

Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: E-Belediye Uygulamaları¹

Digital Transformation in Local Governments: E-Municipality Applications

Mehmet YILDIZ * Erhan GÜMÜŞ **

ÖZET

Belediyeler genel anlamda yönettikleri idari alanın vatandaşlarının sunmuş oldukları kamu hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırmak, vatandaşların siyasi karar alma süreçlerine katılımını teşvik etmek, bu hizmetlerden etkin bir şekilde faydalanmak, zaman ve kaynak tasarrufu sağlamak amacıyla dijitalleşme sürecine girmiştir. Bu sürecin sonunda geleneksel kamu yönetimi anlayışı zaman içerisinde işlevselliğini yitirmiş ve yerini yeni dijital yönetime dönüştüren süreçlere bırakmıştır. Konuyla ilgili literatür incelendiğinde belediyelerde teknoloji kullanımının avantaj ve dezavantajlarının değerlendirildiği, geleneksel olanlara göre belediye çalışanları ve vatandaşlar tarafından ayrı ayrı karşılaştırmalar yapılarak niteliksel değerlendirmelerin yapıldığı sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Literatürde bu anlamda bir boşluk bulunmaktadır. Mevcut boşluğun giderilmesi adına bu çalışmanın amacı, yerelde dijital dönüşüm ışığında hayata geçirilen e-belediye uygulamalarının kullanımında yaşanan fayda ve zorlukları inceleyerek, yeni kamu yönetimi stratejilerinin geliştirilmesinde ve uygulanmasında nelere dikkat edilmesi gerektiğinin ortaya koyulması olarak belirlenmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada e-belediyeciliğin kavramsal çerçevesi, e-belediyecilikte kullanılan uygulamalar, dijital dönüşümün fayda ve eksiklikleri ile dünyada ve Türkiye'deki mevcut durum değerlendirilerek derleme bir çalışma ortaya koyulmuştur.

Anahtar Kavramlar: Yerel Yönetim, E-Belediye Uygulamaları, Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm, Türkiye'de Yerel Yönetimler, Dünyada Yerel Yönetimler.

ABSTRACT

Municipalities have entered the digitalization process in order to facilitate citizens' access to public services, to benefit from these services effectively, to encourage citizens' participation in political decision-making processes, and to save time and resources. At the end of this process, the traditional public management approach lost its functionality over time and was replaced by processes that transformed it into new digital and electronic management. When the literature on the subject is examined, there are a limited number of studies in which the advantages and disadvantages of technology use in municipalities are evaluated, and qualitative evaluations are made by making separate comparisons by municipal employees and citizens compared to traditional ones. There is a gap in the literature in this sense. In order to eliminate the current gap, the purpose of this study is to examine the benefits and difficulties experienced in the use of e-municipality applications implemented in the light of digital transformation at the local level and to reveal what should be taken into consideration in the development and implementation of new public management strategies. For this purpose, a compilation study has been put forward by evaluating the conceptual framework of e-municipalism, the applications used in e-municipality, the benefits and shortcomings of digital transformation, and the current situation in the world and in Turkey.

Keywords: Local Administration, E-Municipality Applications, Digital Transformation in Public Administration, Local Administration in Turkey, Local Administration in the World.

¹ Bu makale 26-28 Ekim 2023 tarihleri arasında Kırıkkale'de düzenlenen 23. Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu'nda (KAYFOR23) aynı başlıkla sunulan ve özeti KAYFOR23 bildiri özet kitabında yer alan bildirinin tam metin hâlidir.

* Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, yldzml@gmail.com ORCID: 0000-0003-4472-7220

** Prof. Dr. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, erhang@comu.edu.tr ORCID: 0000-0002-5113-1006

GİRİş

Kamu yönetimi, dinamik bir yapıya sahip olması nedeniyle çağın gerekliliklerine uygun olarak sürekli gelişmesi ve küresel koşullara uyum sağlaması gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Vatandaşın da beklemekte olduğu birincil ilkeler olan idari organların şeffaflığının artırılması ve sorumluluklarının güçlendirilmesi, kamu yönetiminin sürekli olarak düzenlenmesini gerektirmektedir. Yaşanan teknoloji devriminin ardından tüm dünyada klasik kamu yönetimi anlayışı önemli ve anlamlı değişimlere uğramaya başlamıştır. Bilgisayar ve bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve dolayısıyla ülkenin yapısal değişimi kamu yönetiminde bu denli bir değişikliğe gidilmesine neden olmuştur. Bunun nedeni ise dünyadaki bilgi-iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimin yönetim tarzlarını da etkilemesidir.

Dijital dönüşüm ve gelişimin ortaya çıkmasının nedenleri çevresel, idari ve politiktir. Bu çevresel faktörler dünya ekonomisinin yönünü üretim odaklı kalkınmadan ziyade bilgiye dayalı kalkınmaya doğru çevirmektedir. Kısacası ekonomiler mal ve projeden ziyade bilgiye dayalı üretim yöntemine dönüşen bir hâl almaktadır. Bilgi ve iletişim alanı ve internet teknolojisinin tüm dünyada yaygınlaşması, yerel e-devletin de yaygınlaşmasının önünü açmıştır. İdari faktörler, vatandaşların sanal bilgi ve hizmet sunumunun takdirinden kaynaklanan kolaylık, çabukluk, ucuzluk ve şeffaflık talepleridir. Siyasi faktörler devletlerin şeffaflığı ve hesap verebilirliği, insanların siyasi alanının artması, katılımı ve güveni ile ilgilidir. Aynı zamanda siyasi faktörler, halkın siyasi alana katılımını ve güvenini artıran, devletlerin şeffaflığı ve hesap verebilirliği ile ilgilidir. Katılım, hesap verebilirlik ve şeffaflık sorumluluğunun sağlanması politik unsurları oluşturmaktadır (Çakır ve ark., 2022: 14). Dijital yenilik ve gelişimlerden yönetim tarzlarının etkilenmesinin akabinde ise bireyde, toplumda ve yerel anlayışta değişiklikler meydana gelmiştir. Dolayısıyla küreselleşmenin yarattığı kelebek etkisi nedeniyle hemen her düzeydeki yerleşim yeri yönetiminde bilgi teknolojisi temelli bir belediye yapısına gereksinim duyulmuştur. Teknolojinin gelişimi sürecinde hem iletişim hem de haberleşme alanlarında da büyük başarı ve yenilikler elde edilmiş, geliştirilen yazılımların belediyeceilikte de kullanılması sağlanarak belediyeler tarafından iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek amacıyla hazırlanmış entegre yazılım teknolojilerinden; e-devlet entegrasyonu, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), e-dilekçe, e-belediye ve e-imza en sık kullanılan teknolojiler arasında yer almıştır. Ayrıca daha yerel kullanımlara uygun olarak akıllı otobüs, akıllı otobüs durağı, kiosk uygulamaları ve akıllı atık yönetim sistemleri gibi mobil teknolojiler, vatandaşların birçok yerel hizmetten daha kolay yararlanmasına olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda kamu yönetim hizmetlerinde verim, şeffaflık, hız, erişim kolaylığı, halk memnuniyeti ve hizmet kalitesinde artış sağlanmıştır. Ayrıca dijitalleşmenin kamu yönetiminde sağladığı bir diğer avantaj, çevrimiçi platformlar sayesinde yönetimde yeni stratejik süreçler değerlendirilmeye başlanmıştır. Belediyelerin geçiş yaptıkları bu dijital reformlarla birlikte vatandaşların siyasi karar alma süreçlerinde teşvik edilmelerinin de sağlanabileceği düşünülmektedir ve toplumun her kesiminden bireyin de kullanım pratiği kazanabilmesi açısından gerekli yönlendirmelerde bulunmaktadır.

Yeni nesil hizmetlerin sağlanması; E-devlet uygulamalarının daha yerelleştirilmiş bir versiyonu olarak da ifade edilebilen “e-belediye” hizmeti kamunun yararlanacağı birimleri tek bir ağda birleştirerek, belediyelerin faaliyetlerinde bilgi teknolojilerini kullanmalarına, vatandaşlara ve sahadaki diğer şirketlere internet üzerinden etkin hizmetler sunmalarına ve belediye dışı kurumlarla da aynı ağ aracılığıyla iletişim kurulmasına olanak vermektedir. E-belediye hizmetlerindeki örtük

amaç vatandaşların yönetime katılma oranlarını artırmak ve zaman tasarrufu yoluyla verimi artırmak ve dolayısıyla da memnuniyeti sağlamaktır. E-belediye uygulamaları aynı zamanda kamu kurumları arasında gereksiz bürokrasi ve hizmet mükerrerliğinin azaltılmasına yardımcı olan yeni nesil vatandaş odaklı hizmet anlayışını temsil etmektedir.

Literatür incelendiğinde belediyelerin teknoloji kullanımına ilişkin çok sayıda araştırma olduğu görülmektedir. Fakat bu uygulamalar ve kullanımlarına ilişkin fayda ve problemlerinin değerlendirildiği, geleneksele nazaran belediye çalışanları ve vatandaş tarafından olmak üzere ayrı ayrı kıyaslamaların yapılarak nitel değerlendirmelere başvurulduğu sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır ve bu çalışmanın özgün yönünü ortaya koymaktadır. Kamu yönetimi araştırma alanında gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, yerel yönetimlerde yaşanan dijital dönüşüm ışığında uygulamaya geçilen e-belediye uygulamalarının vatandaşlara ve yerel hizmetlere sağlamış oldukları faydalar ve kullanım noktasında yaşanan kolaylık ve güçlüklerin irdelenerek yeni kamu yönetimi stratejilerinin geliştirilmesinde ve uygulanmasında nelere dikkat edilmesi gerektiğinin açığa çıkarılması olarak belirlenmiştir. Bu amaç doğrultusunda sistematik derleme yöntemi ile detaylı bir literatür taramasının gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Sistematik derlemeler bu çalışmanın da amacına uygun olan şekilde, belirli bir probleme ilişkin cevaba daha önce yapılmış çalışmalar vasıtasıyla ulaşmayı sağlamaktadır. Çalışmada dünyada ve Türkiye'deki mevcut e-belediye faaliyetlerinin değerlendirilmesinin ardından yeni kamu yönetimi stratejileri adına hem teorik hem de pratik anlamda öneriler geliştirilmiştir.

1. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Küreselleşmenin etkisiyle özellikle 1990'lı yıllardan sonra kamu yönetiminin modernizasyonu ve yeniden yapılandırılmasında gerçekleştirilen reformların başında kamu yönetiminin dijital dönüşüm süreci gelmektedir. Bu değişimde ülkenin sürekli kendini yenileyen, günün koşullarına göre siyasi, ekonomik ve sosyo-kültürel değişimler yaşayan dinamik bir topluluk olmasının da önemli bir rolü vardır. Son yıllarda internet kullanımının yaygınlaşması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, akıllı telefon ve mobil uygulamaların yaygınlaşması kamu yönetimini büyük ölçüde etkilemiştir. Özel sektörde bilgi ve iletişim teknolojisinin başarılı kullanımı da bu durumdan etkilenmektedir (Çoruh, 2009: 12). Bilgi ve iletişim teknolojisindeki hızlı değişimler, adalet, sağlık, eğitim, ulaştırma ve güvenlik hizmetleri gibi devletin varlık nedeni olan kamu hizmetlerinde vatandaşların devletten beklentilerini ve devlete karşı tutumlarını da değiştirmektedir. Bu durum vatandaşların devletten e-devlet uygulamaları gibi dijital uygulamaları daha fazla kullanma taleplerini artırmıştır. Bunun sonucunda devletler internet kullanımını teşvik etmek, e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmak ve bilgisayar okuryazarlığını artırmak amacıyla çeşitli proje ve uygulamaları hayata geçirmeye başlamıştır. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri kamu hizmetlerinin kalitesini, verimliliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik birçok fırsat sunmaktadır. Devlet kurumları ve belediyeler bu fırsatlardan daha fazla yararlanmak, belediyelere hız ve dinamizm kazandırmak için kendi web sitelerini oluşturmaya ve dijital uygulamaları kullanmaya çalışmaktadırlar (Erdoğan, 2019: 552).

Vatandaşların kamu hizmeti alabilmek için başvurdukları ilk kurum belediyelerdir ve kamu işlemlerine dair yapılan pek çok işlem belediye kurumu üzerinden gerçekleştirildiği için vatandaşların şehir yaşamına dair beklentileri de küreselleşen dünyada hızla artmaya devam etmektedir. Belediyeler de kurumlarına karşı oluşmuş beklentileri karşılayabilmek için mevcut teknolojik gelişmelerin entegrasyonu üzerinde çalışmalar yapmaktadırlar. İnternetin yaygınlaşması ve bilgi çağına erişilmesiyle hizmet sunumları da çağa uygun olarak revize edilmiş ve alternatif bir kamu yönetimi stratejisi veya modeli yerel yönetim pratiğine kazandırılmıştır. Dijital olarak dönüştürülen belediye uygulamaları, teknik kısıtlamalar (insan kaynakları ve muhasebe gibi) nedeniyle neredeyse küresel ihtiyaçları takip eden belli başlı yazılımların kullanılmasıyla başlamıştır.

E-belediye erişimine geçişle birlikte daha geniş kitlelere ulaşım, toplumsal hizmetlerin sunumlarının hızlanması, meclis kararlarının şeffaf bir şekilde açıklanması ve bunun yanı sıra belediyeye ilişkin gelir ve giderler gibi birçok bilginin internet sitesinde yayınlanması sağlanabilmektedir. Belediyelere ait internet siteleri ile ise halkın 7 gün 24 saat hizmet alabileceği bir platform yaratılabilmektedir. Bu doğrultuda vatandaşlara güvenilir ve kesintisiz hizmet sunmak, yerel halkın kişisel verilerinin Kişisel Veriler Kanunu parametreleri dahilinde korunmasını, güvenilir kaynaklardan bilgiye erişilmesini, endüstriyel kontrol sistemleri kullanılarak siber saldırılara karşı korunmasını sağlamaktır. Belediye hizmetlerine zaman ve mekândan bağımsız olarak erişebilmek ve vatandaşlara uygulamalar aracılığıyla olanak sağlamak yeni nesil vatandaş ile de daha doğru bir bağ kurulmasını kolaylaştırmaktadır. E-belediye uygulamalarının kuruma katkıları; kaynak ve zaman tasarrufu, personel tasarrufu, evrak ve bürokrasi azaltılması, hizmet ve hizmet seviyesinin sağlanması, belediye faaliyet ve işlemlerinin anında raporlanması, kamu hizmetlerinin sorunsuz üretilmesi olarak özetlenebilmektedir.

2.E-BELEDİYECİLİĞİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Devletin görev, yetki ve sorumlulukları dikkate alındığında o alan çok büyük bir sınır teşkil etmektedir. Bu noktada 1930 yılında 1500 sayılı Belediye Kanunu ile yerel yönetimler oluşturulmuştur. Böylece devletin görev ve yetkilerini tam olarak yerine getirebilmesi ve kamu hizmetlerine yönelik toplumsal ihtiyacı merkezi hükümetten daha verimli ve etkin bir şekilde belirleyebilmesi sağlanmıştır. Eğer, yerel yönetimlerin merkezi yönetimdeki görev ve sorumlulukları, kurulduğu ilk yıllarda belirli idari görevlerle sınırlı olsaydı; günümüzde toplumsal hayatta yaşanan çeşitli değişimler sonucunda bu beklentilerin hem belediyelerin yapısı hem de belediyelerin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması mümkün olmayacaktır. Bu durumu somutlaştırmak gerekirse; Cumhuriyetin ilk yıllarında görev ve sorumlulukları inşaat ve temizlikle sınırlı olan belediyeler vatandaşlar için bir kamu hizmetinden çok düzenleyici ve yardımcı araç pozisyonunda kalabiliyorlardı (Zengin, 2009: 120). Her geçen gün artan kentleşme olgusu, insanların ekonomik sorunlarının çözümüne yöneliktir. Dolayısıyla bu açıdan bir değerlendirme yapacak olursak, kentleşme arttıkça belediyelerin kamu yönetimindeki rolü, kamu yönetiminin yerel tamamlayıcısı haline geldiğini göstermektedir. Yerel yönetimlerde halk-iktidar ilişkisini başka bir boyuta taşıyan bir diğer gelişme ise belediye başkanlarının halk tarafından seçilmesi olmuştur

(Karataş ve Tarhan, 2021: 319). Ülkemizde belediye başkanları 1961 yılına kadar sulh hakimleri tarafından seçilmekteydi ve 1965'ten sonra belediye başkanı halk tarafından seçilmeye başlandı. Bu gelişmeyle birlikte halkın yönetime katılımı artmış ve daha demokratik bir yönetimin gelişmesinin temelleri oluşturulmuştur. Geleneksel belediyecilik, küçük kasabaların kuruluşunun ilk yıllarından 1980'li yıllara, özellikle bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesine kadar geçen sürede, küçük kasabaların doğal yönetim tarzı olarak adlandırılabilir. Çünkü bu dönemin ilk yıllarında özyönetim anlayışı birtakım yönetsel görevlerle sınırlı kalmıştır. Merkezi vesayet hâkim olduğu bir yerel yönetimde, halk kavramı ve kamu hizmeti olgusu tam olarak anlaşılammış olsa da bürokratik yapının engellediği geleneksel bir yönetim tarzının hâkim olduğu söylenebilmektedir (Urhan, 2008: 92-93). Bu dönemde gerçekleştirilen araştırma ve projeler, idari ve organizasyonel görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinin önündeki engelleri çözmeye yönelik faaliyetler olarak nitelendirilebilmektedir. Küçük kasabaların sosyal yaşamdaki varlığının değiştiği ve organizasyon yapısının da bu değişime paralel olarak olduğu o yıllarda, yerel yönetimlerin görev ve sorumluluklarını yerine getirememelerinin nedenleri, yapılan araştırmalar sonucunda belirlenerek sistemin değişimine gidilmiştir. Belediyelerin görev, yetki ve sorumluluklarını yerine getirebilmesi için ihtiyaç duyulan mali kaynakların örgütsel ve kişisel sorunlara odaklandığı görülmektedir. Ayrıca Yalçındağ (1991) yaptığı araştırmada belediyelerin özerkliğinin, halkın katılımının, denetiminin ve temsiline demokratik olarak idari açıdan yeterli olmadığını ve bunun sonucunda tutarlılık ve örgütsel verimlilik ve etkililiğin oluştuğunu tespit etmiştir. Kentleşme olgusu ve kentleşmeyle birlikte sosyal kalkınmanın da artmasıyla ilgili olarak arz sorunlarının olduğuna dikkat çekerek belediyelerin yeniden yapılandırılması gerektiğine dikkat çekmiştir.

Bilgi çağının gerektirdiği kentsel yaşamı teşvik edici planlı ve programlı faaliyetleri yürütmek belediyelerin sorumluluğundadır; bunlardan özellikle belediyelere önemli görev ve sorumluluklar düşmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte bireylerin ve kurumların yerel yönetimlere yönelik beklentileri de sürekli artmakta ve değişmektedir. Kent hizmetlerinde verimlilik, etkinlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel gereksinimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilgi ve iletişim teknolojisi, belediyelerin çeşitli hizmet ihtiyaçlarına göre yeni ufuklar açmakta ve sorunlara uygun çözümler sunmaktadır. Birincisi, hızla gelişen bu teknolojiler, kontrolsüz büyüyen şehirlerin izlenmesi ve kontrol edilmesi, rasyonel planlama ile yatırım ve bakım çalışmalarının yapılması ve hizmet kalitesinin artırılması için geniş olanaklar sunmaktadır (Mecek, 2017: 1834). Sürekli olarak e-yönetime doğru ilerlediğimiz bu dönemde, e-yönetimin yerel düzeyde geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin tam olarak anlaşılmadığı ve geliştirilemediği görülmektedir. Bu noktada ilk olarak "Elektronik olarak toplum yönetiminin veya elektronik yönetimin toplum üzerinde başarılı ve yararlı olması kültürel ve düzen anlamında uygun mudur?" sorusu akıllara gelmektedir. Yoksa bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişmesiyle kamu yönetiminin modernleşmesine yönelik bir atılım mıdır? Genel olarak belediyelerin elektronik başvuruları, formların online olarak gönderilmesi, belediyelerin internet sitelerine katılım imkânı, elektronik işlem ve iletişim kolaylığı gibi online hizmetlerle sınırlıdır (Arslan, 2022: 78-79). Web uygulamaları ve bunların faydaları, başarılı bir dijital ortamın alanının yalnızca bir parçasıdır. Aslında e-yönetime ilişkin tüm tanımlar, ilkeler ve beklentiler, e-yönetimin kentsel kurumlardaki tüm yerel uzantıları için de geçerlidir. Çünkü e-dönüşümün nihai hedefi, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu bilgi ve hizmetlere tek bir portal üzerinden ulaşmaktır. Bu hedefe ulaşmak için devlet ve yerel yönetimler arasında iş birliği ve koordinasyon şarttır. Bir başka deyişle e-yapılanma iş birliğini gerektirmektedir (Peker, 2015: 173).

E-yönetişim yaklaşımını yönlendiren şeffaf, kapsayıcı, hesap verebilir, vatandaş odaklı, etkin ve verimli bir yönetim yapısı yeni oluşturulan tüm elektronik belediye hizmetlerinde korunmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda yerel yönetimlerde e-yapıya olan ihtiyaç ve e-devlet uygulamasına yönelik kişi ve kurumların beklentileri; kent hizmetlerinin verimliliği ve etkinliği, düzenli ve sağlıklı bir çevre, yollarda düzenli trafik ve yönlendirme, abone işlemlerinin ve ödemelerinin hızı, hızlı, verimli ve etkili afet müdahalesi, imardaki hız, türlü problemlerin çözümlenmesinde yetkililere aracısız, hızlı ve doğrudan ulaşım olarak özetlenebilmektedir. Şehir düzeyinde ağa geçiş (e-belediye yapılanması) üç ana boyuttan oluşmaktadır (Güven, 2022: 1625):

- Belediyelerin mali, özlük, editoryal, imar planlama vb. yönetim süreçlerinin otomasyonunun sağlanması,
- Şehir sakinlerinin şikâyet, istek ve görüşleri; Belediyenin idaresi altındaki iş ve işlemlere, belediyenin ruhsat, izin ve onaylarına, örneğin bir şirket veya projenin onaylanmasına ilişkin bilgi taleplerinin karşılanması; Yerel yönetim tarafından toplanan adli yardım masraflarının çevrimiçi olarak ödenmesi,
- Yerel yönetimin temel bilgilerini paylaşmak, diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla bağlantı kurmak.

2.1. Dünyada Yerel Yönetimlerin Dönüşümü

Dünya genelinde belediyelerin dijital belediyecilik yaklaşımını yoğun bir şekilde benimsedikleri görülmektedir. Dijital dönüşümden dijital yönetime geçiş yapan dünya genelindeki belediyeler, Wi-Fi hizmeti, elektronik imza, e-devlet kapısı, e-devlet yazılımları, mobil uygulama kullanımı, gerçek zamanlı trafik kameraları, e-sağlık uygulamaları ve dijital kütüphane sunmaktadır. Dünyada yaratıcı hizmetler değişimin ilk adımı olarak görülmektedir ve konu üzerinde sıklıkla araştırmalar yapılmakta ve uygulamalar geliştirilmektedir. Söz konusu uygulamalar dijital geçiş sürecinde vatandaş ve belediyeler arasında tek taraflı ilişkilerdir. Hizmetlerin elektronik ortamda sunulduğu ve vatandaşların kullandığı bu tek yönlü ilişkinin, dijital yönetimle birlikte çift yönlü bir ilişkiye dönüşmesi dikkat çekicidir (Das ve ark., 2017: 419). Yurttaş aktivizmi, sorgulama ve karar alma süreçlerinde elektronik ortamda görüş bildirme, dünyadaki bazı belediyelerde daha yaygın hale gelmiştir. Dijital yönetimin işlevselliğini sağlamak için ilk kez açık veri platformunun oluşturulması, dünya belediyelerinin öncülük ettiği teknolojik geliştirme projelerinden biridir. Londra, Boston, Auckland ve Montreal gibi şehirler bunun örnekleridir (Gauld ve ark., 2016: 288).

Açık veri platformunun amacı vatandaşları veriye dayalı kararlar alma ve sürece katılma konusunda güçlendirmektir. Anında paylaşılan açık verilerin yardımıyla vatandaşlar, yaşadıkları topluluktaki bilgileri düzenli olarak kontrol etme fırsatına sahip olmaktadır. Açık veriler aracılığıyla hava kirliliği, barajlardaki su seviyeleri, ulaşım araçları, trafik koşulları ve vatandaşlara uygulanan çeşitli ödeme oranları gibi bilgiler vatandaşlara anında iletilebilmektedir. Açık veri platformlarının diğer tarafı ise vatandaşların dijital ortamda anında bilgi alabilmesi ve mevcut verileri kullanarak sorunlarını bildirebilmesi veya kendi alanında çözüm sunabilmesidir. Bu sayede

açık verinin kent sınırındaki yenilikçi faaliyetlere olumlu etkisinden söz edebilmektedir. Açık veri platformunun sağladığı yerel katılım örneği olarak Yeni Zelanda'nın Auckland Belediyesi incelendiğinde, açık veri platformunun aynı zamanda vatandaşların sistemi nasıl kullanabileceği veya bir vatandaşın sistemi nasıl kullanabileceği gibi teknik talimatları da içerdiği görülmektedir. Sistemde olmayan bilgilere, ayrıca çevre, planlama, ulaşım, park ve açık alanlar, hava durumu ile ilgili faaliyetler gibi detaylı gizli bilgilere açık bilgi olarak ulaşmak mümkündür. Açık verinin önemli yönlerinden biri de belediye bünyesinde uygulanan tüm projelerin detaylı listesini görebilme ve tamamlanan projelerin bütçesini görebilme yeteneğidir (Atenas, 2015: 381; Keller ve ark., 2023: 351). Dünyanın tüm yönetim birimlerinde vatandaşa açık şekilde sunulan hizmetler kamusal tatmini ve güveni artırmakta yardımcı olmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Avrupa ülkeleri, Avustralya ve Asya'daki gelişmiş ülkelerde elektronik şehir hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Bu raporların temel amacı elektronik özerkliğe ilişkin hizmetlerin standardizasyonunu sağlamaktır. Hizmet sunumunun standardizasyonunu sağlamak amacıyla bu ülkeler uluslararası konferans ve kongreler aracılığıyla çeşitli projeler geliştirmişlerdir. Buradan Amerika Birleşik Devletleri'nde elektronik belediye hizmetlerinin merkezi hükümet tarafından belirlenen standartlar çerçevesinde uygulanması gerektiği sonucu çıkmaktadır (Yang ve ark., 2009: 57). İngiltere'de ise standartlar yerel yetkililer tarafından belirlenmektedir. E-belediyecilik alanında yapılan en kapsamlı çalışma, 2016 yılında gerçekleştirilen yedinci küresel e-devlet çalışması olan: "Dünyadaki Belediye Web Sitelerinin Boylamsal Değerlendirilmesi" olarak literatürde yer almaktadır. Bu çalışma 2016 yılında yapılmıştır ve gizlilik, güvenlik, kullanılabilirlik, içerik, hizmetler ve sosyal katılım kategorilerine göre 120'den fazla ulusal başkentteki belediyelere ödül verilmesine karar verilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda Seul, Tokyo, Hong Kong, Helsinki, Toronto ve Barselona belediyeleri en çok puan toplayan belediyeler olarak derecelendirilmiştir. Vatandaşlardan toplanan anket sonuçlarına göre Seul Belediyesi'nin internet sitesinde şehrin ve belediyenin ana organları, kentsel planlama, uluslararası iletişim, ekonomi ve yatırımlar, trafik, çevre ve enerji, kültür ve turizm ile ilgili bilgi ve hizmetler yer alırken aynı zamanda yapı, sağlık, sosyal hizmetler, güvenlik ve eğitim anlamında da pek çok hizmet vatandaşa sunulmuştur. Rapora göre acil durum yönetimi, kadın ve çocuklara yönelik hizmetler de e-devlet uygulamalarında başarılı bir şekilde yer almaktadır (Ingrams, 2020: 740).

Dijital yerel yönetimlerin işlevlerinden biri olan bütçe oluşumuna katılım konusunda Helsinki ve Madrid belediyelerinin bu etkinlik için geliştirdiği elektronik araç ve uygulamalara dikkat çekilmektedir. Helsinki sakinleri belediyenin faaliyetlerine katılabilir ve fikir önererek, katılım bütçesine oy vererek, şehre geri bildirim göndererek ve gönüllü çalışma fırsatları elde ederek karar alma süreçlerini etkileyebilmektedirler. Dijital yönetim ağına sahip, tüm bu süreçler için ayrı web sayfalarının bulunduğu, vatandaşların olumlu veya olumsuz görüşlerini hızlı ve kolay bir şekilde iletebildiği Helsinki kent yönetiminde katılımcı bütçeleme uygulaması planlandığı gibi hayata geçirilmiştir. Katılımcı bütçelemede, Helsinki vatandaşları şehir fonlarını şehir bölgelerinin iyileştirilmesine yönelik fikirler üretmek için kullanmaktadırlar ve ardından belediye meclisi tarafından onaylanan tahsislere göre hangi fikirlerin uygulanacağına oy vermektedirler. Katılımcı bütçelemenin (beyin fırtınası) ilk aşamasında, 12 yaşın üzerindeki tüm sakinlere bütçenin kullanımına ilişkin fikirler verilmektedir. İkinci aşamada (birlikte yaratma) üretilen fikirler öneriye dönüştürülmektedir. Bu aşamada alanın uzmanları ve bölge sakinleri bir araya gelerek teklifin

maliyetini hesaplamakta ve teklif değerlendirilmektedir. Üçüncü aşamada (oylama) sunulan öneriler oylanırken, son aşamada (uygulama), Helsinki şehir yönetimi en çok oy alan önerileri uygulamaya başlamakta. Uygulama, bu aşamada önerilerini sunan bölge sakinleri ile Helsinki Belediyesi'nden uzmanların ortak çalıştaylarıyla devam eder. Son olarak vatandaşlar bütçe ilerlemesini dijital olarak izleyerek ve geri bildirimde bulunabilmektedirler (Jaakola ve ark., 2015: 120).

Barselona, Amsterdam ve New York belediyelerinin uygulamakta olduğu dijital yönetişimin önemli uygulamalarından biri de sosyal projelerin oylanmasıdır. Bu dijital uygulamada vatandaşlar belediyelerin sosyal projelere verdiği desteği artırmaktadır. Bu kapsamda ağırlıklı olarak evsizler, yoksullar ve mülteciler üzerinde araştırmalar yapılmakta ve dijital ortamda kasaba halkının onayı alınmaktadır. Bu dijital uygulamanın gönüllülük ilkesini ön planda tutması önemli bir odak noktası gibi görünmektedir (Yadav ve ark., 2017: 1253; Calzada, 2021: 4-5). Belediyeler demokratik yapısı gereği doğrudan vatandaşlara hizmet sunan ve hizmete yakın konumlanmaları nedeniyle çalışmaları verimli olan kuruluşlardır. Bu yakınlık yerel katılımı desteklemektedir. Bu bağlamda dijital yönetişime yerel katılımı sağlayan bir diğer eylem alanı da sosyal medya kullanımınıdır. Sosyal medya araçları belediyelerin şeffaf, açık, kapsayıcı ve işbirlikçi sunumunda önemli bir adım haline gelmiştir. Dünya genelinde belediyelerde sosyal medyanın etkin kullanımı da dikkati hak etmektedir. Bugün hemen hemen her belediyenin sosyal medya üzerinden paylaşım yaptığını görmekteyiz ve Londra şehri gibi dünya genelinde bazı belediyeler açık veri platformlarını sosyal medyaya taşımış durumdadırlar (Kitchin, 2014: 134).

2.2. Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Dönüşümü

Günümüzde bilgi çağının bir sonucu olarak Türk belediyelerinde dijital dönüşümün yaşandığını gözlemlemek mümkündür. Çünkü birçok belediye dijital dönüşüme altyapısını geçirmiş durumda ya da hazırlıkları sürdürmektedir. Ancak, geleneksel yönetim anlayışına göre olağanüstü olarak nitelendirilen bu halde tek taraflı hizmet sunumu bağlamında dijital transformasyon sağlanmıştır. Daha geniş perspektifle yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetişime geçişin örnekleri bulunsa da belediyeler bu geçişi henüz kabul etmiş değillerdir. Öncelikle Türk belediyelerinde dijital değişimin tek taraflı hizmet sunumu şeklinde geliştiği e-devlet kavramı ve uygulamalarını incelemek, değişimin ne kadar ikili ilişkiye dönüştüğünü anlamak açısından faydalı olacaktır (Kabakuş, 2014: 308).

Elektronik özerklik olarak nitelenen kavram, en anlaşılır ifadeler ile belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerin dijital ortamda da sağlanabilmesidir. Bir diğer ifadeyle, yönetilen kente dair verilerin bilgi teknolojileri desteğiyle yönetilmesi, modern teknolojiye dayalı araştırmalar yapılması, bu verilerden farklı türde bilgilerin kent ve toplum yararına üretilmesi ve kente etkili bir şekilde vatandaşlara sunulmasıdır. Bu tanıma ek olarak e-devletin kapsamı da bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşa daha yakın, katılımına daha açık, etkin ve verimli bir yapıyı ifade edecek kadar geniştir (Çiftçi ve Çiftçi, 2023: 716). Gelineen aşamada elektronik belediye kavramı sadece çevrimiçi olarak sunulan hizmetleri değil aynı zamanda özerklik kavramındaki değişimi de ifade etmektedir. Söz edilen değişim ile vatandaşın da karar alma süreçlerine katılımı, hatta bu süreçlerin tamamen vatandaş odağında gerçekleştirilmesi, belediye personelinin de dijital

kullanıma olan uyumunu ve hiyerarşik olarak tepede bulunan yönetimi kapsamaktadır. Ülkemiz belediyelerinde yaşanan dijital dönüşümün parçası olan e-devlet ve daha birçok uygulama etkin bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Uygulamaların en aktif kullanılanları arasında e-devlet entegrasyonu, elektronik belge yönetim sistemi (EBYS), e-dilekçe ve e-imza yer almaktadır. Ek olarak video konferans, kiosk uygulamaları, mobil teknolojiler, web-casting ve intranet uygulamaları, çağrı merkezlerinin telefon teknolojileri de belediyelerin dijital ortamda hayatı kolaylaştırmak için sunduğu basit hizmetlerdir. E-belediye alanında vatandaşlara sunulan diğer dijital hizmetler arasında; dijital kasa, dijital kütüphane, e-okul projeleri, kent bilgi sistemleri, e-mezarlık, dijital engelli izleme projeleri, dijital arşiv, etkinlik yönetim sistemleri, MOBESE, e-değerlendirme, turizm akıllı hizmetleri, akıllı trafik sistemi uygulaması, otobüs durakları, akıllı sağlık uygulamaları, e-parlamento, dijital anket, ücretsiz wi-fi, sosyal medya (Twitter, Facebook, Instagram), online bilet portalı, internet TV, dijital gazete, iris ve parmak izi tanıma sistemleri gibi dijital hizmetlerdir (Önal ve Alaca, 2017: 96-97).

E-devlet uygulamalarına bakıldığında Türkiye’de hemen hemen her şehirde faaliyetler farklı olsa da dijital uygulamaları görmek artık mümkündür. Bu bağlamda bazı büyükşehir belediyesi örneklerine bakıldığında Ankara büyükşehir bölgesindeki vatandaşlar belediye meclisinin faaliyetleri, stratejik yönetim araçları, denetim raporları, ihale ve satın alma raporları, geçim ve hizmet raporları ve mali raporlar hakkında belediyenin web sitesi ya da uygulamalara girerek bilgi sahibi olabilmektedirler. E-ödeme, e-tahsilat, Mavi Masa, EGO Ulaşım ve elektronik raporlama gibi uygulamalarla fatura ödeme, maaş sorgulama, mezarlık bilgileri, ulaşım bilgileri ve şikayetler gibi çeşitli mali ve sosyal görevleri yerine getirebilmektedirler. Benzer şekilde İstanbul Büyükşehir bölgesinde Beyaz Masa, e-bilgilendirme, e-başvuru gibi uygulamalarla evde sağlık hizmeti, ulaşım kartı gibi her türlü talebi belediyeye iletebilir veya iş kurmayı dahi online olarak gerçekleştirecek bir süreci deneyimleyebilmektedirler. Aynı zaman da beyannameler, e-soruşturma, e-ödeme şehir tanımları hakkında bilgi alabilmekte, faturaları ödeyebilmekte, planlama veya askıya alma işlemleri hakkında bilgi alınabilmektedir (Erdem ve Emini, 2021: 1913; Karataş ve Tarhan, 2021: 327). Benzer dijital uygulamalar pek çok şehir belediyeleri, ilçeleri ve başkent dışındaki ilçelerde de kullanılabilir. Tüm bu hizmetlerin öne çıkan özelliği vatandaşa sunulan hizmetler olması ancak tek yönlü bir ilişkiyi hedeflemesidir. Ülkemizde katılımcı demokrasiye yönelik vatandaş-belediye ilişkisi esas olarak elektronik katılım ve elektronik demokrasi bağlamında karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle elektronik belediyenin dijital yönetimini tercih eden uygulamaya aşına olmanız gerekmektedir. E-katılım, teknolojik gelişmenin bir yansıması olarak halkın demokratik süreçlere katılımının bilgi ve iletişim ağları aracılığıyla yaygınlaşması ve değişmesi anlamına gelmektedir. Bu bağlamda e-katılım, katılımı artırmayı ve vatandaş katılımını desteklemeyi amaçlamaktadır. Elektronik demokrasi, artan bilgi ve iletişim teknolojisinin vatandaşların demokratik süreçlere katılımını kolaylaştırması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda ise elektronik katılım, elektronik demokrasinin ön koşuludur. Çünkü dijital katılımcı araçlar sayesinde karar alma, hizmet sunumu ve müzakere gibi aşamalarda e-demokrasi süreci tartışılabilir (Çakır, 2017: 8). Dijital yönetişimin elektronik katılımını ve dolayısıyla elektronik demokrasiyi temel alarak, dijital yönetişim sürecinin dijital ağ ekseninde devlet kurumları ve diğer çıkar grupları tarafından uygulanan etkin bir katılımcı sistem olduğu gösterilebilmektedir. Belediyelerin dijital uygulamalarına elektronik demokrasiye dayalı elektronik katılım ve dijital yönetişim perspektifinden bakacak olursak, elektronik oylama, çevrimiçi sohbet ortamları, toplantıların çevrimiçi izlenmesi, çevrimiçi toplantılara katılım, çevrimiçi tartışma ortamları ve çevrimiçi

protesto ve imzalar karşımıza çıkmaktadır. Bu uygulamaların yanı sıra kullanımları halen çok etkili olmasa da sosyal medya kullanımının da etkili bir katılımcı dijital yönetim kanalı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir (Özyardımcı, 2022: 41).

2.3. Dijital Dönüşümün Faydaları

E-devlet uygulaması sosyal ve kurumsal hayatta bazı avantajlar sağlamıştır. Daha önce de söz edildiği üzere bu uygulamalar temelde, devletin hızlı ve verimli işleyişini sağlamak; devlet şeffaflığı; vatandaşların her düzeyde yönetime (yönetim) katılımını sağlamak; kurumlar arası bilgi alışverişini sağlayarak iş ve bilgi mükerrerliğinin önlenmesi; vatandaş memnuniyetini sağlamak; ekonomik kalkınmanın desteklenmesi; bazı bürokratik uygulamaların azaltılması; vatandaşın talebi öne çıkıyor; vatandaşlarla devlet arasındaki ilişkileri geliştirmek ve güven ortamını güçlendirmek ve aktif bir kamu yaratmak gibi pozitif amaçlara hizmet eden bu uygulamalar aynı zamanda, siyasilere kişisel çıkarları doğrutusunda yapılan harcamaların ve yanlış yatırımların büyük oranda tasfiye edilmesini sağlamaktadır. Aslında dijital uygulamalar geleneksel devlet anlayışında bir değişiklik gerektirmektedirler (Yıldırım ve Öner, 2004: 51).

Yerel yönetimlerin dijital uygulamaları hizmet verimliliğini ve kalitesini artırmakta, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkiyi değiştirmektedir. Vatandaşlar istedikleri bilgiye, resmî belge ve hizmetlere daha hızlı, 7 gün 24 saat ve daha az bürokrasi ile ulaşabilmektedirler. Böylece bir yandan belediyeler şeffaflaşmakta, diğer yandan vatandaşlar devletin karar alma mekanizmalarına daha aktif katılabilmektedirler. Elektronik uygulamalar aynı zamanda yüz yüze gerçekleştirilmediği için statüsü ne olursa olsun hizmetlerden eşit şekilde yararlanmayı sağlamakta, bir diğer ifadeyle kamusal eşitlik sağlamaktadır. Dijital uygulamaların yerel yönetimlerde kullanılmasının hem vatandaşlar hem de yerel yönetim kuruluşları üzerinde pek çok olumlu etkisi vardır ve bu etkiler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Çoruh, 2009: 320; Erdoğan, 2019: 70; Onaran ve ark., 2021: 18):

- Belediyelerin dijital uygulamaları, belediyeleri vatandaş odaklı, erişilebilir, şeffaf ve hesap verebilir hale getirmektedir.
- Belediyelere hızlı ve etkili karar alma ve uygulama olanağı tanır.
- Yerel kamu hizmetleri vatandaşların hayatını kolaylaştırır.
- Belediye hizmetlerine desteği teşvik eder.
- Vatandaşlar ile yerel yönetimler arasında etkin bir iletişim köprüsünün oluşturulmasını sağlar.

- Bilgi ve iletişim teknolojisinin yardımıyla vatandaşların siyasi karar alma süreçlerine katılımını teşvik eder. Böylece yönetim kavramının yerini yönetimin aldığı günümüz özyönetim anlayışını destekleyen dijital uygulamalar aracılığıyla vatandaşların yönetime katılımı sağlanmaktadır.
- Vatandaşa sunulan hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini artırır.
- Yetkililer ile halk arasındaki iletişim güçlendirilerek, farklı belediyelerde yaşayan vatandaşlar, vatandaşların idareye fiziki erişimi ve belediye yönetiminin vatandaşlara sunduğu hizmetler gibi değişkenlere eşit erişime sahip olunur. Bu sayede kamuoyunun görüş, istek, öneri veya şikayetlerinin yönetime daha kolay ulaşması ve geri bildirimlerin de bir o kadar kolay olması sağlanır.
- Kaynaklardan ve zamandan tasarruf edilir; bu vatandaş memnuniyetini ön plana çıkarmaktadır.
- Vatandaşların yerel kamu hizmetlerinden ucuza, hatta ücretsiz olarak yararlanmasına olanak sağlar.
- Hizmetlere tek noktadan erişim.
- Yerel yönetimlerde gereksiz insan gücü ve iş yükünden kaçınmayı sağlar; bu mevcut çalışanların daha verimli çalışmasına olanak tanır.
- İdari ve belediye fonksiyonlarının izlenmesi ve uygulanması çok daha kolay ve pratiktir.
- Yerel hizmetlerin yerel halkın ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi ve sunulur.
- 7/24 internete aktarılabilen yerel hizmetlere erişim.
- Belediyelerin faaliyetleri ve gündemleri her yerden izlenebilir.
- Farklı bölge ve ilçelerde yaşayan yerel halka eşit mesafede olunarak eşit hizmet sunulur.
- Prosedürlerin daha iyi yönetilmesi ve hizmetlerin ilgili hedef gruba daha iyi sunulması.
- İmar, paketleme, ihale vb. operasyonlarda rüşvet ve yolsuzluğu önlenir.
- Daha fazla yerel hizmeti çevrimiçi hale getirerek bürokratik prosedürleri azaltılır.
- Sorumlu ve daha açık şehir yönetimine erişilir.
- Yerel halkın talep ve şikayetlerine kısa sürede cevap verebilecek bir belediye yönetimi oluşturulur.
- Devlet ile belediyeler arasında etkin bir ağ yapısının oluşturulmasıyla karşılıklı bilgi paylaşımı kolaylaşır.

Yeni dijital belediyeçilik uygulamalarının olumlu bir yönü de gereken düzenlemelerin yapılmasının ardından hizmet sağlayıcılarının süreç boyunca, geleneksel kamu yönetimine kıyasla profesyonellik göstermesidir, dijital anlamda belediyenin olgun olması bu profesyonelliğin yakalanabilmesi anlamında oldukça önemlidir. Ayrıca belediyeler, geleneksel yönetimi sürdüren diğer belediyelerin vermiş olduğu hizmetlerin yanı sıra eğitim, stabilizasyon ve destek gibi yaşamın farklı aşamalarında esneklik gösterebilmektedir; bu da e-belediye uygulamalarının belediyeye entegrasyonunun başarılı olduğunu göstermektedir (Aydın ve Kiracı, 2014: 36). BT uygulamasının başarılı bir şekilde uygulanmasını etkileyen bir diğer faktör, BT departmanı tarafından yürütülen projenin liderliğidir; burada çeşitli faaliyetler koordine edilmiştir, örneğin: gerçekleştirilecek görevlerin planlanması ve hizmeti verecek olan personele gerekli destek ve eğitimin sağlanması; dijital uygulama hizmetini sağlayan tarafın yanı sıra belediye yetkilileri tarafından yürütülen faaliyetlerin izleme ve kontrolünün de gerçekleştirilmesidir. Başlangıçta çok karmaşık sorunlara sahip olmasına rağmen, bunların entegrasyon sürecinde aşılabildiği, bunun sağlayıcının yeterli profesyonelliği ve belediyenin farklı departmanlarının desteği sayesinde olduğunu vurgulamak gerekmektedir (Reascos ve ark., 2019: 83).

Entegrasyonun birinci ve ikinci aşamaları tamamlandıktan sonra, belediyenin zaten bütünleşik bir şekilde çalıştığı, yani kurum genelinde çapraz bilgi akışlarının zaten ele alındığı ancak bu noktaya gelmesi için gerekli çalışmalar yapıldığı söylenebilir. Süreçleri değiştirmek ve iyileştirmek ve bazı durumlarda belirlenen parametreleri yeniden kodlamak için gereklidir. Bu projenin teknolojik olduğu düşünülerek yönetimi BT departmanına devredilebilir ancak bu durum BT üzerinde idari bir yük oluşturabilir ve bu departmanın diğer departmanları etkileyecek kararlar alma yetkisi olmadığı için belediyede zorluklar yaratabileceği gözden kaçırılmamalıdır. Tüm organizasyonun kendisine ek olarak, ana değişikliklerin mali yönde yapıldığını da belirtmek gerekmektedir (Ulusoy ve Tekdere, 2019: 180).

Belediyelerde yukarıda sıralanan elektronik uygulamalardan beklenen faydaların gerçekleşmesi için çeşitli faktörlerin karşılanması gerekmektedir (Dolanbay ve ark., 2023: 78). Genel olarak e-yönetim ve yerel düzeyde e-yönetim ile ilgili olarak, yönetim biliminin temel kavramlarından biri, teknolojinin veya uygulamalarının tek başına başarılı e-yönetimin anahtarı olmadığıdır ve buna mutlaka dikkat edilmelidir.

2.4. Dijital Dönüşümde Karşılaşılan Problemler

Belediyeçilik kavramında geçilen bu yeni teknolojik devrimin her ne kadar pek çok faydası bulunsa da yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanılması kişi, kurum ve kuruluşların yerel yönetimleri üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu baskı sayesinde katılımcı demokrasinin gelişmesi yönünde önemli adımlar atılıyor olsa da çabalara rağmen kent dijital başvuru sürecinde pek çok sorun ortaya çıkabilmektedir. Bu problemler; kanunların hukuki ve teknik konularda yetersizliği, kentsel birimlerin yetersiz bilgi nedeniyle yeniden düzenlenmesi çalışmaları, çalışanların yeni teknoloji kullanımına karşı dirençleri, geleneksel yönetim biçimi ve farklı siyasi partilere mensup işçiler arasında yaşanan anlaşmazlıklar, bürokratik engeller, elektronik özgürlüğün tam anlamıyla sağlanamaması gibi durumlardır (Yolcu ve Özdemir, 2020: 219-221). Ayrıca belediyelerin

kullanmakta olduğu uygulamalarda kentlerin bilgi sistemlerinde belirlenmiş bir standardın eksikliği de sıklıkla göze çarpmaktadır. Devlet iletişiminin teknik yetersizliği, geleneksel devlet anlayışının elektronik yönetim anlayışının işlevselliğini sağlayamaması, geleneksel hizmet sunumu yöntemlerinin devam etmesi, çalışanların korku nedeniyle eski şekilde devam etme zorunluluğu, gelir kaybı veya yenilik kaybı, eski iş organizasyonundan yeni iş organizasyonuna geçiş sorunlarının henüz çözülmemiş olması ve yeni çalışma şeklinin tam olarak geliştirilmemiş oluşu noktasında da belediyelerde aksaklıklar yaşanmaktadır (Yarış ve Cömert, 2015: 18). Yeni iş süreçlerinin uygulanmasında mali açıkların meydana gelmesi de vatandaşların dijital süreçlere karşı güvenlerinin azalmasına neden olabilmektedir. Ayrıca pek çok ilde yaşayan nüfusun kuşak itibarıyla da dijital belediye uygulamalarının henüz tam olarak yerleşmemiş olması, kamu yönetiminde yekpare bir hareket tarzının sağlanamamasına neden olmaktadır (Kaypak, 2017: 1801). Bilgi güvenliğinin ulusal düzeyde sağlanmasının mümkün olmaması, dolayısıyla kullanıcılara güven eksikliği, bilgisayar becerilerinin düşük olması kamu yönetiminde ve vatandaşlarda internet kullanımının düşük olması ve bu alanda gecikme yaşanması, ülkenin beyin gücünün teknoloji üretimine uygulanmamasından kaynaklanmaktadır.

Türk belediyelerinin bütüncül bir yapıları bulunmamakla birlikte belediyeler kendi içlerinde etki alanı bakımından da uygulamaları etkileyecek nitelikte; büyükşehir belediyeleri ve belediyeler olmak üzere iki tür yapıya ayrılmaktadır. Nüfusu 750.000'den fazla olan belediyeler büyükşehir belediyeleri ve nüfusu daha az olan belediyeler de küçük şehir oldukları için doğrudan belediye olarak nitelendirilmektedir (Oktay, 2016: 88). Belediyeler 2005 yılında yürürlüğe giren ve halen geçerli olan 5393 sayılı Kanuna göre hizmet verirken, başkentteki belediyeler ise 2004 yılında yürürlüğe giren 5216 Sayılı Kanun'a göre kamuya hizmet vermektedir. Bu kanunlarda çağın ihtiyaç ve gereklerine göre zaman zaman değişiklikler yapılmıştır. Yerel halkla ilişkiler konusunda, etkin işleyen belediyelerde pek çok olumlu değişiklik gözlemlenmiştir. Yerel halkın farkındalığı her geçen gün arttıkça belediyelerin talep ve beklentileri, yapmak istedikleri de çeşitlendiği için kent yetkilileri de her gün yeni soruşturmalar yaparak gündeme uyum sağlamaya çalışmaktadırlar. Türkiye'de yerel yönetimlerin ve özellikle belediyelerin çözmesi gereken temel olarak dört sorun bulunmaktadır. Bu sorunların aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür (Çoruh, 2010: 505):

- Tamamen bağımsız bir yönetimin olmayışı,
- Yetersiz fon,
- Sürdürülemez hizmetler,
- Kaynakların verimsiz ve verimsiz kullanılmasıdır.

Yukarıdaki problemler irdelendiğinde iyi hizmet için yeterli kaynak, tesis ve ekipmanın mevcut olması gerekmektedir ve bu bağlamda aslında dijital dönüşümün bu eksiklikleri giderebilecek yapıya sahip olduğu da görülmektedir. Ancak belediyelerin öncelikli olarak çözmesi gereken dört temel sorundan biri olan "kaynakların verimsiz ve verimsiz kullanımı" sorununu çözenin, diğer üç sorunun çözümüne de önemli katkı sağlayacağı vurgulanmaktadır. Kentsel kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak için dijital çağın getirdiği internete ve bilgi teknolojilerine yakın durmalı ve bundan faydalanılması gerekmektedir (Bulut ve Yılmaz, 2014: 78).

Belediyelerin dijital dönüşümünde bu sorunlarla birlikte; merkezi yönetim arasında yetersiz iş birliği ve koordinasyon, vatandaşa ek olarak yerel yönetimlerde görev yapan personelin de etkin teknoloji eksikliği İnternet kullanımına yönelik altyapının yetersiz olması, internet kullanımında sorunlar yaşanması, kurum başkanlarının değişime direnç göstermesi, yeniliklere uyum sağlayacak ve yakından takip edecek nitelikli personel yetersizliği, birçok belediyenin resmi internet siteleri işe yaramaz oluşu, güncellenen web sitelerinin sadece vatandaşları bilgilendirmek amacıyla kullanılmakta olup, vatandaşların aktif katılımını teşvik edecek ortamların bulunmaması gibi sorunlar da bulunmaktadır (Akman, 2018: 522). Belediyelerin dijital uygulamaları üzerinden akıllı şehirlerin oluşturulabilmesi için veri toplama ve uygun idari çalışmalara yönelik hukuki altyapının oluşturulması gerekmektedir. Ayrıca ticari sırlar, devlet sırları ve mahremiyete ilişkin bilgilerin toplanması ve paylaşılmasının sağlanması gerekmektedir. Açık veri politikası kapsamında şehirlere ilişkin bilgilerin toplanması, analiz edilmesi ve paylaşılması çok kolay hale gelmiştir. Ancak bilgi paylaşımının sınırları, paylaşılan bilgi ve bilgi güvenliği gibi konular bu alanda ilerlemeyi engellemektedir. Belediyelerin dijital dönüşüm alanında yaşadığı sorunlardan biri de her belediyenin uygulamayı kendisinin gerçekteştirmesidir. Bu konunun koordinasyonunu sağlamaya yönelik projelerin eksikliği de sorunun çözümlenmesine engel olmaktadır. Aynı zamanda yerel yönetimlerde bilgi teknolojisine verilen önemin düşük olması da sorunlara yol açmaktadır. Bu sorunlar, kullanımdaki verilerin mükerrer olmasına, verilerin güncellenememesine, iç iletişimin sağlanamamasına ve gerekli bilgilerin zamanında alınamamasına yol açmaktadır (Sever, 2021: 196). Bu nedenlerden dolayı yöneticiler hatalı kararlar vermekte ve hizmet sürecinde kesintiler meydana gelmektedir. Belediyelerin dijitalleştirilmesinde karşılaşılan bir diğer sorun ise personel sorunudur. Belediye çalışanları için dijital uygulamalarda uzmanlaşma önemlidir. Aksi takdirde kapsamlı bir politika yerine sorunların çözümlenmesine yönelik ayrı ve bağımsız çözümler sunulabilmektedir. Ayrıca bazı dijital uygulamalar bir şehrin kapsamını aşabildiğinden, bu gibi durumlarda uygulamaların bölgesel veya ülkeye özel olarak hayata geçirilmesi gerekmektedir. Birçok dijital uygulama, farklı sektörlerdeki farklı kurum veya kuruluşlarla iş birliği gerektirebilir, bu durumda yatay ve dikey iş birliklerinin tasarlanmasına özen gösterilmesinde fayda vardır. Hem yerel vatandaşların hem de yerel birim liderlerinin belediyede dijitale geçişi kabul etmesi ve ortak hedefte ortak anlayışta buluşması önemlidir (Çabuk ve ark., 2016: 89).

Belediyelerin daha şeffaf ve kapsayıcı bir yapıya kavuşması için kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulması yaygınlaştırılmalıdır. Yerel halkın belediye faaliyetlerine ve denetimlerine daha fazla katılımını sağlamak için halka açık yerlerde ücretsiz internet hizmeti sunulmalıdır. Belediyelerin sunduğu hizmetlerden dijital ortamda faydalanabilmek için telefon hatlarının etkin kullanılması gerekmektedir. Belediyelerin kullandığı web sitelerinin sürekli ve düzenli olarak güncellenmesi gerekmektedir. Dijital dönüşümün gerektirdiği yaşam koşullarının sürdürülebilmesi için yerel birim çalışanlarına ve yerel halka yönelik eğitimler ve konferanslar düzenlenmelidir. Kırsal kesimde yaşayan vatandaşlara bilgisayar, telefon, tablet ve internet gibi dijital çağın araçları daha uygun şartlarda ve bazı bölgelerde daha düşük fiyatlara sunulduğu takdirde bu hizmetlerden yararlanabilecek ve gelişmelerden haberdar olabileceklerdir (Yıldırım, 2021: 70). Görüldüğu üzere dijital uygulamalar hem birçok problemi beraberinde getirebilmekte hem de uygulama esnasında maliyeti düşürürken, donanım anlamında maliyeti artıran bir etkiye sahip olabilmektedir. Bölümde anlatılan dezavantajlara ek olarak Tablo 1’de, dijital uygulamaların neden olabileceği başarısızlık faktörleri ve alt nedenleri sıralanmıştır.

Tablo 1. Dijital Uygulamaların Yerel Yönetimlerde Neden Olabileceği Başarısızlık Faktörleri (Siegfriede, 2003: 455)

Başarısızlık Faktörleri	Alt Faktörler
Rehber ilkeler ve strateji	E-devlet için yol gösterici ilkeler; sanal belediye binası genel strateji, yol gösterici ilke ve stratejinin henüz genişletilememiş ilkelere sahip olması ve bu nedenle stratejik uyumun zorlaşması; üst düzey liderin süreci reddi / ilgisizliği; sanal belediye binası (e-belediye) için öncelikler hakkında fikir birliğine varılamaması ve uzun dönem planlamanın yapılamaması.
Fayda ve maliyetler	Vatandaşlar, şirketler, misafirler, yönetim, politikacılar.
Uygulamalar	Bilgi, iletişim, işlemler, entegrasyon, katılım olarak henüz bir sınırın yaşanması.
İş birliği ve ortaklıklar	Diğer kamu kurumları ile iş birliği; ticari şirketlerle ortaklıklar, kurumlar ve girişimcilerle iş birliği; bilim ve araştırma arasında değişim için aynı altyapıya sahip olma gerekliliğinin doğması.
Doğru teknoloji ve teknoloji kullanımının örgütlenmesi	İşsel veri tasarımı; bt ağı – yazılımı; temel hizmetler ve altyapı; elektronik imza; erişim gibi alanlarda standartların bulunmaması.
Yetenek, motivasyon ve nitelikler	Personel; yönetim, konsey / kıdemli idari personel; kullanıcılardan pek çoğunun değişim sürecine direnç göstermesi.
E-belediye uygulamalarının benimsenmesi	Belediye içi iletişim; belediye dışına yönelik iletişimde gerek kültürel gerekse kuşak farklılıkları nedeniyle problemlerin yaşanması.
Organizasyon, proje ve değişim yönetimi	Proje organizasyonu; idari reformlar ile iş birliği / uyum; organizasyonda değişim mühendisliği, işlem süreçlerinin analizi ve optimizasyonu; yapısal organizasyonlarda değişim mühendisliği, iş birliğinin organizasyonu; sonuçların değerlendirilmesi ve izlenmesi konularında mutlaka uzmana ihtiyaç duyulması ve aslında yeni iş gücüne ihtiyacın artması.
Sürdürülebilir kaynaklar	Finansman, personel, bilgi noktasında eksikliklerin yaşanması.
Yasallık	Yasal yeterlilik; portalın kullanım yapısı, portal hizmetleri için izin verilebilirlik; özel sektöre ait uzmanların entegrasyonu, portal kullanım için genel yükümlülükler ile uygunluk; bilgi hizmetlerinin yasal koşulları, iletişim hizmetlerinin yasal koşulları; kopyalama işlemlerinin yasal koşulları, yasalardaki değişikliklerde ve özellikle kişisel verilerin korunumu noktasında bir garanti sağlanamaması.

3. YEREL YÖNETİMLERDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI

Dünyada ve Türkiye'de elektronik belediye ekseninde araştırmalar yapılmaktadır. Literatürde e-devlet hizmetlerinin uluslararası bağlamda değerlendirilmesine yönelik farklı parametrelerin kullanıldığı çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Polat (2006) belediyelerin elektronik özerklik alanındaki çalışmalarını elektronik demokrasi kavramı üzerinden değerlendirmektedir. Bu bağlamda yerel yönetimler için örneğin şeffaflık, kontrol edilebilirlik ve hesap verebilirlik açısından çok önemli olan e-demokrasi, vatandaşların katılım hakkını elektronik ortam aracılığıyla kullanması olarak tanımlanmaktadır (Akt. Erdoğan, 2019: 559). Belediye web siteleri arasında web varlığı (doğrudan belediye web sitelerinden bilgi paylaşımı), iletişim (arama, form yükleme gibi etkinlikler), resmi işlemler (vatandaşlar resmi işlemlerini çevrimiçi olarak yaparlar), dönüşüm (devlet işlemlerinin dijitalleştirilmesi, hükümet işlemleri) yer almaktadır. Dünyada yapılan araştırmalar sonucunda Avrupa'nın e-yönetim uygulamalarını en başarılı şekilde kullanan başkentlerin Hollanda, İngiltere, Estonya, Almanya, Finlandiya, Norveç, İsviçre, Rusya, Fransa ve Danimarka olduğu belirlenmiştir (Akgümüş ve ark., 2021: 108). Görüldüğü üzere Avrupa'nın pek çok ülkesinde e-belediyecilik uygulamalarının dünya genelinde farklı şekillerde benimsenmiştir.

Yerel yönetimler, teknolojiyi kullanarak hizmet sunumunu geliştirme ve vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verme konusunda çeşitli stratejiler benimsemektedir.

Dijitalin, bir diğer ifadeyle bilgi, hizmet ve ürün işinde bilgi teknolojisinin kullanılarak, etkili bir belediye aracılığıyla hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini ve kalitesini artırmaya çalışan yerel yönetim birimleri, dijital özyönetim aynı zamanda bürokratik oligarşinin azaltılması ve verimliliğin kaybedilmesi, kaynak ve zaman tasarrufu için yerel kamu hizmetlerinin elektronik ortama (çevrimiçi) taşınmasını sağlayabilmişlerdir. Vatandaşların günlük yaşamını kolaylaştırmak ve yerel yönetimde iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek amacıyla dünyanın farklı yerlerinde birçok dijital uygulama oluşturulmuştur. Bunlar arasında wifi hizmeti, yönetim ve raporlama sağlayan elektronik belediye yazılımı, elektronik medya online hizmetleri, kişisel seyahat kartı yönetim sistemi, makine ve sürücü verimliliğini artırma projesi, elektronik imza uygulaması, e-devlet kapısı entegrasyonu, cep telefonu uygulaması, araç takip sistemi, reklam ve online izleme sistemi, coğrafi bilgi sistemi, iç iletişim, merkezi iletişim yönetimi, akıllı yazıcı çıktı kontrol sistemleri yer almaktadır (Karaca ve Öztürk, 2019: 529). Ayrıca canlı trafik kameraları, güvenlik kamera sistemleri, kameralı araç izleme sistemleri, ters kamera sistemleri, elektronik sağlık uygulamaları, turistik yayın kameraları, müze sesli rehber sistemi, 3 boyutlu mobil turist haritası, kazı izleme sistemi, kentsel atıklarda tıbbi sistemler, yönetim sistemi, iç mekan akıllı ışık otomasyonu, akıllı sinyalizasyon kavşaklar, yeşil dalga sistemi, değişken mesajlaşma uygulamaları, lokasyon bazlı SMS bilgilendirme projesi, araç içi internet projesi, asansörler, yürüyen merdivenler, aydınlatma sistemleri, dış mekan panelleri, USB şarj cihazı ve/veya wi-fi hizmeti ile kent mobilyası projesi, internet uygulaması ve altyapı izin yönetimi, uçtan uca akıllı cadde, bulvar projesi, akıllı trafik yönetim sistemi ve merkezi kurulum, akıllı otoparklar, mobil ödeme, dijital kütüphane gibi birçok uygulama vatandaşların hayatını kolaylaştırarak pek çok kaynaktan tasarruf sağlamaktadır (Erdoğan, 2019a: 68). Aşağıda alt başlıklar halinde ülkemiz ve dünyadaki uygulamalara daha detaylı bir şekilde değinilmiştir.

Yerel yönetimlerde e-devlet belediye uygulamalarından en efektif olarak kullanılanı şüphesiz e-devlet uygulamasıdır. Bilgi teknolojilerinin etkisi altında gelişen bilgi toplumu ve her şeyden önce internet aracılığıyla ortaya çıkan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini verimli, etkili ve kaliteli hale getiren ve katılımcı demokrasinin dönüşümünü destekleyen elektronik yönetim modelini teşvik etmiştir. Bu sayede ise kamuya yönelik oluşturulan e-hizmetler işleyen bir yapıya kavuşturulmuştur. Elektronik yönetim kavramı ve modeli; önce siyasi, sonra sosyo-ekonomik talepler sonucunda geliştirilen modelin odağını devletin “ekonomik verimlilik” hedefinden ziyade yurttaş katılımı ve kontrolü talepleri doğrultusunda belirlenmiştir. Bu çerçevede; e-yönetişim; e-yurttaş; e-demokrasi; e-oylama; e-ekonomi; e-ticaret; e-banka; vb. kavram ve modelleri geliştirilmiştir (Ateş ve Banazılı, 2020: 301). E-devlet uygulaması; kamu hizmetlerinin bilgi toplumu aracılığıyla vatandaşlara, işçilere ve iş ortaklarına ulaştığı ve fayda sağladığı bir yapıdır. Elektronik iletişim ve iş ortamında devlet görev ve hizmetlerinin yanı sıra vatandaşlık görev ve hizmetlerinin devlete karşı sorunsuz ve güvenli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamaktadır. Kamu kurumları, vatandaşlar ve işletmeler arasında bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojiyi kullanarak performansı ve verimliliği artırmayı amaçlayan kamu yönetim modelinin de en başarılı örneklerindedir (Tamer, 2022: 522). Bu bilgiler ışığında e-devlet ’in, internet bağlantılı bir yürütme organı olduğunu söylemek çok yanlış olmayacaktır. Aynı zamanda bu tanımlara göre kamu yönetiminde elektronik yönetim; verimlilik ve etkililiğin sağlanması, daha bilgili bir vatandaşlık yaratılması, herkes için eşit erişim, kapsamlı kaliteli bilgi, daha iyi hizmet, maliyet tasarrufu, daha

fazla şeffaflık, hükümet düzeyinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, basitlik ve kolaylık gibi avantajları hem vatandaşlara hem de kamu kuruluşlarına sağlamaktadır

E-Yönetişim modelinin nihai hedefi bahsedilen özelliklere sahip olacak şekilde etkin kamu yönetiminin sağlanabilmesidir. Ayrıca temsili demokrasinin zayıf yönlerini ortadan kaldırmayı amaçlayan katılımcı demokrasinin elektronik ortama aktarılması ve bu sayede kurumsal ve toplumsal yapıya daha şeffaf, kapsayıcı ve yönetişime dayalı bir yönetim anlayışının (e-demokrasi) getirilmesinin de bu yöntemle hayata geçirileceği ve gelecekte e-devletin öngördüğü e-demokrasiyi tam olarak hayata geçirmenin mümkün olacağı düşünülmektedir. Bunun sağlanabilmesi için ise ilk olarak, bilgi ve iletişim teknolojisinin toplumun tamamına eşit ve adil dağıtımının gerçekleştirilmesi; aynı zamanda bu teknolojinin kullanımına ilişkin eğitim altyapısının tüm bireyler için eşit şekilde sağlanması gerekmektedir. Toplum ve sistem arasında dijital uçurum oluşturulmamalı veya kaldırılmamalıdır (Yıldırım ve Öner, 2004: 50)

SONUÇ

Belediyeler, halka tatmin edici hizmetlerin sunulmasında hükümetlerin temel unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir. E-Belediye kurulması için gerekli koşulların sağlanması halinde devletin elektronik hizmetlerin sunumundaki sorumluluğunun azalması, hizmetlerin daha doğru ve verimli sunulması, kamu sektöründe maliyetlerin düşürülmesi, şeffaf yerel yönetim ve şeffaflık gibi pek çok avantaj yaratmaktadır. Vatandaşların hizmetlere daha kolay erişimi sağlanmasının yanı sıra e-belediyede şeffaflık ve hesap verebilirlik, vatandaşların karar alma süreçlerinde de siyasi ve sosyal faaliyetlere katılımı için uygun bir fırsat sağlamaktadır (Karlıdağ, 2014: 115). Gelişmekte olan bazı ülkelerde e-belediyeçiliğin önemi hızla farkına varılmış ve bu anlamda atılan adımların sayıları giderek artmaktadır. Teknolojik gelişmeleri hayatına yansıtabilen bireyler olarak bilgi çağı toplumunun bireyleri arasında katılımcı yerel yönetim düşüncesinin yaygınlığı korunmalı; şeffaf, kolay ulaşılabilir, hesap verebilir, vatandaş ve kalite odaklı hizmet sunan bir yönetim anlayışını benimseyen yerel yönetimler takdir edilmeli ve desteklenmelidir (Köylüoğlu, 2013: 9).

Gelişen ve büyüyen bilgi ve iletişim teknolojileri, zamanla hantallaşan yerel kamu bürokrasisine etkin ve verimli hizmet sunumu açısından büyük kolaylıklar sağlamakta ve kuruluşların denetlenebilir hale gelmesi konusunda önemli avantajlar sağlamaktadır. Ayrıca bu teknolojiler insanların hizmetlerden yararlanma, bilgiye kolay ve hızlı ulaşma ve yükümlülüklerini zahmetsizce yerine getirme konusundaki beklentilerine de cevap vermektedir. E-devlet, devletin topluma karşı yerine getirdiği görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı yükümlülüklerinin elektronik iletişim ve işlem ortamları aracılığıyla yerine getirilmesini sağlayan projeyi/geçidi ifade etmektedir (Henden ve Henden, 2005: 56). Günümüz dünyasında bazı idari işlevler, hızlı ve doğru karar verme açısından daha karmaşık hale gelmiştir. Bu nedenle kentsel alanlarda teknik hizmet sağlayan yerel yönetimlerin çağdaş ve dijital tabanlı, bilgiye hızlı ve güvenilir erişime sahip olmaları önemlidir. Bu açıdan e-belediye ve kentsel bilgi sistemi teknolojileri kentsel yönetim için oldukça etkili karar destek araçlarıdır. E-belediye politikaları ancak vatandaş odaklı olursa başarılı olabilecektir. Gelişmekte olan ülkelerde hükümet, yerel yönetim, işletmeler ve vatandaşlar arasındaki çevrimiçi istişarelerin çok düşük olduğu görülmektedir (Bojang ve Bwando, 2018: 14). Bu çerçevede, bu çalışmada yapılan literatür taraması ışığında e-belediye uygulamasında karşılaşılan zorlukların üstesinden gelmek için aşağıdakileri önermektedir:

- E-belediye gelişimi için temel BİT altyapıları iyileştirilmelidir,

- Dijital uçurum ve e-hazırlık: Paydaşların BİT altyapılarının mevcut durumunu anlamalarını ve bilmeleri sağlanmalıdır. Önceki çalışmalar, gelişmiş ekonomiler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki dijital uçurumun, gelişmekte olan dünyadaki kırsal-kentsel toplumlarda bile çok büyük olduğunu göstermiştir,
- Elektrik, internet, bilgisayarlar, çevrimiçi hükümet web siteleri vb. hala bir zorluktur ve donanım ihtiyacının giderilmesi için bütçe ayrılmalıdır,
- E-belediye projelerinde siyasi ve bürokratik onaya ihtiyaç vardır ki bu pek çok ülkede ciddi anlamda eksiktir. Siyasi irade ile veri güvenliği ve mahremiyet yasaları garanti altına alınabilir ve dolayısıyla e-belediye başarısında kritik öneme sahip olan sisteme vatandaşların güveni artırılabilir,
- İnsan kaynaklarının geliştirilmesine daha fazla yatırım yapılması gerekmektedir. Vatandaşlar çevrimiçi işlemleri kolaylıkla gerçekleştirebilecek şekilde eğitilmelidir. Devlet çalışanları da son yenilikleri takip edebilmeleri için düzenli olarak eğitim almalıdır. Yine çeşitli devlet daireleri arasında daha fazla koordinasyona ihtiyaç vardır ve aynı durum bilgi paylaşımı için de geçerlidir.

E-belediyecilik uygulamaları gelecekte, teknolojik gelişmeler ve toplumun beklentileri doğrultusunda şekillenmeye devam edecektir. Ülkemizde E-Devlet Kapısı ve belediye web siteleri üzerinden sunulan hizmet çeşitliliğinin artacağı, mevcut eksikliklerin giderilerek vergi ödemeleri, izin başvuruları gibi temel hizmetlerin yanı sıra, eğitim, sağlık ve kültür gibi farklı alanlarda çevrimiçi hizmetler sunulacağı tahmin edilmektedir. Ayrıca büyükşehir belediyelerinin e-belediyecilik uygulamalarında akıllı şehir projelerine daha fazla ağırlık vermesi gerekmektedir. Trafik yönetimi, enerji verimliliği, çevre koruma gibi konularda daha kapsamlı ve entegre çözümler hayata geçirilirse dijital katılım ve kamu-yönetim iletişimi güçlenebilecektir. Dünya perspektifinden ise belediyeler arası ve ülkeler arası iş birliklerinin artması, en iyi uygulamaların paylaşılarak benzer sorunlara yönelik çözümlerin birlikte geliştirilmesini sağlayacaktır. E-belediyecilik uygulamalarının geleceği, teknolojik ilerlemelerin yanı sıra toplumun değişen beklentileri ve ihtiyaçlarına adapte olma yeteneğine bağlı olacaktır. Bu noktada, veri güvenliği, gizlilik ve kullanıcı deneyimi gibi konular ön planda tutulmalıdır.

Dijitalleşme süreci kamuya pek çok fayda getirmiş olsa da yönetim uygulamaları özelinde değerlendirildiğinde kamunun rolünün yeniden tanımlanması, gözden geçirilmesi, merkezi, hiyerarşik yönetim yapılarının yerel yönetim yöntemleriyle değiştirilmesi ve hizmet yararlanıcılarıyla etkileşime geçilmesi gerekmektedir. Kamu yönetiminde yeni bir yaklaşımın hayata geçebilmesi için bir an önce harekete geçilmesi gerekmektedir. Sağlanan yeni perspektife birlikte kamu yönetiminde herkes için erişilebilirlik, şeffaflık, vakit tasarrufu ve zamanında işlem yapabilme ilkelerinde gelişim sağlanmıştır. İlkeler ışığında kamu yönetiminde temel uygulama araçlarında, geleneksel yöntemlerde ortaya çıkan sorunlar da giderilmiştir. Tüm avantajlar ve küreselleşme neticesinde geleneksel yöntemler işlevselliklerini yitirmişlerdir ve yeni olana yerini bırakmışlardır. Bu bağlamda dünya genelinde insanların siyasi karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak çeşitli araçların hayata geçirilmesi kaçınılmazdır.

KAYNAKÇA

- Akgümüş, E., Ballanlı, D., Birben, Ş., Dadaylı, A., Sakınç, A. İ., Öztürk, Ö., & Güre, M. D. P. (2021). Dijital dönüşüm bakış açısıyla yerel yönetimlerde sosyal hizmetlerin sunumu: e-belediye hizmetlerinin içerik analizi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 102-116.
- Akman, Ç. (2018). Mahalle yönetimi ile ilgili yeni bir yasal düzenleme gerekli mi?: Isparta ili özelinde bir araştırma. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 10(19), 516-534.
- Arslan, M. (2022). E-Belediyecilik Uygulamaları: San Jose Belediyesi ve Başakşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 76-92.
- Atenas, J., Havemann, L., & Priego, E. (2015). Open data as open educational resources: Towards transversal skills and global citizenship. *Open praxis*, 7(4), 377-389.
- Ateş, H., & Banazılı, A. M. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(2), 298-309.
- Aydın, İ. S., & Kiracı, A. (2014). Belediyelerin hizmet sunumunda e-belediyecilik kriterleri: Kocaeli İli ve bazı ilçelerinden bir örnek. *İktisadi Yenilik Dergisi*, 2(1), 32-43.
- Bojang, M. B., & Bwando, W. (2018). E-municipality applications in local government: prospects and challenges. *The Proceedings & Abstracts of ICONASH 2018 Antalya*, 86.
- Bulut, Y., & Yılmaz, V. (2014). Türkiye’de İl Özel Yönetimleri ve Geleceği. *KAYFOR XII Bildiriler Kitabı*, 76-82.
- Calzada, I. (2021). The right to have digital rights in smart cities. *Sustainability*, 13(20), 11438.
- Çabuk, U. C., Çavdar, A., & Demir, E. (2016). E-Demokrasi: Yeni Nesil Doğrudan Demokrasi ve Türkiye’deki Uygulanabilirliği [E-Democracy: The Next Generation Direct Democracy and Applicability in Turkey]. *Retrieved December, 12*.
- Çakır, A. C., Karataş, M., & Genç, Z. (2022). E-Government Use in Local Governments. E-Government and Public Administration Course Note.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-12.
- Çiftçi, S., & Çiftçi, L. (2023). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinde E-Belediye Uygulamaları: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(87), 714-730.
- Çoruh, M. (2009). Kent bilişim sistemi ve e-belediye. *Akademik Bilişim*, 9, 11-13.
- Çoruh, M. (2010). Kent kaynaklarının etkin ve verimli kullanımında kablosuz belediye internet ağlarının (KBIA) etkileri. *Akademik Bilişim*, 503-508.
- Das, A., Singh, H., & Joseph, D. (2017). A longitudinal study of e-government maturity. *Information & Management*, 54(4), 415-426.
- Dolanbay, G., Timor, M., & Taşdelen, N. (2023). *İlçe Belediye Hizmetlerine Ait Kriterlerin Swara Yöntemi ile Sıralanması*. Eğitim Yayınevi.
- Erdem, A. D., & Emni, F. T. (2021). Ankara Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Uygulamalarının Kamu Bürokrasisinin Sorunları Bağlamında İncelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(Yönetim ve Organizasyon Özel Sayısı), 1909-1942.
- Erdoğan, O. (2019a). Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm: Molenwaard belediyesi örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 59-74.

- Erdoğan, O. (2019b). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Gauld, R., Flett, J., McComb, S., & Gray, A. (2016). How responsive are government agencies when contacted by email? Findings from a longitudinal study in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 33(2), 283-290.
- Güven, A. (2022). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 1621-1650.
- Henden, H. B., & Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages and determinants of e-government development: A twelve-year longitudinal study of global cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769.
- Jaakola, A., Kekkonen, H., Lahti, T., & Manninen, A. (2015). Open data, open cities: Experiences from the helsinki metropolitan area. case helsinki region infoshare www. hri. fi. *Statistical Journal of the IAOS*, 31(1), 117-122.
- Kabakuş, A. (2014). Türkiye’deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 307-324.
- Karaca, Y., & Öztürk, N. K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.
- Karataş, E., & Tarhan, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 317-335.
- Karataş, E., & Tarhan, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 317-335.
- Karlıdağ, S. (2014). Yeni iletişim teknolojileri ve mahremiyet: E-Belediyeler kişisel bilgileri koruyor mu?. *Erciyes İletişim Dergisi*, 3(4), 102-120.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bimay, M. (2017). Dijital çağda yerel yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1798-1813.
- Keller, E. D., Hilton, T. W., Benson, A., Karalliyadda, S., Xie, S., Gurney, K. R., & Turnbull, J. C. (2023). Mahuika-Auckland: A spatially and temporally resolved fossil fuel CO2 emissions data product for Auckland, New Zealand. *Geoscience Data Journal*, 10(3), 347-367.
- Kitchin, R. (2014). The data revolution: Big data, open data, data infrastructures and their consequences. *The Data Revolution*, 1-240.
- Köylüoğlu, A. S., İnce, H., Koyuncuoğlu, Ö., & Zerenler, M. (2013). The relationship between e-municipality, information systems and quality of service and their reflections in Turkey. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 5(1), 1-11.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.

- Oktay, T. (2016). 6360 Sayılı Kanun'a Dayalı Büyükşehir Belediye Reformunu Anlama ve Anlamlandırma. *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 71-131.
- Onaran, B., & Gençtürk, K. K. (2022). Mobil Belediye Aplikasyonlarında Hizmet Kalitesi: İzmir Örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(1), 16-31.
- Önal, H. İ., & Alaca, E. (2017). Vatandaşlık okuryazarlığı çerçevesinde e-Belediye uygulamalarının değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 18(1), 93-124.
- Özyardımcı, E. E. (2022). Dijitalleşmenin Yerel Yönetimlere Etkisi: Türkiye ve İngiltere Yerel Yönetimleri Örnekleri. *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 35-52.
- Peker, K. (2015). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları ve Mobil Uygulamalara Verilen Önem: İstanbul Örneği, 1. *Uluslararası Dijital Yaşam Ortamları (Digital Life Environment) Kongresi, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*.
- Reascos, I., Carvalho, J. Á., & Bossano, S. (2019, April). Implanting IT applications in government institutions: a process model emerging from a case study in a medium-sized municipality. In *proceedings of the 12th International conference on theory and practice of electronic governance* (pp. 80-85).
- Sever, H. (2021). Yaşam Seyri Boyunca Biriktirilen Avantaj ve Dezavantajlarla Yaşlılıkta Tek Başına Yaşamak: Gaziantep Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 20(1), 192-211.
- Siegfried, T., Grabow, B., & Drüke, H. (2003). Ten factors for Success for Local Community E-government. In *Electronic Government: Second International Conference, EGOV 2003, Prague, Czech Republic, September 1-5. Proceedings 2* (pp. 452-455). Springer Berlin Heidelberg.
- Tamer, H. Y. (2022). Akıllı Şehirlerde Veri Yönetimi Yaklaşımları. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 519-534.
- Ulusoy, A., & Tekdere, M. (2019). Türkiye'deki belediyelerin mali sorunları ve muhtemel etkiler. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 4(2), 167-182.
- Urhan, V. F. (2008). Türkiye'de yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*, (70), 85-102.
- Yadav, P., Hasan, S., Ojo, A., & Curry, E. (2017). The role of open data in driving sustainable mobility in nine smart cities.
- Yang, J., Harris, E. M., & Whitfield, M. (2009). E-government application in promoting local tourism: an empirical study. *Electronic Government, An International Journal*, 6(1), 54-69.
- Yarış, A., & Cömert, M. (2015). Mardin İlindeki Restoranların Yerel Ürün Kullanımındaki Avantaj ve Dezavantajları ile İlgili Algı Düzeyleri. *Journal of International Social Research*, 8(37).
- Yıldırım, A. (2021). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (54), 61-82.
- Yıldırım, U., & Öner, S. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilisim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1).
- Yolcu, H., & Özdemir, A. (2020). E-belediyecilik hizmetlerinin teknoloji kabul modeli ile değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(2), 215-238.
- Zengin, E. (2009). Yerel yönetimler ve çevre. *Journal of Qafqaz University*, 26, 116-123.