROH.C.-Y. (2012). “The Evolution of Internal IT Applications and E-Government Studies in Public Administration: Research Themes and Methods.” *Administration & Society* 2014. Published online on October 1, 2012. doi:10.1177/0095399712459723.
- NALAS, (2013), “Yerel Yönetimler için Bilgi ve İletişim Teknolojileri BİT Standartlar, İlkeler ve En İyi Uygulamalar”, T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını: 2013, Yayın No: 81. Orijinal Yazar: Vladimir Trajkovik., İstanbul.
- NOHUTÇU, Ahmet ve DEMİREL, Demokaan. (2005). “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”. *Türk İdare Dergisi*, 77(447), 35-58.
- ÖRSELLİ, Erhan ve TAŞPINAR, Yasin (2020), E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz, Atlas Akademi Yayıncılık, Konya.
- ÖZTÜRK, Azim (1996), “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Karşılanması Sürecinde Karşılaşılan Yönetim Sorunları ve Çözüm Önerileri”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl.68, Haziran, Sayı 411.
- RANCHORDÁS, Sofia (2020),”The Digitalization of Government and Digital Exclusion: Setting the Scene by Sofia Ranchordás”, University of Groningen Faculty of Law Research Paper Series No. 30.
- Red Hat (2018), “Bringing Digital Transformation for Local Government”. Erişim:11.09.2022.
- SAFAİ, Amini., Minoo., (2000), “Information Technologies: Challenges and Opportunities for Local Governments”, *Journal of Government Information*, 27, ss. 471-479.
- SARAN, Ulvi. (2004), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım, Atlas Yayıncılık, Ankara.
- SCHOLL, Hans Jocher (2006), “Is E-Government Research a Flash in the Pan or Here for the Long Shot?” In *Electronic Government: Fifth International Conference, EGOV 2006*, Vol. LNCS 4084, edited by M. A. Wimmer, H. J. Scholl, A. Grönlund, and K. V. Andersen, Krakow, Poland: Springer.pp: 13–24.
- SCHOLL, Hans Jocher (2014), “ The EGOV Research Community: An Update on Where We Stand.” In *Egov 2014, Lncs 8653*, edited by M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, and F. E. Bannister, New York: Springer. Pp.1-16.
- SOCITM, 2022, <https://socitm.net/about/> . Erişim: 14.10.2022.
- ŞAHİN, Ali (2019), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Atlas Akademi, Konya.
- ŞAHİN, Ali ve ÖRSELLİ Erhan (2020), *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*, Atlas Akademi, Konya.

- T.C. İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi, (2017), <https://www.belediye.gov.tr/hakkinda>, Erişim Tarihi: 13.10.2022.
- T.C. İçişleri Bakanlığı, (2018), <https://www.icisleri.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi>/Erişim: 18.08.2022.
- T.C. İçişleri Bakanlığı, (2019), <https://www.icisleri.gov.tr/e-belediye-bilgi-sistemi>, Erişim Tarihi:07.10.2022.
- The World Bank, (2022) <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development> Erişim: 12.10.2022.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, (2021) <https://cbddo.gov.tr/duyurular/5071/belediye-hizmetleri-e-devlet-kapisi-nda>. Erişim: 106.10.2022.
- UÇKAN, Özgür.( 2003), “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, Stradigma.com. Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi, Haziran, Sayı:5., ss:1-19.
- UNESCO, (2011). “ICTs as Tools for Improving Local Governance”; [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL\\_ID=3038&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=3038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html). Erişim: 12.09.2022.
- URHAN, Gülcan ve ARSLANKOÇ, Sinem (2021), “COVID-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler: İstanbul İlçe Belediyeleri Örneği”. Çalışma ve Toplum, s:2, ss:945-980.
- VURAL, Zekiye Beril.(2006), “Bilgi İletişim Teknolojilerinin Örgütsel Yansımaları”, Bilgi İletişim Teknolojileri ve Yansımaları, Ed. Z. Beril Akıncı Vural, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 89-110.
- WİRTZ Bernd W. and DAİSER Peter, (2018), Handbuch Staath, 30 May., pp:981-995.
- WOHLERS, Tony E., (2009), “The Digital World of Local Government: A Comparative Analysis of the United States and Germany”, Journal of Information Technology & Politics, May 9, Volume: 6, pp:111-126.
- YILDIRIM, Arzu (2021), “Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Uygulamaları”, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 54, ss: 61-82.
- YOZGAT, Uğur (1998), Yönetim Bilişim Sistemleri, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- YÜRÜK, Esmâ (2017), E-Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye Ve Seçilmiş Ülke Örnekleri, Yüksek Lisans Tezi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.