

Yerel Yönetimlerde Dijital Belediye Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Çalışma: Çanakkale Belediyesi Örneği¹

A Study on Digital Municipality Applications in Local Governments and Citizens' Awareness Level: The Case of Çanakkale Municipality

Erhan GÜMÜŞ

Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, SBF,
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, erhang@comu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-5113-1006>

Makale Başvuru Tarihi: 27.05.2024

Makale Kabul Tarihi: 14.06.2025

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Mehmet YILDIZ

Bilim Uzmanı, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi,
LEE, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, yldzml@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4472-7220>

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Çanakkale Belediyesi,
Dijitalleşme,
E-Belediye
Uygulamaları,
Yerel Yönetimler,

Günümüzde devlet kurumları ve özel sektör temsilcileri teknolojinin faydalarını dikkate alarak işleyiş süreçlerini geliştirmektedirler. Kamu işlerinde hız, verimlilik, şeffaflık, erişilebilirlik, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi unsurlar büyük önem taşımaktadır. Bu unsurları gerçekleştirmek için en kritik girdi dijitalleşmedir. Dijital dönüşüm, tüm kamu işlemlerinin bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenerek çevrimiçi platformlara taşınması süreci olarak stratejik ve uzun vadeli bir yol haritası olarak kabul edilmektedir. Hızla değişen toplumsal dinamikler ve artan küresel rekabet göz önüne alındığında, yerel yönetimlerin teknolojiye bağımlı olmadan faaliyet göstermesi mümkün değildir. Türkiye dijitalleşen yerel yönetim modelleriyle uluslararası alanda örnek teşkil etmektedir. Bu çalışmada da yerel yönetimlerin dijital gelişiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin rolünü değerlendirmek ve bu gelişim sürecinin yerel yönetimlere sunduğu faydaları ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Çanakkale il merkezinde yaşayan sakinlerin belediyenin elektronik uygulamalarına ilişkin farkındalıkları nicel araştırma yöntemiyle, Çanakkale il merkezinde yaşayan 537 vatandaşın anket tekniği ile belirlenmiştir. Elde edilen veriler SPSS istatistiksel analiz programı kullanılarak analiz edilmiştir. Anket sonucunda Çanakkalelilerin elektronik belediye uygulamalarına ilişkin farkındalığının yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

Çanakkale Municipality,
Digitalization,
E-Municipality
Applications,
Local Governments,

Today, state institutions and private sector representatives are developing their operational processes by taking into account the benefits of technology. Elements such as speed, efficiency, transparency, accessibility, service quality and customer satisfaction are of great importance in public affairs. The most critical input to realize these elements is digitalization. Digital transformation is considered as a strategic and long-term roadmap as the process of transferring all public transactions to online platforms supported by information and communication technologies. Considering the rapidly changing social dynamics and increasing global competition, it is not possible for local governments to operate without being dependent on technology. Turkey sets an example in the international arena with its digitalized local government models. Additionally, this study seeks to assess how ICTs contribute to local governments' digital transformation and to identify the advantages that this process offers. In order to do this, 537 people of Çanakkale's city center were polled to find out how aware they were of the municipality's electronic apps using a quantitative research method. The data obtained were analyzed using the SPSS statistical analysis program. As a result of the survey, it was revealed that the awareness of Çanakkale residents regarding electronic municipal applications was high.

Önerilen Alıntı (Suggested Citation): GÜMÜŞ, Erhan ve YILDIZ, Mehmet (2025), “Yerel Yönetimlerde Dijital Belediye Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Çalışma: Çanakkale Belediyesi Örneği”, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, S.8(2), ss.281-297, Doi: <https://doi.org/10.33712/mana.1490962>

1 Bu makale, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde 2. yazarın, 1. yazar danışmanlığında hazırlanan “Yerel Yönetimlerde Dijitalleşme: Çanakkale Belediyesi Örneği” adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir. Ayrıca bu makale, yazarların 16-18 Mayıs 2024 tarihleri arasında Munzur Üniversitesi'nde (Tunceli) düzenlenen 24. Uluslararası Kamu Yönetimi Formunda (KAYFOR 24) sunulan aynı başlıklı özet bildirinin güncellenmiş tam metin halidir.

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, vatandaşların günlük yaşamlarında önemli değişiklikler yaratırken, devlet yönetimlerinin de bu yeni döneme ayak uydurarak yenilikçi yönetim teknikleri geliştirmesine zemin hazırlamıştır. Bu teknolojik gelişmeler hem bireylerin hem de toplumun genelini etkileyerek, kamu hizmetlerinin sunum şeklinde dönüşümlere yol açmaktadır. 20. yüzyılın sonlarından itibaren hız kazanan teknolojik gelişmeler ve globalleşmenin etkisiyle, vatandaşların devletlerden olan beklentileri evrimleşmeye devam etmektedir. Geleneksel kamu yönetimi modellerinin bu yeni ve dinamik taleplere yanıt verme kapasitesinin sınırlı olması, kamu sektörünü yenilikçi yönetim metodolojileri arayışına itmiştir.

Dijital çağın hızla ilerlemesi, yerel yönetimlerde de derin bir iz bırakmış ve geleneksel yönetim biçimlerinin yerini dijital yönetim anlayışına bırakmasına öncülük etmiştir. Belediyecilik alanında yaşanan bu köklü dönüşüm, e-belediyecilik olarak adlandırılan yeni bir hizmet sunum modelinin doğuşuna zemin hazırlamıştır. Bu dönüşüm süreci, hükümetlerin dijitalleşme ve elektronik yönetim uygulamalarını önceliklendirmesine yol açmıştır. Türkiye’de de son dönemlerde bu alana yönelik ciddi yatırımlar yapılarak önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Bu yatırımlar arasında, e-devlet uygulaması, belediyelerin dijitalleşme süreçlerinde altyapı yatırımlarını artırarak, internet erişimini iyileştirmekte, fiber optik ağlarını genişletme çabaları, akıllı şehir projeleri gibi projeler yer almaktadır.

Dijital dönüşüm, e-belediyeciliğin altyapısını oluşturmakta ve belediyelerin iş süreçlerini dijitalleştirerek, vatandaşlara daha hızlı ve etkili hizmetler sunmasını sağlamaktadır. Bu uygulamalar, belediyelerin hizmetlerini daha erişilebilir, şeffaf ve etkili bir şekilde sunmalarını sağlar. Dijital dönüşüm ve elektronik belediye hizmetleri, belediyelerin vatandaşların memnuniyet düzeylerini yükseltmelerinin yanı sıra, operasyonel verimliliklerini de geliştirmelerine katkıda bulunmaktadır. İşlemlerin elektronik ortama aktarılması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak, belediyelerin daha etkin ve çevik hizmetler sunmasına olanak tanımaktadır. Veri analizi ve yapay zekâ uygulamalarının entegrasyonu sayesinde, belediyelerin daha planlı ve analitik bir yaklaşımla yönetilmesi mümkün olmaktadır.

Dijitalleşme, vatandaşların belediye hizmetlerine daha hızlı ve kolay erişimini sağlamanın ötesinde, kamu kuruluşlarının performansını, hesap verebilirliklerini ve şeffaflıklarını da iyileştirmektedir. Bu gelişmeler, vatandaşların devlet idaresine olan inancını ve güvenini pekiştirmektedir. Çanakkale Belediyesi, dijital belediye uygulamalarını kullanarak vatandaşların farkındalık düzeyini artırmaya yönelik birçok çalışma yürütmektedir. Çanakkale Belediyesi’nin dijital belediye uygulamaları aracılığıyla yürüttüğü bilgilendirme kampanyaları da vatandaşların farkındalık düzeyini artırmaya yöneliktir. Örneğin, belediyenin sosyal medya hesaplarından düzenli olarak yapılan duyurular ve paylaşımlar, vatandaşların belediye hizmetleri ve etkinlikleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarını sağlamaktadır. Bu çalışmaların sonucunda, Çanakkale Belediyesi’nin dijital belediye uygulamaları sayesinde vatandaşların belediye hizmetlerine erişimini kolaylaştırdığı ve farkındalık düzeyini artırdığı söylenebilmektedir ve farkındalık düzeyi artan vatandaşların belediye hizmetlerine olan memnuniyet ve güven düzeyinde artış olması beklenmektedir. Bu durumun da gerçekliğinin ortaya koyulması bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur. Dijital belediye uygulamalarının daha da geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması ile bu olumlu etkilerin daha da artması mümkün olabilmektedir. Bu çalışmada Çanakkale il merkezinde yaşayan sakinlerin belediyenin elektronik uygulamalarına ilişkin farkındalıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır ve bu amaca yönelik olarak saha araştırması gerçekleştirilmiştir.

2. YEREL YÖNETİMLERİN TARİHSEL GELİŞİMİ VE TÜRKİYE’DE UYGULANMASI

Yerel yönetimlerin kökenleri konusunda net bir fikir birliği olmamakla birlikte, bazı teoriler topluluk liderleri veya antik Yunan’daki şehir devletleri üzerinden oluşumun açıklanabileceğini öne sürmektedir. Yerel yönetimlerin, merkezi yönetimin varlığından sonra ortaya çıktığına inanan teoriler de bulunmaktadır. Farklı coğrafyalardaki tarihsel süreçlere göre yerel yönetimlerin doğuşu ve evriminin farklılık gösterdiği düşünülmektedir. Kentleşme ve yerel yönetimin başlangıcının kentlerin oluşumuyla paralel olduğu düşünülmektedir. İlk şehirlerin Mezopotamya ve Mezo-Amerika’da ortaya çıktığı belirtilmektedir. Tarihsel süreç boyunca yerel yönetimlerin farklı işlevler üstlendiği ve evrim geçirdiği bilinmektedir. Antik dönemde yerel yönetim birimlerinin belirli bölge sakinleri tarafından oluşturulan özerk ve demokratik yapılar olduğu söylenmektedir. Roma’nın güçlenmesiyle şehir-devletlerin özerkliğinin azaldığı ve bağımsız yerel yönetim birimlerinin, yani belediyelerin ortaya çıktığı belirtilmektedir (Görmez, 1997; Keleş, 2015; Wollmann, 2006).

Belediyeciliğin modern yerel yönetimin temellerinden biri olduğu ifade edilmektedir. Feodalizmin sona ermesiyle birlikte belediye yönetimlerinin oluşumu hız kazanmış, belediyelerin artan ticaret ve büyümeyle kendi yönetim kurallarını belirledikleri sistemler kurulmaya başlamıştır. 16. yüzyılda ulus devletlerinin oluştuğu ve yerel yönetimlerin ekonomik yapı içinde faaliyet gösterdiği vurgulanmaktadır. Aydınlanma döneminde yerel yönetimlerin gereksiz olduğu düşüncesi benimsenmiş, ancak 1780-1850 yılları arasında önemli düşünürlerin görüşleriyle yerel kurumların modern bir yapıya kavuştuğu ifade edilmiştir. 20. yüzyılın başlarında yerel yönetimlerin merkezi otoritelere göre daha geniş hizmetler sunabildiği, ancak 20. yüzyılın ilerleyen dönemlerinde yerel yönetimlere olan yaklaşımın değiştiği ve siyasi partilerin ve lobi gruplarının etkisiyle yetkilerinin sınırlanmış olduğu belirtilmektedir (Parlak ve Sobacı, 2008). Bu yetki daralmasına rağmen, yerel yönetimlerin halkla doğrudan temas halinde olmaları, onları kamu hizmetlerinin yerelde sunumunda vazgeçilmez aktörler haline getirmiştir. Yerel yönetimler, genellikle merkezi hükümetin belirli işlevlerini yerine getirme konusunda kritik bir rol oynarlar ve yerel halkın ihtiyaçlarını karşılamada etkili bir yoldur. Merkezi idare tarafından kontrol edilen bir yönetim yapısı, yerel birimlerin özerk olmadığı bir yapıyı işaret eder. Yerel yönetimlerin yetkileri genellikle sınırlıdır ve bir ülkenin yerel yönetim modeli, o ülkenin tarihi, kültürel ve ekonomik şartlarına bağlı olarak değişebilmektedir. Yerel yönetimlerin belirgin nitelikleri arasında coğrafi sınırlar, yasal statü, seçim mekanizmaları, bölgesel hizmetler, yerel istihdam, mal varlığı ve özerklik kapasitesi vardır (Keleş, 2015).

Yerel yönetimlerin yasal statüleri ve özerklik kapasiteleri, kamu yararı için önemli roller üstlenmelerine olanak sağlar. Yerel yönetimler, toplumun ihtiyaçlarına dayalı olarak hizmetler sunar ve bu durumun arkasındaki nedenler farklı sebeplerle açıklanabilir. İdari sebepler arasında, merkezi yönetimin tüm hizmetleri etkili bir şekilde yerine getirememesi yer alır. Bu nedenle, bazı görevler yerel yönetimlere devredilir. Siyasi sebepler ise ulusal bütünlükle sıkı bir ilişkiye sahiptir; ulusal bütünlük güçlendiğinde, yerel yapılar da güçlenir. Yerel yönetimlerin siyasi var oluş nedeni, demokrasi inancından gelir. Sosyal sebepler arasında, bir ülkenin kalkınma seviyesinin yönetim biçimini etkilediği ve tarih ile geleneklerin yerel yapıların oluşumunda etkili olduğu belirtilir (Güneş, 2013). Ekonomik sebepler ise yerel yönetimlerin halkın ihtiyaçlarını karşılaması ve kaynakların verimli kullanılması gerekliliğini vurgular. Yerel yönetimler, bölgesel acil hizmetlerin sağlanmasında kritik bir rol oynar ve uluslararası yardım ilkelerini benimseyerek önemli bir fonksiyon üstlenir (Eryılmaz, 2011; Ulusoy, 2007; Salih, 2010).

Son dönemde yaşanan ekonomik değişimler ve küreselleşmenin hızlanması, yönetim yöntemlerinde de değişikliklere yol açmıştır. Günümüzde yerel yönetimleri destekleyen kuruluş ve belgeler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Nadaroğlu, 1978; Stiglitz, 2002);

- Birleşmiş Kentler ve Yerel Yönetimler Dünya Teşkilatı,
- Şehirler İttifakı (Cities Alliance),
- Sürdürülebilirlik İçin Yerel Yönetimler (ICLEI),
- Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı.

Bunun yanı sıra, çeşitli belediyeler ve diğer yerel yönetim organları, bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmak üzere uluslararası ağlar kurmuşlardır. Yerel yönetimler, şehir diplomasisi ve şehir ağları kavramlarını vurgulayarak ulusal sınırların ötesinde iş birliği arayışındadır. Küreselleşme nedeniyle şehirler artık sadece yerel sorunları değil, iklim krizi, göç ve ekonomik kalkınma gibi küresel zorlukları da ele almaktadır. Şehir diplomasisi, şehirlerin ekonomik, çevresel, kültürel ve teknolojik alanlarda iş birliği yaparak uluslararası aktörler olarak politikalarını ve stratejilerini geliştirmelerine olanak tanır (Zeybek ve Öztürk, 2022). Şehir ağları, bu iş birliğini kurumsallaştırarak şehirlerin ortak hedeflere doğru bir araya gelmelerini, deneyimlerini paylaşmalarını ve kolektif çözümler üretmelerini sağlamakta olup, ICLEI veya City Alliance gibi uluslararası şehir ağları, yerel yönetimlerin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmaları hem hizmet kalitesini hem de küresel tanınırlığı artırmaları için önemli platformlar sağlamaktadır (Rodas, 2021).

Yerel yönetimler, belirli bir coğrafi bölge veya yerleşim birimi üzerinde hizmet sunan ve o bölgenin idaresinden sorumlu olan yönetim birimleridir. Yerel yönetimler, genellikle belediyeler, il özel idareleri, köy ve mahalle muhtarlıkları gibi birimlerden oluşur. Yerel yönetimler, merkezi yönetimden belirli bir ölçüde bağımsız olarak, yerel ihtiyaçlara ve koşullara uygun hizmetler sunarlar (Reynolds ve De Barbieri, 2009). Bu yapı, yerel yönetimlerin görev ve sorumluluklarını yerel düzeyde daha etkin bir şekilde yerine getirmelerine olanak tanımaktadır. Türkiye'de yerel yönetimler, belediyeler, il özel idareleri, köy ve mahalle muhtarlıkları gibi birimlerden oluşur. Belediyeler, şehirlerde ve kasabalarda yerel hizmetleri sunmakla görevlidirler. İl özel idareleri ise il genelindeki köylerin ve kırsal alanların yönetiminden sorumludur. Köy ve mahalle muhtarlıkları

ise köy ve mahallelerde yerel düzeyde temsilcilik yaparlar. Türkiye'de yerel yönetimler, merkezi yönetimden belirli bir ölçüde bağımsız olarak faaliyet gösterirler. Ancak, son yıllarda yapılan düzenlemelerle merkezi yönetimin yerel yönetimlere müdahale yetkisi artmıştır. Türkiye'de yerel yönetimlerin temel amacı, yerel hizmetleri etkin bir şekilde sunmak ve vatandaşların yaşam kalitesini artırmaktır (Koçak, 2013). Türkiye'de yerel yönetim kuruluşları aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir;

- İl Özel İdareleri
- Belediyeler- Büyükşehir Belediyeleri
- Köyler

Dünyada, yerel yönetimlerin yapısı ve işleyişi ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Bazı ülkelerde yerel yönetimler daha bağımsız ve geniş yetkilere sahipken, bazı ülkelerde merkezi yönetim daha etkili olabilir. Yerel yönetimler genellikle yerel demokrasiyi desteklemek, yerel ihtiyaçlara hızlı ve etkili çözümler üretmek, yerel ekonomiyi ve kültürel hayatı desteklemek gibi amaçlarla faaliyet gösterirler. Yerel yönetimler, dünya genelinde ve Türkiye'de yerel demokrasiyi güçlendirmek, yerel ihtiyaçlara uygun çözümler üretmek ve yerel ekonomiyi desteklemek gibi önemli roller üstlenirler. Bu nedenle yerel yönetimlerin etkin bir şekilde çalışması ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap vermesi önemlidir (Narbón-Perpiñá ve De Witte, 2018).

Yerel idareler, varoluşlarından bu yana çok sayıda görev ve yükümlülüğe sahip olmuş ve sürekli evrim geçirmiştir. Günümüzde, yerel idareler artık sadece temel hizmetleri sunmakla kalmayıp, bilgi toplumunun ihtiyaçlarını da karşılamak için çalışmaktadır. Bu bağlamda yerel idarelerin vatandaşlara odaklı hizmet sağlayıcılar olarak nitelendirilmesi uygun görülmektedir. Bilgi teknolojilerinin stratejik bir şekilde kullanılması, kaynakların akıllıca yönetilmesi ve dijital dönüşüm, yerel idarelerin daha etkin ve verimli çalışmalarını desteklemektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2011).

3. E-BELEDİYESİCİLİK

Elektronik belediye hizmetleri ve yönetimi, belediyelerin sunduğu hizmetlerin dijital platformlar üzerinden gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. Türkiye'de 2000'li yıllardan itibaren çeşitli projeler geliştirilmiş olup, 2014 yılında başlatılan Elektronik Belediye Bilgi Sistemi projesi, yerel işlerin güvenli, standart ve açık bir şekilde dijital platformda yürütülmesini hedeflemektedir. Bu proje, yekpare bir veri tabanı ve paylaşılan altyapı kullanarak gerçekleştirilecek olup, İçişleri Bakanlığı'nın da entegrasyonu sağlanacaktır. Mobil uygulamalar aracılığıyla da erişilebilecek olan sistem, farklı modüller ve iletişim kanallarını içermektedir. Günümüzde e-belediyecilik kavramı, sosyal hizmet odaklı olarak ele alındığında birçok işlemin elektronik platformlarda yürütüldüğünü göstermektedir. E-belediye uygulamaları sayesinde, belediyeler sosyal hizmet başvurularını, belgeleri ve işlemleri elektronik ortamda saklayarak hizmet kalitesini artırabilmektedirler. E-devlet servislerinin amacı, hızlı ve erişilebilir hizmet sunumu sağlamak, katılımcı demokrasiyi güçlendirmek ve açık bir yönetim anlayışını benimsemektir (Çoruh, 2008; Saraçbaşı, 2010).

Türkiye'de e-belediyecilik hizmetleri yaygınlaşmış olup, vatandaşlar birçok belge ve işlem için e-belediyenin sunduğu online platformları kullanabilmektedirler. Bu sayede belediyelerin kaynaklarını etkili kullanması ve e-belediyecilik altyapısının gelişmesi sağlanmaktadır. Çağrı merkezleri ve cep telefonları aracılığıyla sunulan hizmetler de vatandaşların belediye hizmetlerine kolay erişimini sağlamaktadır. Yerel yönetimler, devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimde genellikle devleti temsil eder ve halka yakınlığıyla dikkat çeker. E-belediyecilik, sadece elektronik hizmet sunumunu değil, daha kapsamlı bir yaklaşımı ifade eder (Nalbantoğlu, 2021). Bu dönüşüm, teknolojiye ayak uydurarak daha şeffaf ve etkili bir yönetim anlayışının temelini oluşturmaktadır. Dijitalleşme süreci, Türkiye'de eşit bir şekilde dağılmamış olup, küçük belediyeler ve geri kalmış bölgelerde daha düşük seviyelerde kalmıştır. Türkiye'deki belediyelerin teknoloji kullanımı hakkında detaylı veriler, bilgisayar kullanımı, internet erişimi, otomasyon oranları ve profesyonel destek alımı gibi konuları içermektedir. Dijital yerel yönetim hizmetleri, web sitelerinin etkin kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi ile daha işlevsel hale gelmektedir. E-Belediyecilik, vatandaş merkezli bir yaklaşım sergileyerek halkın aktif katılımı ile tam anlamını bulmaktadır. Şehirlerin yapısını dönüştüren ve yerel yönetimlerin işlevlerini değiştiren bilişim teknolojileri, E-Belediyecilik sayesinde daha etkin bir şekilde kullanılmaktadır. E-Belediye platformu, vatandaşların işlerini hızlı bir şekilde yapmasını, sorun ve görüşlerini etkili bir şekilde dile getirmesini sağlayarak dijitalleşen devlet yapısına katkı sağlamaktadır (Henden ve Henden, 2005; Ömürgönülşen, 2021).

E-belediye uygulamaları ile yerel idareler, vatandaşlarla daha fazla etkileşimde bulunabilmekte, çeşitli hizmetleri online olarak sunabilmektedir. Dijital dönüşüm, yerel idarelerin görev ve yükümlülüklerini daha etkili bir şekilde yerine getirebilmeleri için önemli bir adımdır. Bu süreçte yerel idarelerin teknolojiyi benimsemesi ve dijital kapasitelerini genişletmesi gerekmektedir. Yerel idareler, vatandaşlar, iş dünyası ve toplum geneli için fayda sağlayacak şekilde çalışmalarını dijitalleştirmelidir. Bu süreçte internetin odaklanılan bir iletişim aracı olması ve kamusal ve özel sektör arasındaki iş birliğinin koordinasyonunun sağlanması önem taşımaktadır. Vatandaş bilgilerinin korunması, gizlilik ve güvenlik endişeleri, özel sektörün rolü ve sınırları gibi konular da dijital yerel yönetimin önemli hususları arasındadır (Durna ve Özel, 2008; Akgümüş vd., 2021). Bu çerçevede, Türkiye'deki yerel yönetimlerin dijital dönüşüm sürecine nasıl adapte oldukları ve bu süreci nasıl yönettikleri önemli bir inceleme alanı haline gelmiştir. E-belediye uygulamalarının etkinliği, sadece teknolojik altyapının yeterliliğiyle değil, aynı zamanda yerel idarelerin bu altyapıyı ne derece verimli kullandıklarıyla da doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, Çanakkale Belediyesi'nin e-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecindeki pratiklerini ve vatandaşlarla olan dijital etkileşim modellerini anlamak açısından dikkat çekici bir örnek sunmaktadır.

4. ÇANAKKALE BELEDİYESİ'NDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI

E-Belediyecilik Türkiye'de 2001 yılında başlamış, yerel yönetimlerin işleyişini ve vatandaşların aktif katılımını sağlamayı amaçlamıştır. 2011 yılında ise Türkiye Belediyeler Birliği tarafından hayata geçirilen BELBİS projesi, belediyelerin yönetsel işlemlerini izlemek için web tabanlı bir teknoloji platformu sunmuştur. Son olarak, İçişleri Bakanlığı'nın E-Belediye Bilgi Sistemi projesiyle belediyelerin işleyişlerini ve hizmet sunumlarını standartlaştırarak tasarruf sağlamayı amaçladığı görülmektedir. Bu sistem, pilot bölgelerde kullanıma sunulmuş ve birçok belediye ve kurum tarafından kullanılmaktadır. Bu kapsamda, dijitalleşme sürecinde yerel yönetimlerin bu tür merkezi projelere entegrasyonu, belediyelerin hizmet kapasitelerini artırmalarına ve vatandaş odaklı çözümler geliştirmelerine olanak tanımaktadır. Çanakkale Belediyesi, 1912 yılında kurulmuş ve sürdürülebilir ve insana odaklı hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Belediye misyon ve vizyonunda çevreci ve sürdürülebilir kent yaratma hedefini ön plana almıştır (Benek, 2019).

Çevresel etkileri minimize etmek, su kaynaklarını korumak ve yaşanabilir bir şehir oluşturmak gibi hedeflere sahiptir. Belediye hesap verebilirlik, şeffaflık, kaliteli hizmet anlayışı ve vatandaş memnuniyeti gibi temel değerler etrafında hareket etmekte; 14 farklı çalışma alanında toplamda 68 hizmet birimiyle yerel halka hizmet sunmaktadır. Gelişim süreci ele alındığında; Çanakkale Belediyesi'nin e-belediyecilik uygulamalarının Türkiye'deki dijital dönüşüm politikaları ve İçişleri Bakanlığı'nın E-Belediye Bilgi Sistemi gibi merkezi projeleriyle eşgüdümü olarak ilerlediği görülmektedir. Belediye, teknolojinin sunduğu olanakları kamu hizmetlerine entegre etme çabasıyla, öncelikle kurumsal altyapısını güçlendirmiş ve bilgi teknolojileri alanındaki yatırımlarını artırmıştır. Vatandaşların belediye hizmetlerine daha kolay erişebilmesi için web tabanlı uygulamalar, online ödeme sistemleri, dijital başvuru formları ve bilgi edinme platformları gibi hizmetler devreye alınmıştır. Bu dijital hizmetler zamanla çeşitlenerek, vergi ödeme, ruhsat başvuruları, imar bilgileri sorgulama, çevrimiçi randevu alma gibi işlemleri kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Belediyenin şeffaflık ve katılımcılık ilkeleri doğrultusunda, vatandaşlarla daha etkin iletişim kurulmasına olanak sağlayan mobil uygulamalar ve sosyal medya üzerinden bilgilendirme kanalları da aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca, kent bilgi sistemi ve coğrafi bilgi sistemleri gibi teknik altyapılar, kent yönetiminin daha verimli hale getirilmesi ve karar süreçlerinin bilimsel verilere dayalı olarak yürütülmesi açısından önemli bir dönüm noktası olmuştur. Çanakkale Belediyesi'nin e-belediyecilikte attığı bu adımlar hem hizmet kalitesini artırmış hem de vatandaş memnuniyetini önemli ölçüde yükseltmiştir (Ünlü, 2016; Çanakkale Belediyesi, 2025).

Çanakkale Belediyesi, e-belediyecilik uygulamalarıyla yaşam kalitesini artırmayı ve operasyonlarını etkin bir şekilde yürütmeyi hedeflemektedir. Bu kapsamda, Çanakkale Belediyesi'nin e-belediyecilik uygulamaları arasında doküman ve evrak izleme, öneri ve eleştiri platformları, bilgilendirme servisleri, su ve enerji abonelik işlemleri, eğitimle ilgili bilgiler ve kültürel etkinlik takvimi gibi hizmetler yer almaktadır. Belediye, çevresel tehditleri en aza indirmeyi, su kaynaklarını sürdürülebilir kılmayı ve toplumun aktif katılımını sağlamayı önemli hedefler arasında tutmaktadır (Çanakkale Belediyesi, 2025);

- Dijital ödeme ve tahsilât sistemleri,
- Çanakkale Belediyesi mobil uygulaması
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)
- İntranet ve veri analitiği

- Şeffaflık ve kamu denetimi
- Gelecek projeler

Çanakkale Belediyesi'nin dijitalleşme süreci, sadece hizmet sunumunun kolaylaştırılmasıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda kamu yönetiminde etkinlik, şeffaflık ve sürdürülebilirlik ilkelerinin güçlendirilmesine yönelik çok boyutlu bir dönüşümü de beraberinde getirmiştir. Bu çerçevede, belediyenin dijital hizmet altyapısı ve kullanıcı odaklı uygulamalarına dair mevcut durumun sistematik bir biçimde değerlendirilmesi, uygulamaların etkisini ve toplumsal yansımalarını ortaya koymak açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda, çalışmanın yönetsel temellerini ortaya koymak ve araştırma sürecinde izlenen adımları açıklamak üzere aşağıda araştırmanın metodolojisi sunulmuştur.

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu çalışmada, kamusal alandaki dijitalleşmenin bir parçası olarak e-belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyeti, Çanakkale Belediyesi örneği üzerinden incelenmiştir. E-belediye hizmetleri, devlet, vatandaş ve özel sektör arasında geniş çaplı bir etkileşim sağlamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların bu hizmetlerden ne derece memnun olduklarını belirlemektir. Araştırma, Çanakkale'de yaşayan ve 18 yaşını doldurmuş bireyleri kapsamaktadır. Özellikle Çanakkale şehir merkezinde ikamet eden 18 yaş ve üzeri bireylerin memnuniyet düzeyleri bu çalışmada değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama deseni kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Çalışma Çanakkale ilinde gerçekleştirildiği için çalışmanın evrenini Çanakkale ilinde 18 yaş üzeri bireylerin nüfusu oluşturmaktadır. Örneklem ise bu evren kapsamında ulaşılması gereken kitleyi ifade etmektedir. Gürbüz ve Şahin'in (2018) "*Farklı Evrenler İçin Kabul Edilebilir Asgari Örneklem Büyüklükleri*" başlıklı çalışmasına göre, 10.000.000 kişilik bir evrende, %95 güvenilirlikle gereken örneklem sayısı 384'tür (Gürbüz ve Şahin, 2018). Bu çalışmada, 537 kişiyle anket yöntemi kullanılarak veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu Özçelik (2022) ve Yeni yıldız (2020) çalışmalarından yarı yapılandırılmış olarak hazırlanmıştır. Anket toplamda 37 sorudan oluşmakta olup, demografik bilgiler, internet kullanım amaçları ve e-belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyeti kapsamaktadır. Çalışmada elde edilen verilerin analizi SPSS analiz programında gerçekleştirilmiştir.

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu başlık altında araştırmanın sorunsallarını yanıtlamaya yönelik analiz bulguları yorumlanmıştır. Çalışmadan elde edilen verilerin normal dağılıma uyum sağladıkları ve veri toplama aracının güvenilirlik düzeyinin alt boyutlar da dâhil olmak üzere sırasıyla 0,924; 0,926; 0,940 ve 0,951 olduğu belirlenmiştir. İlk olarak demografik özellikler incelenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	288	53,6
	Kadın	249	46,4
Yaş	18-30	90	16,8
	31-40	113	21,0
	41-50	163	30,4
	51-60	91	16,9
	61-64	56	10,4
	65 ve üzeri	24	4,5
Eğitim Düzeyi	İlkokul veya ortaokul	101	18,8
	Lise	173	32,2
	Üniversite	193	35,9
	Yüksek lisans	59	11,0
	Doktora	11	2,0

Meslek	Memur	105	19,6
	Öğrenci	51	9,5
	Ev hanımı	29	5,4
	İşçi	49	9,1
	Serbest meslek	113	21,0
	İş adamı	27	5,0
	Emekli	96	17,9
	İşsiz	22	4,1
	Diğer	45	8,4
Çanakkale’de İkamet Yılı	0-3 yıl	34	6,3
	3-6 yıl	49	9,1
	7-10 yıl	87	16,2
	10-15 yıl	90	16,8
	15 yıl ve üzeri	277	51,6
Aylık Kazanç	1000 TL ve altı	23	4,3
	1001-4500 TL	26	4,8
	4501-7000 TL	38	7,1
	7001-12000 TL	99	18,4
	12001-15000 TL	81	15,1
	15001 TL ve üzeri	256	47,7
	Yanıtsız	14	2,6
Toplam		537	100,0

Araştırma katılımcılarının demografik özellikler bakımından en fazla; erkek, 41-50 yaş aralığında, üniversite mezunu, memur, 15 yıl ve daha uzun süredir Çanakkale’de ikamet eden, aylık gelir düzeyi 15001 TL ve üzeri olan bireylerden oluştukları belirlenmiştir. Katılımcıların internet erişimi için kullandıkları kanallara ilişkin dağılımları ise Tablo 2’de paylaşılmıştır.

Tablo 2. Katılımcıların İnternet Erişimi İçin Kullandıkları Kanallara İlişkin Dağılım

İnternet Erişimi	Frekans	Yüzde (%)
Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı, İşyeri wifi hattı, AVM ya da kafelerde bulunan wifi hattı vb.	14	2,6
Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı, İşyeri wifi hattı	21	3,9
Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı	140	25,9
Cep Telefonu, Ev İnterneti, İşyeri wifi hattı	3	0,6
Cep Telefonu, Ev İnterneti, AVM ya da kafelerde bulunan wifi hattı vb.	8	1,5
Cep Telefonu, Ev İnterneti	290	53,7
Cep Telefonu	31	5,8
İşyeri wifi hattı	9	1,8
Ev İnterneti, Belediye wifi hattı, İşyeri wifi hattı	11	2,2
Ev İnterneti, Belediye wifi hattı, AVM ya da kafelerde bulunan wifi hattı vb.	10	2,0
Toplam	537	100,0

Tablo 2’de yer alan veriler incelendiğinde katılımcıların internet erişimi için en fazla cep telefonu ve ev internetini kullandıkları görülmektedir. Katılımcıların internet kullanım amaçlarına dair dağılım ise Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. İnternet Kullanım Amacına İlişkin Dağılım

İnterneti Kullanım Amacı	Frekans	Yüzde (%)
İletişim	1	0,2
Eğlence	16	3,2
İletişim, Haber	130	24
İletişim, Alışveriş, Eğlence	90	16,8
İletişim, Alışveriş, Kamu Hizmeti	72	13,4
İletişim, Alışveriş, Bankacılık	92	17,1
Alışveriş, Kamu Hizmeti, Haber	54	10,1
Eğlence, Kamu Hizmeti, Haber	74	13,7
Eğlence, Bankacılık	8	1,6
Toplam	537	100,0

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların en fazla “*iletişim ve haber*” amaçlı internet kullandıkları belirlenmiştir. İkincil düzeyde de “*iletişim, alışveriş, bankacılık*” ve “*iletişim, alışveriş, eğlence*” için internet kullanımlarının olduğu tespit edilmiştir. Yalnız “*iletişim*” amaçlı kullanım ise en alt düzeyde olduğu görülmüştür. Ardından da katılımcıların e-belediye hizmetlerini kullanım amaçları incelenmiş ve Tablo 4’te paylaşılmıştır.

Tablo 4. E-Belediye Hizmetleri Kullanım Amacına İlişkin Dağılım

E-Belediye Hizmetleri Kullanım Amacı	Frekans	Yüzde (%)
Tarifeler, arsa rayiç ve inşaat maliyet bedelleri işlemleri için kullanıyorum.	98	18,2
İstek ve şikâyetleri göndermek için kullanıyorum.	117	21,8
Fatura, su borcu, vergi, resim ve harç vs. ödeme işlemleri için kullanıyorum.	132	24,6
Farklı işlemler için başvuruda bulunmak ve evrak takibi için kullanıyorum.	85	15,8
Haber, proje, duyuru, sosyal ve kültürel etkinlikleri öğrenmek için kullanıyorum.	61	11,4
Belediye meclis ve encümen kararlarından bilgi sahibi olmak için kullanıyorum.	21	3,9
Gerçek ve tüzel kişiler için ruhsat, kira Sözleşmesi ve tahakkuk sorgulama için kullanıyorum.	7	1,3
Vatandaşlara ilişkin diğer internet hizmetlerinden faydalanmak için kullanıyorum.	13	2,4
Yanıtız	3	0,6
Toplam	537	100,0

Tablo 4’teki sonuçlara göre katılımcılar e-belediye hizmetlerinden en fazla fatura, su borcu, vergi, resim ve harç ödeme işlemlerini kullanmaktadırlar. En az ise gerçek ve tüzel kişiler için ruhsat, kira Sözleşmesi ve tahakkuk sorgulama için kullanıldığı bildirilmiştir. Katılımcıların e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 5’te paylaşılmıştır.

Tablo 5. Katılımcıların E-Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Ortalamalar

Memnuniyet Düzeyi	Ort. ($\bar{X}$)	S.S.	N
S.1. Çanakkale Belediyesi’nin e-belediye hizmetlerinden ne derecede memnunsunuz?	3,6723	1,02607	537
S.2. Belediye internet sayfasının güvenilirliğinden ne derecede memnunsunuz?	3,6381	0,93707	
S.3. Belediyenin internet sayfasının bilgilendirme ve tanıtma araçlarından ne derece memnunsunuz?	3,6983	0,93355	
S.4. Şikâyet iletilmesi ve isteklerinizin geri dönüşü konusunda ne derece memnunsunuz?	3,6406	1,01998	
S.5. Sitenin, ihtiyaçlarınıza cevap vermesi konusundaki başarısından ne derece memnunsunuz?	3,7318	1,01241	
S.6. E-belediye erişim hızı ve kolaylığı konusunda ne derece memnunsunuz?	3,8692	0,96458	
S.7. Belediye internet sitesinin sorunlarınıza çözüm bulması konusunda ne derece memnunsunuz?	3,8063	1,01285	
S.8. Belediye internet sitesinin kültürel ve sosyal hizmetlerinden ne derece memnunsunuz	3,7635	1,10710	

Tablo 5’te yer alan sonuçlar incelendiğinde e-belediye hizmetlerinden ne derece memnun olduklarını gösteren ortalama puanları içermektedir. Tabloya göre, katılımcıların memnuniyet düzeyleri sorulardan sorulara değişmektedir. Katılımcıların en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları soru, belediye erişim hızı ve kolaylığı konusunda olmuştur. Bu sorunun ortalaması 3,8692 ve standart sapması 0,96458 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları soru, belediyenin internet sayfasının güvenilirliği konusunda olmuştur. Bu sorunun ortalaması 3,6381 ve standart sapması 0,93707 olarak hesaplanmıştır. Diğer sorularda ise, katılımcıların memnuniyet düzeyleri ortalama seviyede seyretmiştir. Genel

olarak, katılımcıların memnuniyet düzeyleri yüksektir. E-belediye hizmetleri, katılımcıların beklentilerini karşılamakta ve belediye ile vatandaş arasındaki ilişkiyi geliştirmektedir. Ardından e-belediye hizmetlerine katılım düzeylerine ilişkin frekanslar incelenmiştir.

Tablo 6. E-belediye Hizmetlerine Katılım Düzeyine İlişkin Ortalamalar

Katılım Düzeyi	Ort. ($\bar{X}$)	S.S.	N
S.1 Çanakkale Belediyesi e-belediye hizmetlerini başarıyla yürütmektedir	3,3346	1,16367	537
S.2 Çanakkale Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerini birey olarak destekliyorum	3,8399	0,96798	
S.3 Belediyenin web sitesi kullanışlıdır	3,7561	0,93146	
S.4 Belediye web sitesinde her türlü e-belediye işlemi gerçekleştirilmektedir.	3,7313	0,98523	
S.5 E-Belediye uygulaması ile belediye hakkındaki şikâyet ve görüşlerimi kuruma iletebiliyorum	3,9274	0,93259	
S.6 E-Belediye hizmetleriyle evrak ve başvuru takibi kolay bir şekilde yapılmaktadır.	3,8638	1,01674	
S.7 Belediye internet sitesinden vergi, fatura, tahsilat vb. ödemelerimi rahatlıkla yapabiliyorum	4,0131	0,94790	
S.8 E-Belediye hizmetleri sayesinde hizmetler hızlı ve kolay gerçekleştirilmektedir.	3,9590	0,99259	
S.9 E-Belediye hizmetleri sayesinde Çanakkale'de yapılan hizmet ve projelerden haberdar olabiliyorum	3,7888	1,02509	
S.10 E-Belediye hizmetleri sayesinde zamandan tasarruf sağlıyorum	4,0093	0,97636	
S.11 Kentle ilgili gelişme ve haberleri belediye internet sayfasından takip ederim.	3,6474	1,14578	
S.12 Çevrimiçi hizmet almak, kamu kurumlarına/yerel yönetimlere olan güvenimi artırdı.	3,8330	1,04426	
S.13 E-belediye vasıtasıyla belediye hizmet sunumunun ileri gittiğine inanıyorum	3,8949	0,99445	
S.14 E-belediye hizmetleri konusunda yapılacak toplantı veya konferans olsa katılımım.	3,6082	1,19947	

Tablo 6'daki sonuçlara göre katılımcıların e-belediye hizmetlerini işlevsel buldukları ve kolay bir şekilde kullanabildikleri belirlenmektedir çünkü en fazla “*Katılıyorum*” yanıtı verilmiştir. Ardından e-belediye hizmet önerilerine ilişkin frekans dağılımları incelenmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. E-belediye Hizmetleri Önerilerine Katılım Düzeyi

Önerilere Katılım Düzeyi	Ort. ($\bar{X}$)	S.S.	N
S.1. Kamuya açık alanlarda kişilerin kurumdan veya internetten bilgi alabilmesi için kiosklar yaptırılmalıdır.	3,9270	1,00482	537
S.2. Toplumun her kesimine internet ve bilgisayar kullanımı konusunda bilgi ve beceri kazandırarak, e-belediye uygulamalarına toplumdaki herkesin erişimini sağlamak için internet evleri ve bilgi merkezleri kurulmalıdır.	3,9590	0,99916	
S.3. Yüksek hızlı ve kesintisiz internet hizmeti verilerek vatandaşların elektronik uygulamalardan kesintisiz ve eşit şekilde yararlanması sağlanmalıdır.	4,0559	0,96228	
S.4. Vatandaşların ödeme bilgilerinin ve kişisel verilerinin güvenliğine ilişkin elektronik belediye hizmetlerinde yeterli altyapı ve güvenlik sistemleri kurulmalıdır.	4,1657	0,87273	
S.5. Elektronik belediyecilik hizmetlerinin sunulduğu internet sitelerinin basit ve anlaşılır, işlem yapılmasını sağlayan bir yapıya sahip.	4,2123	0,88076	
S.6. Belediye çalışanlarının yeni teknolojik uygulamalara karşı çıkmayacakları şekilde eğitimler düzenlenmelidir.	4,1937	0,91613	

Tablo 7'de yer alan verilere göre katılımcıların e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesine ihtiyaç olduğunu düşündükleri ve aynı zamanda sunulan önerileri uygun buldukları belirlenmiştir. Özellikle e-belediyeciliğin etkinliği, sadece teknik altyapı değil, aynı zamanda vatandaşların algısı, ihtiyaçları ve katılım düzeyiyle doğrudan ilişkilidir (Özmen, 2023).

Vatandaş odaklı bir yaklaşım, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasında hem memnuniyet düzeyini artırmakta hem de yönetim süreçlerine aktif katılımı desteklemektedir (West, 2004). Öte yandan, yerel halkın sunduğu önerilerin kabul görmesi, toplumsal katılımın kurumsal yapılar tarafından tanındığını ve karar alma süreçlerinde dikkate alındığını göstermektedir. Bu durum Arnstein'in (2019) “*Katılım Merdiveni*” yaklaşımında ifade ettiği anlamlı katılım düzeylerine ulaşma açısından önemli bir göstergedir. Ayrıca OECD (2003) raporlarına göre, yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerinde halkın geri bildirimlerinin dikkate alınması hem teknolojik uygulamaların sürdürülebilirliğini hem de demokratik meşruiyetini güçlendirmektedir.

Katılımcıların internet kullanım amaçları ve e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için ki-kare testi gerçekleştirilmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. İnternet Kullanım Amacı ve Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Ki-Kare Testi

	Değer	df	p
Pearson Ki-Kare	165,062 ^a	174	0,674
İlişki Düzeyi	167,978	174	0,614
Doğrusal İlişkilendirme	2,752	1	0,097
N	537		
A. 179 hücrenin (%85,2) 5'ten az sayımı bekleniyor. Beklenen minimum sayı 0,00'dır.			

*p<0,05.

Tablo 8’de yer alan veriler incelendiğinde internet kullanım amacı ile e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). İnternet kullanım amacı, bireylerin interneti hangi amaçlarla kullandıklarını ve e-belediye hizmetlerine olan ilgi düzeylerini yansıtır. Örneğin, interneti daha fazla bilgi edinmek, iletişim kurmak veya hizmetlerden faydalanmak amacıyla kullanan bireylerin e-belediye hizmetlerine olan ilgilerinin daha yüksek olabileceği düşünülebilmektedir. Bu durum, e-belediye hizmetlerine olan erişimi ve kullanımını artırabilir. Öte yandan, e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi, bireylerin bu hizmetlerden ne ölçüde fayda sağladıklarını ve beklentilerini ne kadar karşıladıklarını gösterir. Memnuniyet düzeyi yüksek olan bireyler, belediyelerin sunduğu hizmetlerden daha fazla memnun olduklarını ve bu hizmetleri daha etkin bir şekilde kullandıklarını düşünebilmektedirler (Mavnacıoğlu ve Taşkaya, 2013). Bir sonraki analizde katılımcıların e-belediye hizmetlerini kullanım amaçları ile e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı belirlenmiştir (Tablo 9).

Tablo 9. E-Belediye Hizmetleri Kullanım Amacı ve Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Ki-Kare Testi

	Değer	df	p
Pearson Ki-Kare	301,969 ^a	203	0,000
İlişki Düzeyi	302,622	203	0,000
Doğrusal İlişkilendirme	10,627	1	0,001
N	537		
A. 209 hücre (%87,1) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı ,03'tür.			

*p<0,05.

Tablo 9’da yer alan veriler incelendiğinde e-belediye hizmetleri kullanım amacı ile e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). E-belediye hizmetlerinin kullanım amacı genellikle vatandaşların belediyelerle etkileşimde bulunma ihtiyaçlarından kaynaklanır. Bu amacı karşılamak için e-belediye hizmetleri geniş bir yelpazede sunulabilir, örneğin vergi ödemeleri, ruhsat başvuruları, park yeri rezervasyonları, çevrimiçi danışmanlık hizmetleri vb. hizmetlerin kullanım amacı, vatandaşların belediyelerle etkileşimlerini daha hızlı, verimli ve kullanıcı dostu bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlar (Demirel, 2017).

E-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ise vatandaşların hizmetlerden ne kadar memnun olduklarını ve hizmetlerin beklentilerini ne kadar karşıladığını gösterir. Memnuniyet düzeyi yüksek olan vatandaşlar, belediyelerin hizmetlerinden daha fazla fayda sağladıklarını düşünürler ve bu da genellikle hizmetlerin kullanım amacının daha iyi karşılandığını gösterir. Araştırmanın bir diğer testi katılımcıların e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri arasındaki ilişkinin tespitine yöneliktir (Tablo 10).

Tablo 10. E-Belediye Hizmetleri Önerileri ve Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişki

		Memnuniyet Düzeyi	E-Belediye Hizmet Önerileri
Memnuniyet Düzeyi	Pearson Korelasyon	1	0,390
	Sig. (2-tailed)		0,000*
	N	536	536
E-Belediye Hizmet Önerileri	Pearson Korelasyon	0,390	1
	Sig. (2-tailed)	0,000*	
	N	537	537

*p<0,05.

Tablo 10 verileri incelendiğinde e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca korelasyon katsayısına göre (0,390) iki değişken arasındaki ilişki zayıftır. E-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri arasındaki ilişki, belediyelerin vatandaşlarla etkileşimini anlamak ve hizmetlerini iyileştirmek için önemli bir konudur. Bu ilişki, belediyelerin vatandaşların ihtiyaçlarını ve beklentilerini nasıl karşıladığını ve hizmetlerini ne kadar etkili bir şekilde sunduğunu gösterir. E-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile önerilere katılım düzeyleri arasındaki ilişki genellikle pozitifdir. Yani e-belediye hizmetlerinden memnun olan vatandaşlar, belediyelere daha fazla öneri ve geri bildirimde bulunma eğilimindedirler. Memnuniyet düzeyi yüksek olan vatandaşlar, belediyelerin sunduğu hizmetlerden memnun oldukları için hizmetleri daha da geliştirmek ve iyileştirmek için önerilerde bulunmaya daha istekli olabilmektedirler (Uçar ve Cansel, 2021). Tablo 11’de Katılımcıların yaş, internete erişim imkânı ve eğitim düzeyi özelliklerinin e-belediye hizmetlerine duyulan memnuniyet üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Tablo 11. Yaş, İnternete Erişim İmkânı ve Eğitim Düzeyinin Değişkeninin E-Belediye Hizmetlerine Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi (One-Way ANOVA)

Değişkenler		Toplamın Karesi	df	Ort. Karesi	F	p
Yaş	Gruplar arası	11,082	5	2,216	3,464	0,004*
	Grupiçi	337,795	532	0,640		
	Toplam	348,877	537			
İnternet erişimi	Gruplar arası	24,040	6	4,007	6,500	0,000*
	Grupiçi	324,837	531	0,616		
	Toplam	348,877	537			
Eğitim düzeyi	Gruplar arası	6,790	4	1,697	2,625	0,034*
	Grupiçi	342,087	533	0,647		
	Toplam	348,877	537			

*p<0,05.

Tablo 11’de yer alan veriler incelendiğinde tüm değişkenlerin e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Aradaki ilişkilerin tespitine yönelik post hoc analizleri gerçekleştirildiğinde ise aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir (Tablo 12).

Tablo 12. E-Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Üzerinde Etkisi Olduğu Belirlenen Değişkenlere İlişkin Tukey Testi Sonuçları

Değişken	Yaş Grubu	Yaş Grubu	Ort. Farklılık	Std. Hata	p
Yaş	18-30	31-40	-0,32480	0,11336	0,049*
		51-60	-0,45426	0,11957	0,002*
Değişken	İnternet Erişimi Tercihi	Yaş Grubu	Ort. Farklılık	Std. Hata	p
İnternet Erişimi Tercihi	GSM, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı, İşyeri wifi hattı, AVM ya da kafelerde bulunan wifi hattı vb.	Cep Telefonu, Ev İnterneti	0,72641	0,21456	0,013*
		Cep Telefonu	1,11204	0,25281	0,000*
	Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı	Cep Telefonu, Ev İnterneti	0,31534	0,07821	0,001*
		Cep Telefonu	0,70097	0,15490	0,000*
Değişken	Eğitim Düzeyi	Eğitim Düzeyi	Ort. Farklılık	Std. Hata	p
Eğitim Düzeyi	İlkokul veya Ortaokul	Yüksek Lisans	-0,35706	0,13177	0,044*

*p<0,05.

Tablo 12’de yer alan sonuçlar incelendiğinde hangi gruplar arasında farklılıkların olduğu görülmektedir. Yaş, e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyini etkileyen önemli bir faktördür. Genellikle genç ve teknolojiye daha yatkın bireylerin, yaşlı ve teknolojiye daha az aşina olan bireylere göre e-belediye hizmetlerine daha fazla katılım gösterme eğiliminde olduğu gözlemlenmektedir. Gençlerin teknolojiye daha fazla aşina olması ve dijital becerilerinin daha gelişmiş olması, e-belediye hizmetlerine daha aktif katılımlarını sağlayabilmektedirler (Angaw, 2019).

İnternete erişim tercihi e-belediye hizmetlerine katılım düzeyini belirleyen temel faktörlerden biridir. İnternete erişimi cep telefonu olan bireylerin, e-belediye hizmetlerine daha kolay erişebilmekte bu nedenle diğer gruplardan farklılaşmaktadırlar (Tutar ve Akar, 2023). Son olarak eğitim düzeyi, e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyini etkileyen diğer bir faktördür. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin genellikle teknolojiye daha açık oldukları ve e-belediye hizmetlerine daha fazla katılım gösterdikleri gözlemlenmektedir. Bu durum, eğitim düzeyinin e-belediye hizmetlerine olan ilgi ve katılım düzeyini artırıcı bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir (Abdelhamid, 2011). Ardından yaş, internete erişim imkânı ve eğitim düzeyi özelliklerinin e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığına ilişkin ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir (Tablo 13).

Tablo 13. Yaş, İnternete Erişim İmkânı ve Eğitim Düzeyinin Değişkeninin E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Önerilere Katılım Düzeyi Üzerindeki Etkisi (One-Way ANOVA)

Değişkenler		Toplamın Karesi	df	Ort. Karesi	F	p
Yaş	Gruplar arası	5,054	5	1,011	1,490	0,191
	Grupiçi	358,265	532	0,679		
	Toplam	363,319	537			
İnternet erişimi	Gruplar arası	9,600	6	1,600	2,384	0,028*
	Grupiçi	353,719	531	0,671		
	Toplam	363,319	537			
Eğitim düzeyi	Gruplar arası	10,019	4	2,505	3,750	0,005*
	Grupiçi	353,301	533	0,668		
	Toplam	363,319	537			

*p<0,05.

Tablo 13'te yer alan sonuçlar incelendiğinde internet erişimi ve eğitim düzeyi değişkenlerinin e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip oldukları (p<0,05) fakat yaş değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05). Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunun belirlenmesi için yapılan post-hoc testi analizi sonuçları Tablo 14'te paylaşılmıştır.

Tablo 14. E-Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Üzerinde Etkisi Olduğu Belirlenen Değişkenlere İlişkin Tukey Testi Sonuçları

Değişken	İnternet Erişimi Tercihi	Yaş Grubu	Ort. Farklılık	Std. Hata	p
İnternet Erişimi Tercihi	Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı	Cep Telefonu	0,53650	0,16154	0,017*
	Cep Telefonu, Ev İnterneti, Belediye wifi hattı	Cep Telefonu	0,53707	0,15442	0,010*
Değişken	Eğitim Düzeyi	Eğitim Düzeyi	Ort. Farklılık	Std. Hata	p
Eğitim Düzeyi	İlkokul veya Ortaokul	Üniversite	-0,32792	0,10045	0,010*

*p<0,05.

Tablo 14'te yer alan veriler incelendiğinde de hangi gruplar arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Yaş, e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyini etkileyen önemli bir değişkendir. Gençlerin, teknolojiye daha yatkın olmaları ve dijital becerilere sahip olmaları nedeniyle e-belediye hizmetlerine daha aktif katılım gösterdikleri görülmektedir. Yaşlı bireyler ise teknolojiye ve dijital ortama adapte olma konusunda daha çekingen olabilirler. Bu nedenle e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri genellikle daha düşüktür (Shahnavaz ve Shahnavazi, 2012).

İnternete erişim imkânı, e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyini doğrudan etkileyen bir faktördür. İnternete erişim imkânı olmayan veya sınırlı olan bireyler, e-belediye hizmetlerine katılım gösterme konusunda kısıtlıdır. Bu nedenle, internet erişim imkânı olan bireylerin e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Sayed Ahmad, 2020).

Son olarak eğitim düzeyi, e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyini etkileyen bir diğer önemli faktördür. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler, genellikle teknolojiye daha yatkın olmaları ve dijital becerilere sahip olmaları nedeniyle e-belediye hizmetlerine daha aktif katılım göstermektedirler. Düşük eğitim düzeyine sahip bireyler ise teknolojiye ve dijital ortama adapte olma konusunda daha zorluk yaşayabildikleri için e-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri genellikle daha düşüktür (Seo ve Bernsen, 2016). Araştırmada bir sonraki analizde e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile e-belediye

hizmetlerine katılım düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir (Tablo 15).

Tablo 15. E-Belediye Hizmetlerine Katılım ve Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişki

		Memnuniyet Düzeyi	E-Belediye Hizmetlerine Katılımları
Memnuniyet Düzeyi	Pearson Korelasyon	1	0,729
	Sig. (2-tailed)		0,000*
	N	536	536
E-Belediye Hizmetlerine Katılımları	Pearson Korelasyon	0,729	1
	Sig. (2-tailed)	0,000*	
	N	537	537

*p<0,05.

Tablo 15'te yer alan veriler incelendiğinde iki ölçek sonuçları ortalamaları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Korelasyon katsayısı 0,729 olarak belirlenmiştir ve aradaki ilişkinin güçlü olduğu belirlenmiştir. E-belediye hizmetlerine katılım, vatandaşların elektronik ortamda sunulan belediye hizmetlerini kullanma ve bu hizmetlere erişim düzeyini ifade ederken, memnuniyet düzeyi ise vatandaşların bu hizmetlerden ne derece memnun olduklarını gösterir (Sadigova, 2021). Ayrıca iyi tasarlanmış hizmetler, yüksek memnuniyet: E-belediye hizmetlerinin kullanıcı dostu ve kolay erişilebilir olması, vatandaşların hizmetlerden daha fazla memnun olmalarını sağlar. İyi tasarlanmış hizmetler, kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun çözümler sunar ve bu da memnuniyeti artırmaktadır (Dastan, 2015). Araştırmada son olarak e-belediye hizmetlerinden e-belediye hizmetlerine katılımları ile e-belediye hizmet önerilerine katılım düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir (Tablo 16).

Tablo 16. E-Belediye Hizmetlerine Katılım ve E-Belediye Hizmet Önerilerine Katılım Düzeyi Arasındaki İlişki

		E-Belediye Hizmetlerine Katılımları	E-Belediye Hizmet Önerileri
E-Belediye Hizmetlerine Katılımları	Pearson Korelasyon	1	0,427
	Sig. (2-tailed)		0,000*
	N	536	536
E-Belediye Hizmet Önerileri	Pearson Korelasyon	0,427	1
	Sig. (2-tailed)	0,000*	
	N	537	537

*p<0,05.

Tablo 16'daki verilere göre katılımcıların e-belediye hizmetlerine katılım ve e-belediye hizmet önerilerine katılım düzeyleri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve anlamlıdır ($p<0,05$). Bu iki kavram arasındaki pozitif yönlü ilişki, belediyelerin vatandaşların ihtiyaçlarını daha iyi anlamasını ve bu ihtiyaçlara daha etkin çözümler üretmesini sağlar. E-belediye hizmetlerine aktif katılım gösteren vatandaşlar, belediyelerin sunduğu hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olur ve bu hizmetlerin geliştirilmesi veya yeni hizmetlerin sunulması konusunda daha fazla fikir ve öneri sunabilirler. Bu da belediyelerin hizmetlerini daha etkili ve verimli bir şekilde sunmalarına olanak tanır (Bojang ve Bando, 2018; Nel-Sanders ve Malomane, 2022).

7. SONUÇ

Bu çalışmada Çanakkale il merkezinde yaşayan sakinlerin belediyenin elektronik uygulamalarına ilişkin farkındalıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır ve bu amaca yönelik olarak saha araştırması gerçekleştirilmiş ve kamusal alandaki dijitalleşmenin bir parçası olarak e-belediye hizmetlerinden vatandaşların memnuniyeti, Çanakkale Belediyesi örneği üzerinden incelenmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinden tarama deseni kullanılan bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmış ve elde edilen verilerin analizi SPSS analiz programında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada katılımcıların internet erişimi için en yaygın olarak cep telefonu ve ev internetini kullandıkları gözlemlenmiştir. Bu durum, günümüzde dijitalleşmenin hızla arttığı ve mobil cihazların internet erişiminin en yaygın yolu haline geldiğini desteklemektedir. İletişim ve haberleşme, katılımcıların internet kullanım amaçlarının başında yer alırken, bu da internetin temel bir bilgi aktarım aracı olarak işlev gördüğünü göstermektedir (Hertlein ve Twist, 2019). E-belediye hizmetlerinin kullanımına dair veriler incelendiğinde,

katılımcıların çoğunlukla fatura ödeme, su borcu ödeme ve vergi işlemleri gibi rutin belediye hizmetlerine erişim sağladığı görülmüştür. Bunun yanında, gerçek ve tüzel kişiler için ruhsat sorgulama gibi hizmetlerin daha az tercih edilmesi, vatandaşların e-belediye hizmetlerinden genellikle temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faydalandığını ifade eder (Erdoğan, 2019).

Katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler, e-belediye hizmetlerine dair genel memnuniyetin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle belediye erişim hızına ve kolaylığına dair yüksek memnuniyet, dijital belediye hizmetlerinin etkinliğini ve kullanıcı dostu olmasını vurgulamaktadır (Uysal ve Yılmaz, 2025). Ancak en düşük memnuniyet düzeyinin belediyenin internet sayfasının güvenilirliği ile ilgili olması, dijital güvenlik ve güvenilirlik konusundaki endişelerin hala önemli bir sorun teşkil ettiğini göstermektedir (Mpiganjira, 2015). Bu bulgular, belediyelerin internet altyapısını güçlendirmesi ve güvenlik önlemlerini artırması gerektiğini ortaya koymaktadır. E-belediye hizmetlerinin işlevselliği ve kullanım kolaylığına ilişkin veriler de katılımcıların bu hizmetleri genellikle kolay ve işlevsel bulduklarını ortaya koymaktadır. Bu durum, e-belediye sistemlerinin temel amacına hizmet ettiğini ve vatandaşların dijital platformlarda daha fazla etkileşimde bulunmalarını sağladığını göstermektedir (Xiao vd., 2024). Ancak e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği yönündeki katılımcı görüşleri, bu sistemlerin sürekli olarak iyileştirilmesi gerektiğini ve vatandaşların taleplerine daha iyi cevap verebilmek için yenilikçi çözümlerin sunulması gerektiğini göstermektedir (Rahmani vd., 2021).

İnternet kullanım amacı ile e-belediye hizmetlerinden memnuniyet arasındaki ilişki incelendiğinde, anlamlı bir bağ olmadığı görülmüştür. Bu durum, internet kullanım amaçlarının bireylerin e-belediye hizmetlerine olan ilgisini doğrudan etkilemediğini ortaya koymaktadır. Ancak e-belediye hizmetlerinin kullanım amacı ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunması, hizmetlerin vatandaşların beklentilerini karşılamada daha etkili olduğunu ve bu hizmetlerin belediyelerle etkileşimdeki rolünü pekiştirdiğinin de bir işaretidir (Vicente ve Novo, 2014).

E-belediye hizmetlerine yönelik önerilere katılım düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasındaki pozitif ilişki, vatandaşların memnuniyetlerinin artmasıyla birlikte hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik katılım düzeylerinin de arttığını ortaya koymaktadır. Bu da katılımcıların, belediyelerle etkileşime girme ve hizmetlerin geliştirilmesine katkı sağlama konusunda daha istekli olduğunu gösterir (Mehtiyev, 2022). Ayrıca yaş ve eğitim düzeyinin bu katılımı etkileyen faktörler arasında yer alması, dijital becerilerin gelişmiş olduğu bireylerin e-belediye hizmetlerine daha aktif katılım gösterdiğini ortaya koymaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen bu veriler ışığında aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir. Buna göre;

- E-belediye hizmetlerinin daha da geliştirilmesi için, internet sayfasının güvenilirliği gibi düşük memnuniyet alanlarına odaklanılmalı ve demografik çeşitlilik göz önünde bulundurularak hizmetler kişiselleştirilmelidir. Eğitim ve bilgilendirme kampanyaları düzenlenerek, hizmetlerin kullanımı ve avantajları hakkında daha fazla bilgi sağlanmalıdır. Kullanıcı geri bildirimleri toplanarak hizmetlerin kullanıcı ihtiyaçlarına daha iyi uyum sağlanması sağlanmalıdır.
- E-belediye hizmetlerinin verimliliğini ve kullanıcıların bu hizmetlerden duyduğu memnuniyeti izlemek ve artırmak amacıyla, düzenli olarak geri bildirim ve değerlendirme sistemleri oluşturulması önemlidir. Kullanıcı memnuniyet anketleri, odak grup tartışmaları ve kullanıcı davranışlarının analizi gibi yöntemler, hizmet kalitesinin nasıl iyileştirilebileceği konusunda kritik bilgiler sağlayabilir.
- E-belediye hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve kullanıcı deneyimini iyileştirmek için, güncel teknolojik gelişmelerle sürekli entegrasyon hayati önem taşımaktadır. Mobil teknolojilerin, yapay zekanın ve veri analitiğinin kullanımı, bu hizmetleri daha dinamik ve kullanıcı odaklı hale getirebilir. Bu tür yatırımlar, hizmet sunumunu optimize ederken, aynı zamanda vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve doğru bir şekilde yanıt verilmesine olanak tanır.

YAZAR BEYANI / AUTHORS' DECLARATION:

Bu makale Araştırma ve Yayın Etiğine uygundur. Beyan edilecek herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırmanın ortaya konulmasında herhangi bir mali destek alınmamıştır. Makale yazım ve intihal/benzerlik açısından kontrol edilmiştir. Makale, “*en az iki dış hakem*” ve “*çift taraflı körleme*” yöntemi ile değerlendirilmiştir. Makalede kullanılan ölçek için yazar(lar) tarafından ölçeğin orjinal sahibinden izin alındığı beyan edilmiştir. Yazar(lar), dergiye imzalı “*Telif Devir Formu*” belgesi göndermişlerdir. Bu araştırmanın yapılması ile ilgili olarak Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Etik Komisyonundan 09/03/2023 tarih ve 03/68 sayılı “*Etik İzni Belgesi*” alınmıştır. / *This paper complies with Research and Publication Ethics, has no conflict of interest to declare, and has received no financial support. The article has been checked for spelling and plagiarism/similarity. The article was evaluated by "at least two external referees" and "double blinding" method. For the scale used in the article, it is declared by the authors that permission was obtained from the original owner of the scale. The author(s) sent a signed "Copyright Transfer Form" to the journal. Regarding the conduct of this research, an "Ethics Permission Certificate" dated 09/03/2023 and numbered 03/68 was obtained from the Ethics Committee of the University of Çanakkale Onsekiz Mart.*

YAZAR KATKILARI / AUTHORS' CONTRIBUTIONS:

Kavramsallaştırma, orijinal taslak yazma, düzenleme – **Y1 ve Y2**, veri toplama, metodoloji, resmi analiz – **Y1 ve Y2**, Nihai Onay ve Sorumluluk – **Y1 ve Y2**. / *Conceptualization, writing-original draft, editing – Y1 and Y2, data collection, methodology, formal analysis – Y1 and Y2, Final Approval and Accountability – Y1 and Y2.*

KAYNAKLAR

- ABDELHAMID, Ali (2011), “*Towards E-Municipality in the Palestinian Territories Qalqilia Municipality as a Case Study*”, **Doctoral Dissertation**, An-Najah National University, Nablus (Palestine).
- AKGÜMÜŞ, Edanur (2021), “*Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin Analizi*”, **Sosyal Çalışma Dergisi**, S.5(2), ss.102-116.
- ANGAW, Kiflie Worku (2019), “*Behind the Miles of Digitalizing Public Sectors via Information Communication Technology: Applications from Local Government Perspectives*”, **Berhan International Research Journal Of Science and Humanities**, S.3(1), ss.36-49.
- ARNSTEIN, Sherry R. (2019), “*A Ladder of Citizen Participation*”, **Journal of the American Planning Association**, S.85(1), ss.24-34.
- BENEK, Dilara (2019), “*Belediyelerin Karar Alma Süreçlerine Sivil Toplum Kuruluşlarının Etkisi: Çanakkale Belediyesi Örneği*”, **Yüksek Lisans Tezi**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- BOJANG, Malang B. S. ve BWANDO, William (2018), “*E-Municipality Applications in Local Government: Prospects and Challenges*”, **The Proceedings & Abstracts of ICONASH** (Ed. Mahmut Demir), 20-22 April 2018 – Antalya (Türkiye), JTTR Press, Antalya, ss.94
- ÇANAKKALE BELEDİYESİ (2024). “*E-Belediye Uygulaması*”, **Çanakkale Belediyesi Kurumsal Web Sayfası**, https://ebelediye.canakkale.bel.tr/web/guest/2?p_p_id=58&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_58_struts_action=%2Flogin%2Fview&_58_cmd=update (Erişim Tarihi: 03.04.2025).
- DASTAN, İkrām (2015), “*Digitalizing the Municipality and Factors Affecting the Acceptance of E-Municipality: An Empirical Analysis*”, **International Business Research**, S.8(12), ss.104-115.
- DEMİREL, Demokaan (2017), “*The Utilization Level of the Citizens From E-Municipality Services: The Example of İzmit Municipality*”, **International Journal of Social Sciences and Education Research**, S.3(2), ss.411-424.

- DURNA Ufuk ve ÖZEL, Mehmet (2008), “*Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim*”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.5(10), ss.1-32.
- ERDOĞAN, Oğuzhan (2019), “*Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.24(3), ss.551-566.
- ERYILMAZ, Bilal (2011), **Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar**, Okutman Yayıncılık, Ankara, 4. Baskı.
- GÜNEŞ, İsmail (2013), “*Yerel Yönetimler ve Siyasal Faktörler*”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.4(4), ss.83-92.
- GÜRBÜZ, Sait ve ŞAHİN, Faruk (2018), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem Analiz**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- HENDEN, Burçin ve HENDEN, Rıfkı (2005), “*Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik*”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, S.4(14), ss.48-66.
- HERTLEIN, Katherine M. ve TWIST, Markie L. (2019), **The Internet Family: Technology in Couple and Family Relationships**, Routledge Publisher, Dernet (UK).
- KELEŞ, Ruşen (2015), **Kentleşme Politikası**, İmge Yayınevi, Ankara, 14. Baskı.
- KOÇAK, Yüksel (2013), **Türkiye’de Yerel Yönetimler**, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- MAVNACIOĞLU, Korhan ve TAŞKAYA, Merih (2013), “*Usability of New Media Applications on Local Governments as a Communication Channel for Measuring Satisfaction: The Case of Antalya Metropolitan Municipality*”, **10th Communication in the Millenium Conference**, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, ss.317-330.
- MEHTİYEV, Mehti (2022), “*Türkiye’de ve Azerbaycan’da Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi*”, **Yüksek Lisans Tezi**, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- MPINGANJIRA, Mercy (2015), “*Use of E-Government Services: The Role of Trust*”, **International Journal of Emerging Markets**, S.10(4), ss.622-633.
- NADAROĞLU, Halil (1978), **Mahalli İdareler: Felsefesi, Ekonomisi, Uygulaması**, Sermet Matbaası, İstanbul.
- NALBANTOĞLU, Can Burak (2021), “*Covid 19 Sürecinin Dijital Dönüşüme Etkileri*”, **Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi**, S.4(7), ss.13-18.
- NARBÓN-PERPIÑÁ, Isabel ve DE WITTE, Kiristof (2018), “*Local Governments' Efficiency: A Systematic Literature Review—Part*”, **I. International Transactions in Operational Research**, S.25(2), ss.431-468.
- NEL-SANDERS, Danielle ve MALOMANE, Aaron (2022), “*Challenges and Best Practices for E-Municipalities*”, **Africa’s Public Service Delivery & Performance Review**, S.10(1), ss.1-11.
- OECD (2003), **The E-Government Imperative: Main Findings**, OECD Observer Publisher, Paris.
- ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Uğur (2021), “*Covid-19 Pandemisinin Kamu Yönetimine Etkileri ve Bu Etkiler Üzerine Yapılacak Çalışmalara Yönelik Genel Bir Çerçeve Arayışı*”, **TASAV Kurumsal Web Sayfası (E-Makale)**, <http://www.tasav.org> (Erişim Tarihi: 22.03.2024).
- ÖZÇELİK, Deniz (2022), “*Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği*”, **Yüksek Lisans Tezi**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- ÖZMEN, Esra (2023), “*E-Devlet Söyleminin Yeniden Tanımlanmasına Dönük Kavramsal Bir Deneme: Dijital Bürokrasi*”, **Amme İdaresi Dergisi**, S.56(1), ss.1-28.
- PARLAK, Bekir ve SOBACI, Mehmet Zahid (2008), “*Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Web Site Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi*”, **Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar** (Ed. Beki Parlak), Turhan Kitabevi, Ankara, ss.229-257.

- RAHMANI, Amir Masoud, EHSANI, Ali, MOHAMMADI, Mokhtar, MOHAMMED, Adil Hussein, KARIM, Sarkhel H. Taher ve HOSSEINZADEH, Mehdi (2021), “A New Model for Analyzing the Role of New ICT-Based Technologies on the Success of Employees' Learning Programs”, **Kybernetes**, S.51(6), ss.2156-2171.
- REYNOLDS, Osborne M. ve DE BARBIERI, Edward W. (2009), **Local Government Law**, West Academic Publishing, Cambridge.
- RODAS, Mauricio (2021), “City Diplomacy: Experience From the Ground”, **Research Handbook on International Law and Cities** (Ed. Helmut Philipp Aust, Janne E. Nijman), Edward Elgar Publishing, Cheltenham, ss.305-319.
- SADIĞOVA, Zülfiyye (2021), “The Improvement of E-Municipality Systems in Azerbaijan Local Governments”, **Economic and Social Development: Book of Proceedings** (Ed. Sakit Yagubov, Sannur Aliyev, Mihaela Mikic), 25-26 June 2021 - Baku, Azerbaijan State University Publishing, Baku (AZ), ss.483-492.
- SAYED AHMAD, Maram (2020), “Assessment of Development and Application of E-Municipality Strategies in Palestine”, **Doctoral Dissertation**, An-Najah National University, Nablus (Palestine).
- SEO, Dongback ve BERNSEN, Michel (2016), “Comparing Attitudes Toward E-Government of Non-Users Versus Users in a Rural and Urban Municipality”, **Government Information Quarterly**, S.33(2), ss.270-282.
- SHAHNAVAZI, Mohammad Isacc ve SHAHNAVAZI, Yoones (2012), “E-Municipality; New Step in Providing Electronic Services in Iran”, **International Journal of Business and Social Science**, S.3(15), ss.141-154.
- TUTAR, Hasan ve AKAR, Fatma (2023), “The Problem of Digital Disability in E-Municipality: A Study on Metropolitan Municipalities”, **İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi**, S.62, ss.30-46.
- UÇAR, Harika ve CANSEL, Arıl (2021), “E-Participation in Local Government: Case of Ankara Metropolitan Municipality”, **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, S.4(1), ss.50-62.
- ULUSOY, Ahmet ve ÇOBANOĞULLARI, Gökhan (2011), “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**, BEYKON Yayını, İstanbul, ss.2115-2130.
- ULUSOY, Ahmet ve ÇOBANOĞULLARI, Gökhan (2013), “Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, S.477, ss.269-284.
- UYSAI, Yusuf ve MALKOÇ YILMAZ, Kübra (2025), “Türkiye’de Kamu Yönetimin Dijital Kültür Üzerine Etkileri”, **Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi**, S.7(1), ss.74-102.
- ÜNLÜ, Ufuk (2016), “Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi”, **Sayıştay Dergisi**, S.102, ss.63-89.
- VICENTE, Maria Rosalia ve NOVO, Amparo (2014), “An Empirical Analysis of E-Participation: The Role of Social Networks and E-Government Over Citizens' Online Engagement”, **Government Information Quarterly**, S.31(3), ss.379-387.
- WEST, Darrell M. (2004), “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes”, **Public Administration Review**, S.64(1), ss.15-27.
- XIAO, Jie, GUO, Mingyu, ZHANG, Minjie, LIU, Qianqian, DU, Yunmeng ve ZHANG, Lin (2024), “A Comparative Analysis of Chinese Green Building Policies From the Central and Local Perspectives Using LDA and SNA”, **Architectural Engineering and Design Management**, S.20(5), ss.1037-1059.
- YENİYILDIZ, Serdar (2020), “Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği”, **Yüksek Lisans Tezi**, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- ZEYBEK, Burcu ve ÖZTÜRK, İknur Doğu (2022), “Turizm Diplomasisi Kapsamında Kent Markalama: Dijital Çağda Müzeler Bir Kentin Markalaşmasına Nasıl Katkı Sağlar?”, **İletişim ve Diplomasi Dergisi**, S.7, ss.165-184.