

BÜROKRATİK DUVARLARDAN DİJİTAL DÖNÜŞÜME: TÜRKİYE'DE E-DEVLET KAPISI VE E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ'NİN SERÜVENİ

Opinions of Public Information Technologies Employees on Cryptocurrency: A Phenomenological Study

DOI: 10.58307/kaytek.1501726

Prof. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN / İbrahim Onur BAKIRCIOĞLU

Özet

20. yüzyılın üçüncü çeyreğinde ortaya çıkan küreselleşme, teknolojinin gelişimi ve dijital yönelim kavramları; hayata dair hemen her alanda bir değişim sürecini de beraberinde getirmiştir. Bu değişim içinde belki de en büyük olanı, kamu yönetimi alanında yaşanandır. Kamu yönetimi ve teknolojinin yolu her kesiştiğinde ortaya konulan fikirler ve ürünler de çeşitlenmiştir. Bu ilk girişimlerin kısa sürede toplum nezdinde kabul görmesi ve başarılı adımlar olarak nitelendirilmesi, tüm dünyada kamudaki dijitalleşmeyi de ister istemez hızlandırmıştır. Türkiye de ulusal bünyede "e-hizmetler" in sunulduğu ve işlemlerin görüldüğü e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Bilgi Sistemi platformlarıyla bu alanda incelenmeye değer adımlar atmaktadır. Çalışmada, "küreselleşme, dijitalleşme ve teknoloji kavramları, Türkiye'de kamu yönetiminde nasıl bir değişikliğe neden oldu?" sorusu üzerinden yola çıkılmış ve cevaba ulaşabilmek adına literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu soru, özellikle "e-Devlet" ve "e-Belediye" kavramları üzerinde durularak cevaplandırılmaya çalışılmış ve her iki kavramın da önemi sebebiyle bu girişimlerin gelişim süreçleri ayrı birer bölüm halinde incelenmiştir. Haliyle çalışma, "Türkiye'de e-Devlet Kapısı ve e-Belediye Bilgi Sistemi uygulamalarının gelişimi nasıl gerçekleşmiştir?" sorusuna da bir cevap niteliğindedir. Ayrıca söz konusu platformların işleyişine dair güncel verilere ulusal ve uluslararası raporlar aracılığıyla yer verilmesi, çalışmaya zenginlik katan hususlardandır.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, e-Devlet, e-Belediye, Küreselleşme, Teknoloji

Abstract

In the third quarter of the 20th century, globalization, technological advancements, and the shift towards digitalization initiated a transformation in nearly every aspect of life. Among these changes, the most significant occurred in public administration. Each intersection of public administration and technology brought forth diverse ideas and products. The rapid acceptance and recognition of these initiatives as successful steps by society inevitably accelerated digitalization in the public sector worldwide. Turkey, too, has taken noteworthy steps with national platforms like the "e-Government Gateway" and the "e-Municipality Information System," offering e-services and managing transactions. This study explores how globalization, digitalization, and technology have impacted public administration in Turkey through a literature review. Focusing on the concepts of "e-Government" and "e-Municipality," the study examines their development processes. Thus, it also answers how the e-Government Gateway and the e-Municipality Information System applications have developed in Turkey. Additionally, the inclusion of current data on these platforms' operations from national and international reports adds richness to the study.

Keywords: Digitization, e-Government, e-Municipality, Globalization, Technology

Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN, Prof. Dr., 0000-0001-9851-2618,
Hacettepe Üniversitesi, 06800, 0532 375 12 37, omur@hacettepe.edu.tr
İbrahim Onur BAKIRCIOĞLU, Öğr. Gör., 0000-0001-9073-8823,
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, 40700, 0542 794 28 88, o.bakircioglu@ahievran.edu.tr

1. GİRİŞ

Sosyal bilimlerdeki pek çok kavram gibi devlet kavramı da fazlasıyla aşına olduğumuz ancak tanımını yapmakta zorlandığımız bir sözcük olarak karşımızdadır. Toplum tarihine baktığımızda antik dönemde dahi rastlayabildiğimiz bu olgu, kişinin bireysel yaşamında da doğumuyla tanıştığı, ölümüyle vedalaştığı ve tüm hayatı boyunca içinde var olduğu yapının ta kendisidir. Eğitim, sağlık, ekonomi, hukuk ve diğer tüm alanlar, bir şekilde bizi “devlet” kavramına götürmektedir. Kavramın tanımlanmasını güç kılan durum, onun belki de bu kadar geniş ve hayatın içinden olmasıdır.

Pierson’un bakış açısıyla kesin ve kapsamlı bir tanımını yapamamak da maaşımızın hesabımıza yatmasıyla, elimize vergi ödeme emri geçmesiyle yahut herhangi bir TV kanalında bir askerin bir toprak parçasına bayrak diktiğini görmemizle devletin farkına varır, onu gördüğümüz yerde tanırız (2015: 19). Nitekim insan ürünü olan, uygarlığın nihai sonuçlarından kabul edilen devlet, inkârı olanaksız toplumsal bir örgüttür ve bu köklü örgütü, modern çerçeveye oturtuktan sonra tanımlaması daha rahat olmuştur ve bu noktada karşımıza Alman düşünür Max Weber’in tanımı çıkmaktadır. Weber’e göre devlet, “*belirli bir toprak parçası üzerinde meşru olarak fiziki güç kullanma hakkını elinde tutan insan topluluğudur. Devlet, görevlerini hukukla ve bunu yerine getirme aracı olarak elindeki fiziki güçle yürütmektedir.*” (Eryılmaz, 2018: 24-25).

Weber’in yukarıdaki tanımından yola çıkarsak devletin görevi olarak bahsedilen olgu, bizi kamu yönetimi kavramına götürmektedir. Tarih sahnesinde milattan önceye kadar, modern anlamda ise 15. yüzyıla kadar uzanan kavramın, bilimsel anlamdaki kullanımı nispeten daha yakın bir tarihe tekabül etmektedir. 18. yüzyılda Prusya’da sosyoekonomik kalkınmayı bilimsel verilerle destekleme amacıyla ortaya konan kameral bilimler, kamu yönetiminin doğuşuna da öncülük etmiştir. Kavramın bilim dünyasında ayrı bir disiplin olarak yer alması ise Amerika Birleşik Devletleri eski başkanı Woodrow Wilson’un 1887 yılında yazdığı “*The Study of Administration*” (Yönetimin İncelenmesi) makalesine dayanmaktadır (Leblebici, 2004: 7-8). Nitekim bu tarihten 1970’li yıllara kadar kamu yönetimi kavramının yolculuğu, geleneksel kamu yönetiminin ilkeleri doğrultusunda süregelmiştir (Leblebici, 2001: 15-16).

Geleneksel kamu yönetiminin bir uzantısı olarak uygulanan refah devleti anlayışı; 1960’lı yıllarda altın çağını yaşasa da devletlerin, önünü sonunu düşünmeden yaptığı yardımlar ve vatandaşların da “bu yardımı ben almazsam, bir başkası alacak” düşüncesiyle sömürme derecesinde hareket etmeleri bir süre sonra “*ortak malların trajedisi*”ne sahne olmuş ve 1970’lerde sanayideki enerji maliyetlerinin yükselişi, petrol kaynaklı yaşanan bunalım, kamu harcamalarının döndürülemez bir noktaya ulaşması sonucu küresel kri-

zin ortaya çıkmasıyla kendisini bir anda hedef tahtasında bulmuştur (Palmer, 2017: 13-14; Lelebici, vd., 2001: 126) O güne dek geleneksel kamu yönetiminin söylemde güçlü, uygulamada zayıf yönlerini benimseyen kamu yönetimi; o günden sonra bilhassa özel sektörde denenmiş ve başarı yakalamış uygulamaları bünyesine katmaya başlamıştır. Farklı kulvarlarda piyasanın içinde olan hatta birçok sektörde başat rol üstlenen devlet, yeni anlayış neticesinde üstlendiği ekonomik ve toplumsal işlevlerden birer birer geri çekilmeye ve daha çok düzenleyici ve denetleyici bir pozisyon almaya koyulmuştur (Ömürgönülşen, 1997: 519; Güzelsarı, 2004: 89-90;).

20. yüzyılın ikinci yarısının kamu yönetimine getirdiği tek yenilik kriz sonrası değişikliklerden ibaret değildir. Özellikle milenyuma çeyrek kala bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişim ve değişim süreci, kamu yönetimini de derinden etkilemiştir. O günlerde bahsedilmeye başlanan “bilgi çağı” kavramı, bugün dünyamızın sunduklarının ta kendisidir (Öktem, 2004: 139-140).

Dijitalleşme ve teknolojinin gelişmesiyle beraber özellikle 1990 ve sonrasında gündeme gelen ve ulusal kimliklerin, ulusal sınırların ve ulusal kültürlerin zayıflaması veya ortadan kalkmasıyla karşımıza çıkan küreselleşme; kamu yönetiminin kaderini değiştiren temel öğelerden bir diğeridir. Beraberinde “dünya vatandaşlığı”, “dünyanın küçülmesi”, “ekonomik, siyasal ve sosyokültürel anlamda sınırların kalkması” gibi pek çok tartışmalı kavramı da getiren küreselleşme süreci, Kanadalı yazar Marshall McLuhan’ın tanımlamasıyla dünyanın bir “küresel köy”e dönüşmesine öncülük etmiştir. McLuhan buradaki “köy” sözcüğünü, teknolojinin gelişmesiyle beraber insanların arasındaki ulaşım ve iletişim engellerinin azalması veya kalkmasını betimleyen bir metafor olarak kullanmıştır. Ona göre dünya elektronik medyanın gelişimiyle beraber post-tarih dönemini yaşamaktadır. Bu da zamanın durması ile eş değerdir. Nitekim 1960’larda ortaya atılan bu görüşün ne kadar geçerli olduğuna ilerleyen yıllar itibarıyla tüm insanlık şahitlik etmiş ve etmeye de devam etmektedir (Çağlar, 2013: 2-3; Georgiadou, 1996: 91-92).

Küreselleşmenin ve bahsi geçen diğer faktörlerin, toplumu ilgilendiren her alanda konumuz özelindeyse kamu yönetiminde bir değişiklik mecburiyeti doğurduğu gözle görülür bir gerçektir. Yine kamu yönetimi içinde de bu hususların etkisi neticesinde ilk olarak 1989 yılında Dünya Bankası tarafından ortaya atılan ve devlet-toplum ilişkilerinde etkileşime dayalı yeni bir yönetim modelini öngören “yönetişim” kavramı ile 1990’da özel sektörden transfer edilen müşteri odaklı anlayışın güç kazanmasıyla birlikte mevzu bahis değişim süreci hız kazanmıştır (Eryılmaz, 2018: 58-62). Değişime önyak olan faktörler ise yönetişimin ilkeleri olarak sayabileceğimiz hesap verebilirlik, katılımcılık, saydamlık ve bilgi vermedir (Güzelsarı, 2004: 118-119).

Çalışmanın başında da değinildiği üzere sosyal bilimciler, devlet kavramı üzerinde he-

nüz ortak bir tanıma ulaşmamış olsalar dahi kamu yönetiminde dijitalleşme yönündeki değişim ve gelişim tanımlanması gereken yeni bir kavramı hayatımıza sokmuştur. “Elektronik devlet” ya da kısa adıyla “e-Devlet” denilen yapılanma süreci, Türkiye’yi ve diğer dünya ülkelerini her geçen gün daha da yakından etkilemektedir.

2. e-DEVLET KAVRAMI

Küreselleşme ve teknolojinin gelişimi, insanlığı bilgi çağından da öteye dijital çağa ulaştırmıştır. Dijital çağ; geride bıraktıkları ve beraberinde getirdikleriyle, yarattığı fırsatları ve tehditleriyle, tüm artıları ve eksileriyle kendine has özelliklere sahiptir. Bireyler, gruplar, kurumlar ve akla gelen tüm yapılar çağa ayak uydurma mecburiyetindedir aksi halde tarihin tozlu sayfalarında kalma riski, her dönemdekinden daha yüksektir ve daha hızlı gerçekleşmektedir. Bu noktada kamu sektörü de değişimin yaşandığı alanlardan biridir ve burada yaşanan gelişim ve değişim araştırılmaya değerdir.

Bilgiyi üretmek, depolamak ve ardından kullanıma sunmak bir devletin temel görevlerindedir. Yine kamu hizmetlerini, bürokrasinin olumsuz yönlerini geride bırakarak çabuk ve kolay sunmak ile daha ulaşılabilir ve efektif kılmak da hem devletlerin hem de vatandaşların başlıca isteklerindedir (Wirtz and Daiser, 2018: 981-982). Devlet ve vatandaşların bu noktada mutabık kalması ve teknolojinin gelişimiyle dijital dünyada açılan yol, kamu yönetiminin çözümü burada bulmasını sağlamıştır. Katılımcı, şeffaf, hesap verebilir, hızlı, sonuç odaklı ve kaliteli hizmet; teknolojinin de işin içine katılmasıyla gerçekleşmiştir (Göküş, 2010: 205-206).

Dar bir tanımla e-Devlet, “*kamu hizmetlerinin üretimi ve vatandaşlara sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması*” şeklinde ifade edilebilir (Şahin, 2007: 164). Kavramın literatürde bir başka tanımı, “*kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve hizmet sunumunda ve yönetilenlerin demokratik yönetim sürecine katılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılması*” biçimindedir (Yıldız, 2007: 39). Mecek’ten alınan daha geniş bir tanımla ise e-Devlet, “*kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi temeline dayanan; bu kapsamda bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma, tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkânları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı et-*

kiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür.” (2017: 1824). Portal; devletin görevlerini, vatandaşın ise sorumluluklarını yerine getirebildiği, karşılıklı etkileşimin sağlandığı bir hizmet olarak karşımızdadır. Güven, hız ve şeffaflık; sistemin ayırt edici yönleridir (Demirel, 2006: 84).

Dünyada e-Devlet sistemi üzerine çalışmaların, Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışı sonrasında başladığı söylenebilmektedir. Dünyada yaşanan değişimle beraber dijital dünyanın, bireylerin ve devletlerin ilgisini çekmesi; başta ABD ve Avrupa ülkelerinde karşılık bulmuş, zaman içinde diğer ülkelere de yayılmıştır (Şat, 2008: 165). e-Devlet yahut literatürdeki diğer isimleriyle “dijital devlet”, “online devlet”, “çevrimiçi devlet”, “sanal devlet” ya da “mobil devlet”; ilk olarak 1990’lı yıllarda ABD’de uygulamaya konmuş ve terimsel olarak çalışmalarda kendisine yer bulmaya başlamıştır. 1996 yılında İngiltere’de yayınlanan “Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap” adlı çalışma da kamu yönetiminin dijitalleşmesinde önemli bir yere sahiptir. Yine ABD’de Phoenix, Almanya’da Duisburg, Hollanda’da Tilburg, Danimarka’da Farum ve İngiltere’de Braintree kentleri, yerel yönetim düzeyinde e-Devlet uygulamalarının ilk olarak denendiği yerler olarak sayılabilir. Bu kentler, bir sonraki bölümde incelenecek olan e-Belediye uygulamasının da dünyadaki pilot bölgeleri olarak kabul edilebilir (Şat, 2008: 212; Meccek, 2017: 1818). Adı geçen kentler, bu özellikleri nedeniyle çalışmanın sonraki bölümlerinde ele alacağımız e-Belediye konusu açısından da ayrıca önem taşımaktadır.

e-Devlet uygulamasının gelişimi, dört aşamada incelenebilir. İlk aşamada devlet, kendisiyle alakalı bilgileri çevrimiçi olarak sunmayı amaçlamıştır. İkinci aşama ile amaçlanan bir önceki aşamada devletin sunmuş olduğu bilgiye, vatandaşların erişiminin sağlanması ve gerekli işlemleri gerçekleştirebilmesidir. Üçüncü aşamada devlet, sunmuş olduğu hizmetleri tek çatı altında toplayarak erişimi kolaylaştırmayı hedeflerken; dördüncü ve son aşama, e-Devlet uygulamasının kendisini sürekli biçimde yenileyerek, bünyesine yeni hizmet alanları eklemesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Grönlund, 2010: 14-15). e-Devlet portalı, tüm dünya üzerinde özellikle e-Bilgi, e-Yönetim, e-Servis ve e-Katılım açısından vatandaşlara devletle etkileşim içinde olma fırsatı tanımıştır (Eka, 2009: 204-205).

e-Devlet uygulamasının Türkiye’deki gelişimini incelemeye geçmeden önce son olarak; vatandaşların hayatını kolaylaştırmak, işlem maliyetlerini düşürmek, hizmet sunumunu kesintisiz ve sürekli kılmak ve sunulan hizmetin niteliğini artırmak ile bürokrasinin hantal yapısını aşmak amacıyla uygulamaya sokulan e-Devlet yapısının, özellikleri ele alınarak olumlu ve olumsuz yönlerinin bir değerlendirmesi yapılacaktır. e-Devlet’in olumlu yönleri genel itibarıyla şu şekilde sıralanabilir (Yıldız ve Gümüş, 2023: 216; Arıkoğlu, 2017: 1621):

- Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik ve kaliteyi artırır,
- Hizmeti sürekli ve kesintisiz kılar,
- İşlemleri basit ve çabuk kılar,
- Kamu sektöründe özellikle son yıllarda üzerinde fazlasıyla durulan şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, tasarruf gibi önemli kavramların hayata geçmesine katkı sağlar,
- Kırtasiyecilik, hantallık, rüşvet ve yolsuzluk gibi olumsuz durumların önüne geçer,
- Kurumlar arası iletişimi artırarak süreç içindeki olası hata ve gecikmeleri engeller,
- Devlet-vatandaş iletişiminin önündeki engelleri kaldırır, etkileşimi mümkün kılar,
- Toplumun vatandaşlık ve demokrasi bilincini artırır,
- Yönetişim kavramının güçlü ve iyi bir örneğini sergiler.

e-Devlet'in olumsuz yönlerine değinmeden önce, olumsuz yönlerin neredeyse hiçbirinin doğrudan e-Devlet yapısından kaynaklanmadığını; ülkelerin başka alanlarda yaşadığı aksiliklerin e-Devlet yapısına da yansımalarından ötürü ortaya çıkabildiğini söylemekte yarar vardır. Öyleyse gerek kurumlar gerek vatandaşlar için saniyeler içinde bilgi ve işlem imkânı sunan e-Devlet'in olumsuz yönleri şu şekilde sıralanabilir (Öktem, 2009: 303-304; Hashemi, vd., 2013: 1243; e-Spin):

- İlgili yöneticilerin veri ve işlemleri paylaşma konusundaki isteksizlikleri,
- e-Devlet uygulaması için gerekli finansmanın ayrılmamış olması,
- e-Devlet yapısı içinde görev alacak personelin yeterli eğitim almamış olması ve doğan uzman personel eksikliği,
- Vatandaşların e-Devlet hususunda yeterli bilgiye sahip olmamaları ve değişime karşı durmaları,
- Dijital okuryazarlık seviyesinin düşük olması,
- e-Devlet projesi için gerekli ve yeterli hukuki ve teknolojik altyapının bulunmaması,
- Kişisel veriler ve kamuya ait bilgilerin sanal ortamda çalınma riski.

2.1. Türkiye'de e-Devlet Kapısı'nın Tarihsel Gelişimi

e-Devlet'in gelişim süreci, tüm dünyada belirli nedenlerin sonrasında belirli bir dönem aralığında başlamış olsa da teknolojik okuryazarlık oranı ve teknoloji kullanımı, yönetimlerin dijitalleşmeye bakış açıları ve sosyokültürel yapı bu süreci ülkeden ülkeye farklı kılmaktadır. Bu anlamda Türkiye'nin serüveni de 1993 yılında Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin (ODTÜ) iş

birliğiyle ilk internet bağlantısının gerçekleştirilmesi sonucunda başlamıştır (TÜBİTAK). Aynı yıl Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi’nin hayata geçirilmesi, 1996 yılında Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi’nin kurulması (ULAKBİM), 1997’de Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu’nun (ETKK) kurulması, 1999’da KamuNET Üst Kurulu Genelgesi’nin yayınlanması ve Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı’nın (TUEANA) hazırlanması, 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin hukuksal altyapısının hazırlanması ve 2006 yılında e-Devlet Kapısı’nın kurulması adına genelge çıkarılması, 2008 yılında açılan e-Devlet Kapısı’nın temelinde yatan adımlardır. (turkiye.gov.tr).

Esasen Türkiye’nin e-Devlet girişimleri, ülkedeki ilk internet bağlantısının gerçekleştirildiği 1993 yılından önceye de dayandırılabilir. 1970’li yıllarda başlanan ve bugün dahi kullanımda olan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) adlı proje, e-Devlet yolunda atılan ilk adım olarak kabul edilebilir. Projenin amacı, nüfus kayıtlarının elektronik ortama taşınması olup bu doğrultuda 1996 yılında 600 ilçenin verileri aktarılmıştır. Yine 2000 yılında adalet ile ilgili işlemlerin hızlandırılması adına Ulusal Yargı Ağı Projesi’nin (UYAP) faaliyete sokulması; 2001 yılında ise vatandaşlara, herkese kendine özgü olacak biçimde bir Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmesi suretiyle internet ortamındaki sorgularının kolaylaştırılması, değinilmesi gereken önemli adımlardır. Ayrıca Başbakanlık Yönetim Bilgi Sistemi (BYBS), Polis Bilgi Ağı Projesi (POLNET), Trafik Bilgi Sistemi (TBS), Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Projesi (SAYOTO), Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Trafik Bilgi Sistemi (TBS), Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE), Eczane Provizyon Sistemi (MEDULA) ve Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) yıllar içinde faaliyete sokulan e-Devlet uygulamalarıdır. Tüm bu uygulamalar verilerin işlenmesi, saklanması, sorgulanması ve analiz edilmesi açısından çabukluk ve kolaylık sağlasa da sisteme sadece ilgili kuruluşlar tarafından giriş yapılabilmesi ve vatandaşların böyle bir imkâna sahip olmaması ile bu sistemlerin tek bir çatı altında toplanmaması nedeniyle günümüz e-Devlet anlayışından uzaktır. 2008 yılında kurulan e-Devlet Kapısı gerek sisteme vatandaşları da katması gerek tüm bu hizmetleri ve çok daha fazlasını tek bir çatı altında toplaması sebebiyle başarılı bir uygulama olarak gözümüze çarpmaktadır (Mecek, 2017: 1827-1828; Erdoğan, 2019: 554).

Türkiye’nin yukarıda sayılan e-Devlet faaliyetlerini yakından etkileyen süreçlerden biri, Avrupa Birliği müktesebatıdır. Ayrıca Türkiye’de bilgisayar ve internet kullanım oranının sürekli biçimde artması ve teknolojik okuryazarlığın da paralel biçimde yükselmesi, e-Devlet’in gelişimini de olumlu yönde etkilemekte, kullanımını artırmaktadır. 1997 yılında internete erişim oranının %1,2 olarak ölçüldüğü Türkiye, 2001 yılında yapılan araştırmada ise %3’lük e-Devlet kullanım oranına sahiptir (Kıraç ve Bayrakçı, 2020: 118). 2022 yılı verilerine göre ise internete erişim imkânı bulunan hane oranı %94,1; internet kullanan bireylerin oranı %85 ve e-Devlet hizmetini kullanan bireylerin oranı ise %68,7

olarak gerçekleşmiştir (TÜİK). Bahsi geçen veriler, dünyada teknolojinin hızlı gelişimi ve Türkiye’de e-Devlet’in başarılı uygulanışının ve vatandaşlar tarafından benimsenişinin kanıtı olarak karşımızdadır.

e-Devlet uygulamaları, Türkiye’de Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi öncülüğünde yürütülmektedir. Ofis, vizyonunu “*teknolojiyi sadece tüketen değil üreten bir Türkiye olmak*” şeklinde özetlemektedir. Japonya Waseda Üniversitesi tarafından 2022 yılı verilerine göre “Kamu Dijital Dönüşüm Lideri Ülkeler” arasında sayılan Türkiye; ilk üç sırayı Danimarka, Finlandiya ve Güney Kore’nin paylaştığı BM 2022 e-Devlet Gelişmişlik Endeksi’nde 193 ülke arasında 48. sırayı alarak başarılı bir grafik çizmiştir. (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi; Babaoğlu, 2022). Yine Avrupa Birliği Komisyonu tarafından hazırlanan 2023 tarihli “e-Government Benchmark” raporu, 35 ülkeyi kullanıcı odaklılık, şeffaflık, temel sağlayıcılar ve sınır ötesi hizmetler olmak üzere dört ana unsur açısından karşılaştırmıştır. İlk üç sırayı Malta, Estonya ve Lüksemburg’un paylaştığı listede, Türkiye, 10. sırayı almıştır. Ayrıca aynı rapora göre Türkiye, e-Devlet performansını son bir yıl içinde en çok artıran ülke olurken; kullanıcı odaklılıkta da 3. sırayı almıştır (TRT Haber). Uluslararası verilerin yanında ulusal anlamda yapılan ölçümlerin sonuçları da e-Devlet’in Türkiye’deki başarısının göstergelerindedir. Nitekim 2022 yılı verilerine göre ülkedeki e-Devlet kullanıcı sayısı 60 milyonu geçmiş ve e-Devlet üzerinden yapılan anket sonucunda kullanıcıların %95’i verilen hizmetten memnun olduğunu belirtmiştir. T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanı Ali Taha KOÇ, bilhassa Covid-19 salgınının tüm dünyayı etkilediği 2020 ve 2021 yıllarında Türkiye’de dijital hizmetlere yönelimin katlanarak arttığını ve bu durumun da e-Devlet’in başarısını olumlu yönde etkilediğini aktarmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi). Günümüzde 1.041 kurum (198 merkezi kamu kurumu, 204 üniversite, 483 belediye, 30 su ve kanalizasyon idaresi, 126 özel kurum), toplam 8.200 işlemi; sayısı 65.459,705 ulaşan e-Devlet kullanıcılarına ilgili portal üzerinden sunmaktadır. Yine 160 numaralı e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi de bugüne dek aldığı 8.615,13 çağrının tamamını çözüme kavuşturarak %100 oranında bir başarı düzeyi yakalamıştır (turkiye.gov.tr).

e-Devlet’in sosyal, siyasi, ekonomik ve demokratik katkılarının yadsınamaz biçimde karşımızda olması; e-Devlet uygulamalarının, vatandaşlarla iletişimin eksik olmadığı yerel yönetimlere transferi düşüncesini de beraberinde getirmiştir. “Demokrasinin beşiği” olarak adlandırılan yerel yönetimler -konumuz özelinde belediyeler-, kendine has bir sisteme ve yapıya sahip e-Belediye uygulamasıyla hizmetlerini dijital ortama da taşımıştır. Çalışmanın son bölümünde yerel yönetimlerin en önemli kurumlarından olan belediyelerin, Türkiye’deki kısa bir tarihçesi ile e-Belediye sisteminin kurulması ve gelişimi üzerinde durulacaktır.

3. TÜRKİYE’DE BELEDİYE VE e-BELEDİYE KAVRAMLARI

Yerinden yönetim (desantralizasyon) ya da ademimerkeziyet, birtakım kamu hizmetlerinin devlet dışındaki kamu tüzel kişileri tarafından yürütülmesi adına yetki ve iktidarın dağıtılmasıdır (Arıkboğa, 2018: 3; Gözler ve Kaplan, 2022: 33). Yerinden yönetim sürecinin yürütücüsü ise demokrasi kavramını yerelde büyütüp ulusala yayılmasına vesile olması sebebiyle “demokrasinin beşiği” olarak adlandırılan yerel yönetimlerdir. Kişinin doğumundan ölümüne kadar hayatının her anında ona en yakın hizmet birimi olan yerel yönetimler, Türkiye’de; il özel idaresi, belediye ve köy olmak üzere üç ayrı birime ayrılmaktadır. Bu üç kurum içinde belediyeler, “*yerel yönetimler dünyasının temel birimi*” olarak öne çıkmaktadır (Parlak ve Doğan, 2018: 100-104).

Kökeninde belde sözcüğüyle bağlantılı olan Arapça kökenli belediye sözcüğü; Türkiye’de belli bir coğrafya içerisinde yaşayan vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kanunlar çerçevesinde kurulmuş, karar organları halk tarafından seçilen, idari ve mali özerkliğe sahip üç yerel yönetim biriminden biridir. Belediyeyi, diğer iki yerel yönetim birimi olan köy ve il özel idaresinden ayıran husus, kurulacak olan belediyenin yapısının, kurulacağı bölgenin ölçeğine göre belirlenmesidir. Bu anlamda karşımıza büyükşehir, il, ilçe ve belde belediyeleri çıkmaktadır (Ortaylı, 2020: 121-122; Oktay, 2022: 161-162).

Türkiye’ye çağdaş anlamda belediye kavramı, modernleşmenin şehirlere yansımalarının bir sonucu olarak girmiştir. Nitekim 19. yüzyılın ikinci yarısında nüfusu yarım milyonu aşan ve vatandaşlarının her ne kadar yaşamaktan övünç duyduğu bir şehir olsa da kendini yönetmesi gerektiğine dair bir ihtiyaç duyduğu İstanbul, 16 Ağustos 1854 yılında yayınlanan resmi tebliğ ile “Şehremaneti” yapısına kavuşmuştur. İstanbul Şehremaneti; şehrin temizlik, mimari, ulaşım, aydınlatma ve diğer kentsel hizmetlerini üstlenen bir memuriyet hizmeti görmek için kurulmuştur. Bu uygulama, Türk tarihinde modern belediyeciliği başlatan en önemli kilometre taşlarından biridir. Başarılı Şehremaneti girişi sonrasında 1858 yılında bir ticaret ve finans merkezi olan Galata-Beyoğlu hattında “Altıncı Daire-i Belediye” kurulmuş; bu yapı da zaman içinde İzmir ve diğer liman kentlerinde belediye kurulması adına atılan adımlara örnek olmuştur (Ortaylı, 2020: 134-135; Sadioğlu, vd., 2015; 73-74). O gün atılan adım ve beraberinde elde edilen başarı, bugün Türkiye’de kurulu olan 30 büyükşehir, 51 il, 519 büyükşehir ilçe, 403 ilçe ve 390 belde olmak üzere toplamda sayısı 1393’e ulaşan belediye kurumunun (İçişleri Bakanlığı) ve sistemin ayrılmaz bir parçası olarak görülen belediyecilik uygulamasının önünü açmıştır.

Türkiye’de belediyeciliğin geldiği nokta incelendiğinde öncelikle tıpkı diğer yerel yönetim birimleri gibi hukuksal bir zemine oturduğu tespitiyle başlanabilir. Belediyeler

gerek 1982 Anayasası'nda gerek adını da verdiği 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda kendisine ziyadesiyle yer bulmuştur. 1982 Anayasası'nın 127. maddesi, *"mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileridir. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Mahalli idarelerin seçimleri, 67 nci maddedeki esaslara göre beş yılda bir yapılır. Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir..."* demektedir; 5393 sayılı Belediye Kanunu da *"nüfusu, 5.000 ve üzerinde olan yerleşim birimlerinde belediye kurulabilir. İl ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunludur."* ifadesiyle belediyelerin kuruluşunu demografik açıdan ele almıştır. Ayrıca hem Anayasa hem de adı geçen Kanun, belediyeleri, mahalli müşterek ihtiyaçları karşılamakla görevli kılmıştır (T.C. 1982 Anayasası; 5393 sayılı Belediye Kanunu).

Önceki bölümlerde öneminin üzerinde durulan küreselleşme kavramı kadar yükselişte olan bir başka kavram varsa o da yerelleşmedir. Cumhuriyetin ilk yıllarında, Osmanlı Devleti'nden miras kalan klasik yerel yönetim anlayışının sürdüğü gözlemlenmektedir. Bu yıllarda, belediyelerin görev ve sorumlulukları kentin temizliği ve inşası ile kısıtlıdır. Teknolojinin gelişmesi ve ardından Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışının hayatımıza girmesiyle birlikte tüm kamu kurumları gibi yerel yönetimler de bir dönüşüm sürecine girmiştir. Hatta vatandaşlarla doğrudan iletişim kuran kamu kurumları olması sebebiyle, bu dönüşüm sürecini en yakından hisseden kurumların başında yerel yönetim birimleri gelmektedir. e-Devlet uygulamasının getirilmesi olarak saydığımız işlemlerde çabukluk ve kolaylık sağlanması; 7/24 hizmet sağlanması; şeffaf, açık, hesap verebilir bir kurum yapısı oluşturulması; yönetim kavramının güçlendirilmesi ve bürokratik süreçlerin rahatça aşılabildiği rüşvet ve yolsuzluğun önünün kapatılması kısa süre içerisinde yerel yönetimlerde de ses getirmiş, benzer bir yapının geliştirilmesi isteğini doğurmuştur. İşte "elektronik belediye" yahut kısa ismiyle "e-Belediye" tam da bu noktada üzerine çalışılan bir konu olarak ortaya çıkmıştır (Yıldız ve Gümüş, 2023: 204; Alodalı, vd., 2016: 181).

e-Belediye'nin amaçları, avantajları, dezavantajları yukarıda da değinildiği üzere e-Devlet Kapısı'nın özellikleriyle paralel ilerlese de konumuz özelinde son olarak bu portalın avantaj ve dezavantajlarından bahsetmek doğru olacaktır. Öyleyse e-Belediye'nin avantajları aşağıdaki tablo aracılığıyla incelenebilir:

Şekil 1: e-Belediye’nin Avantajları

<u>Vatandaşa Yönelik Avantajlar</u>	<u>Belediyelere Yönelik Avantajlar</u>	<u>Ülke Ekonomisine Yönelik Avantajlar</u>
Hızlı, güvenli ve kesintisiz hizmet	Belediyelerin ortak bir platformda buluşma imkânı	Açık kodlu yazılımların geliştirilmesiyle dışa olan bağımlılığın azaltılması
Bilgi ve sistem güvenliği	Belediye içinde yönetim kolaylığı sağlanması	Yeni teknolojilere göre altyapı ve yazılım geliştirilmesi
Zaman ve mekândan bağımsız olarak belediye hizmetlerine erişim imkânı	Kaynak, zaman ve personel tasarrufu	Belediyelerin kendi bütçelerinden temin ettikleri yazılım lisansları, sistem donanımları ve entegrasyonların önüne geçilmesi ile yılda en az 2 milyar TL kaynak tasarrufu sağlanması
Vatandaş odaklı hizmet	Kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azalması	Yerli işletim sistemine (PARDUS) uygun çalışma imkânının oluşturulması
Teknolojik olanaklar dâhilinde geliştirilen mobil uygulamalar	Hizmetlerde standart ve şeffaflığın yakalanması	
Kesintisiz ve güvenli hizmet sağlayacak altyapının varlığı	İş ve işlemlerin anlık raporlanabilmesi	
Tüm hizmetlere ücretsiz erişim	Kesintisiz ve sürekli hizmet sağlanabilmesi	

Kaynak: <https://www.icisleri.gov.tr>; <https://www.belediye.gov.tr>

e-Belediye sağladığı bu avantajların yanında belirli dezavantajlara da sahiptir. Esasen bir önceki bölümde e-Devlet’in olumsuz yönleri olarak sayılan hususlar, burada da geçerlidir. Hatta yerel yönetimlerin idari ve mali anlamda özerk yapısından kaynaklı olarak, belirli kaynaklara erişiminin merkezi yönetim kadar olmaması sebebiyle bu anlamda yaşadığı riskler daha fazladır. O halde e-Belediye’nin dezavantajları hakkında şunlar söylenebilir:

Şekil 2: e-Belediye'nin Dezavantajları

Bilişim teknolojilerinin kuruluş aşamasındaki yüksek maliyetleri
Belediye web sitelerinin bilinçsiz kullanımı
Personel ve vatandaşların konuya hâkim olmamaları veya değişime direnç göstermeleri
Dijital imkânlarla erişimin bölgeden bölgeye ve kişiden kişiye farklılık göstermesi
e-Belediye projesi için gerekli ve yeterli hukuki ve teknolojik zeminin olmaması
Merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasındaki koordinasyonun zayıflığı

Kaynak: Tosun, 2008: 77-78

3.1. Türkiye'de e-Belediye Bilgi Sistemi'nin Tarihsel Gelişimi

Yirminci yüzyılın son çeyreğine kadar süren geleneksel belediyeçilik anlayışı, özellikle 1980'li yılların sonunda kamuda yaşanan değişimle beraber, dijital dünyaya bir geçiş sürecinin yaşanmasına sahne olmuştur. Bu anlamda 1989 yılında mülga Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) bünyesinde kurulan Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi'nden (YYAEM), atılan ilk somut adım olarak bahsedilebilir. Yerel yönetimlerin geliştirilmesi adına araştırma ve eğitim programı yürütmekle görevli YYAEM, 1998-2001 yılları arasında Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi (YERYÖN) ile 1999-2001 yılları arasında Yerel Yönetimler için Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi (YEREP) adlı çalışmalarını gerçekleştirerek yerel yönetimlerin sorunlarını tespit edip verdiği eğitimleri bu alanlara yönlendirmeyi amaçlamıştır. Yine merkezi idare ile yerel yönetimler arasındaki veri akışını elektronik ortama aktarmak adına İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından 2001 yılında Yerel Yönetimler Portalı (YerelNET) ve 2003 yılında Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı (YEREL-BİLGİ) projeleri hayata geçirilmiştir (Mecek, 2017: 1828). Bu uygulamalar arasında YerelNET; içerisinde merkezi yönetime ve yerel yönetimlere dair bilgiler bulundurulması, site üzerinden vatandaşlara sağlanan ilgili kurumlara ileti gönderme imkânı ile öne çıkmıştır (Henden ve Henden, 2005: 61). 2011 yılında Türkiye Belediyeler Birliği (TBB) tarafından uygulamaya konulan Belediye Yönetim Bilgi Sistemi (BELBİS) de Türkiye'deki e-Belediye sisteminin gelişiminde bir aşama olmuştur. Son olarak 2014 yılında İçişleri Bakanlığı'nca mülga Kalkınma Bakanlığı'na sunulan ve 2017 yılında onay alarak faaliyetlerine başlayan "e-Belediye" uygulaması, Türkiye'de dijital belediyeçilik anlamında gelinen nihai noktadır. Nitekim "e-Belediye" web sitesine 2017 yılında Elektronik Belge ve Yönetim Sistemi (EBYS) ile Ruhsat Bilgi Sistemi'nin (RUBİS) eklenmesi ve 2018 yılında alınan kararla tüm belediyelerin sisteme entegre edilmelelerinin zorunlu hale getirilmesi, sistemin önemli gelişim aşamaları olarak karşımızda durmaktadır (Erdoğan, 2019: 557; belediye.gov.tr).

“Türkiye’nin dijital dönüşümündeki yerel ayak” olarak adlandırılan e-Belediye hizmeti, 2019-2023 yılları arasında kapsayan On Birinci Kalkınma Planı’nda da “*e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan yerel yönetim hizmetlerinin sayısı ve niteliği artırılabilecektir.*” ve “*e-Devlet çalışmalarında merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyon artırılacaktır*” ifadeleriyle kendisine yer bulmuştur. Bu noktada belediyelerin ortak altyapıda tek bir veri tabanında toplanmaları ve yerel hizmetlerini vatandaşa dijital ortamda ücretsiz bir biçimde sunmaları, belirlenen hedefler doğrultusunda oldukça önem arz etmektedir. 2023 yılı itibarıyla e-Belediye uygulamasının resmi sitesi olan “*belediye.gov.tr*” adresinde, 45’i İçişleri Bakanlığı, 22’si Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı’na ait olmak üzere toplamda 67 modül kullanıcıların hizmetine sunulmuş şekilde bulunmaktadır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı; *belediye.gov.tr*).

2018 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu’na yapılan ekle beraber kendisine “*Belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-Belediye bilgi sistemini kullanır. e-Belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standartizasyonu oluşturmaya İçişleri Bakanlığı yetkilidir.*” şeklinde yer bulan e-Belediye uygulaması, hukuki zeminini de buraya dayandırmaktadır (Resmi Gazete, 10.03.2018). Yine 2004 yılında Belediye Kanunu’nda yapılan şu değişiklikler ile yerel yönetimlere yeni yükümlülükler getirilmesi, e-Belediye kavramını da yakından etkileyen hususlar olarak öne çıkmaktadır (TASAM, 2006: 43-44):

- Belediye tesislerinde vatandaşa ücretsiz internet erişimi sağlanması,
- Yetişkin bireylere yönelik internet kullanma eğitimlerinin düzenlenmesi,
- Belediye sınırları içerisindeki internet kafe işletmeleri ile iş birliği gerçekleştirilerek vatandaşa ücretsiz internet erişiminin önünün açılması,
- Kentteki diğer kamu kurumlarıyla iş birliği gerçekleştirilerek internet kullanımının özendirilmesi,
- Sivil toplum kuruluşlarını, interneti daha aktif kullanmaya yönlendirme.

Dikkat çekmekte yarar gördüğümüz bir diğer husus da e-Devlet ile e-Belediye uygulamalarının birbirinden tamamen ayrı uygulamalar gibi algılanmasıdır. Bu iki uygulama birbirlerine rakip değil aksine birbirlerini tamamlayıcı niteliktedir. e-Belediye, e-Devlet Kapısı’nın yerel yönetime dair hizmetlerden oluşan bölümüdür. Her iki sistemin de amaçları, olumlu ve olumsuz yönleri birbirlerine paralel olarak ilerlemiştir (Şahin, 2007: 166). Yine e-Devlet Kapısı üzerinden 81 ilde bulunan toplam 483 belediyenin ve bu belediyelere bağlı olup ulaşım, su, kanalizasyon vb. alanlarda faaliyet gösteren 30 ayrı

yerel kurumun hizmetlerinden faydalanılabileceği gibi; e-Belediye sitesi üzerinden de e-Devlet Kapısı'na tek tıkla erişimin mümkün olduğunu görmek, sistemlerin bütünleşmelerinin kanıtı niteliğindedir (turkiye.gov.tr; belediye.gov.tr).

Bir önceki bölümde üzerinde durduğumuz yönetim kavramı ile Türkçeye “yerindenlik/hizmet paylaşımında yerellik ilkesi” olarak çevirebileceğimiz ve “*kamu idarelerinin kendilerine özgü görev alanı dışındaki paylaşılan kamu hizmetleri sorumluluğunun, iktisadi ve idari kriterler çerçevesinde mümkün olduğunca bireylere yakın kademedeki idare tarafından kullanılması*” şeklinde tanımlayabileceğimiz “subsidiyarite ilkesi”, demokrasi okulu olarak atfedilen yerel yönetimler özelinde oldukça önem taşımaktadır (Oktay, 2022: 91). Ayrıca Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı'nın 4/3 maddesinde geçen “*kamu sorumlulukları genellikle ve tercihan vatandaşa en yakın makamlar tarafından kullanılacaktır...*” ifadesi de “subsidiyarite”ye vurgu özelliği taşımaktadır (Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı). Söylenbilir ki e-Belediye sistemi gerek yönetim anlamında gerek hizmette yerelliğin sağlanması adına belediyelerin elini rahatlatan bir uygulama olmuştur.

e-Belediye uygulaması sırasıyla bilgisayar kullanımı, otomasyona geçiş, internet kullanımı, web sitelerinin oluşturulması ve yönetimin internete taşınması olmak üzere beş aşamadan oluşmaktadır (Şahin, 2007: 167). Tüm bu aşamalardan geçildikten sonra bugün dönüp bakıldığında Türkiye’de hemen her belediyenin kendine ait bir web sitesinin olduğu görülmektedir. Ancak bu sitelerin ne derece yeterli olduğu ve etkileşime ne kadar açık olduğu sorusu oldukça tartışmalıdır. Web sitelerinin kamu kurumları arasında bu kadar kabul görmesinin esas nedeni, 2004 yılında Bilgi Edinme Hakkı Yasası doğrultusunda çıkarılan ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarının iki ay içinde web sitelerini kurmaları ve e-posta yoluyla kendilerine yapılan başvuruları kabul etmeleri gerektiği yönündeki kanun maddesidir. Belediyeler bu siteleri tanıtım, haberleşme ve/veya çevrimiçi işlemlerin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanabilmektedir. Aktif olarak kullanılmayan ya da fayda ölçümü gözetilmeksizin yönetilen web sayfalarının varlığı, e-Belediye'nin gelişimine katkı sağlamasa da oldukça iyi örneklerin olduğu da göz ardı edilemez bir gerçektir (Yıldız, 2007: 656; TASAM, 2006: 25; Negiz ve Saraçbaşı, 2012: 44). Belediyelerin web sitelerinin incelenmesi, dijital belediyecilikle ilgili fikir verse de e-Devlet üzerinden sundukları hizmetlerin çeşitliliği de bu anlamda iyi bir gösterge olabilir. Örneğin birbirine yakın nüfusa sahip üç il belediyesinden Bitlis, bir; Amasya, yedi ve Rize, on beş belediye hizmeti e-Devlet Kapısı üzerinden sunmaktadır (turkiye.gov.tr).

Belediyeler, vatandaşlarına sundukları e-hizmetlerle işlemlerde çabukluk ve kolaylık sağlamakta, meclis toplantılarını ve kamu ihalelerini canlı yayınlayarak şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesini ön plana çıkarmakta, gelir-gider kalemlerini herkese açık biçimde sunarak yıllardan beridir pek çok belediyenin kullandığı “halkın belediyeciliği”

sloganını somutlaştırmaktadır. Ayrıca 7/24 sunulan hizmetler, sürekli ve kesintisiz hizmet olanağını beraberinde getirmekte, zaman ve mekân engelini ortadan kaldırarak demokratik katılımı, düşük maliyetle artırmaktadır (Alodalı, vd., 2012: 88; Kırac ve Bayrakçı, 2020: 121).

T.C. İçişleri Bakanlığı e-Belediye web sayfasına 2023 yılı sonu itibarıyla 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi, 219 belde belediyesi, 19 su kanalizasyon idaresi müdürlüğü ve 24 birlik dâhil olmuş durumdadır (belediye.gov.tr). Vatandaşlar, portal üzerinden Ulaşım Bilgi Sistemi, Mezarlık Bilgi Sistemi, Adres Bilgi Sistemi, Borç Sorgulama, Fatura Ödeme, e-Bilet, Şikâyet Başvurusu ve Takibi, Nikâh Başvuru Sistemi, Hava Durumu, Yol Yoğunluk Haritası, Hal Fiyatları, e-Market gibi pek çok modüle ulaşabilmekte ve borçlarını ve faturalarını ödeyebilmekte, ihalelere katılabilmekte, su ve doğalgaz aboneliği yapabilmekte, belediye tesislerine kaydolabilip, buralarda rezervasyon yapabilmektedir (Ünlü, 2016: 81; TASAM, 2006: 12).

e-Devlet Kapısı uygulamasının yerel yönetimler nezdinde özel olarak ele alınması neticesinde ortaya konulan e-Belediye sistemi, görüldüğü üzere amaçları, olumlu ve olumsuz yönleri, artıları ve eksileriyle dijital çağın önemli bir parçası olmayı başarmıştır. Bilinirliği henüz e-Devlet Kapısı kadar olmasa da atılacak doğru adımlarla beraber e-Belediye uygulaması da önümüzdeki yıllarda vatandaşlar tarafından benimsenme oranı daha da artmış, erişim imkânları daha fazla geliştirilmiş bir uygulama olarak karşımıza çıkabilir. Özellikle bu noktada tüm belediyelerin sisteme katılımı ve vatandaşı bu noktada bilgilendirmeleri oldukça önem arz etmektedir.

4. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

1960’lı yılların penceresinden bakıldığında manzara bize bahardan bir gün sunuyor; ufukta ise sonsuzluğa uzanan bir refah devleti görünüyordu. Ancak 1970’li yıllar öylesine bir değişime sahne olmuştu ki yaşanan küresel kriz, pencerenin ardındaki manzarayı çöle çevirmiş, ufukta gözüken ise bir vahadan ibaret kalmıştı. Krizin faturası uygulana-gelen kamu politikalarına kesilmiş ve o günden itibaren devlet, piyasalardaki oyuncu rolünü bir kenara bırakarak düzenleyici ve denetleyici bir pozisyona geçmiş, “kaptan köşkü”ne çekilmişti. Ancak yüzyılın sonuna yaklaşırken yaşanan değişim, bu nedenle sınırlı kalmayacaktı.

Yirminci yüzyılın bitimine yaklaşık yirmi yıl kala, dünya; bu kez de başta ulaşım ve iletişim sektörü olmak üzere her alanda teknolojik imkânların hızlı gelişimine sahne olmakta ve küreselleşme ve dijitalleşme kavramlarıyla tanışmaktaydı. Bilgisayarların ve internetin nispeten kısa sayılabilecek bir sürede insanların hayatının ayrılmaz parçası haline gelmesiyle akla gelebilecek tüm sektörler de kendilerini bir değişim ve dönüşüm

süreci içinde bulmuşlardı. Bu süreci iliklerine kadar yaşayan alanların başında ise kamu yönetimi gelmekteydi. Özellikle 1990'lı yıllar kamu yönetimi-teknoloji etkileşimine ve beraberinde hizmetlerde dijitalleşme girişimlerine sahne olmuştu. Türkiye de 1993 yılında ilk internet bağlantısına kavuşmasının ardından bu kervana katılan ülkelerden birisi haline gelmişti. Özellikle milenyumun hemen öncesi ve hemen sonrası bu girişimlerin had safhaya ulaştığı dönemdi.

Türkiye'de bu değişim sürecinin en önemli meyvesi, hazırlık çalışmaları eskiye dayansa da resmi olarak faaliyete girişi 2008 yılı olan e-Devlet uygulamasıdır. Devlet-vatandaş bağı güçlü, aradaki iletişimi hızlı kılmayı amaçlayan sistem; bunların yanında şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık gibi kavramları da ön plana çıkarmaktadır. e-Devlet başarısını ölçmek için yapılan araştırmalar ve hazırlanan ulusal ve uluslararası raporlar da göstermektedir ki Türkiye'deki uygulama ilk yılından bu yana üzerine koyarak ilerlemeyi başarmış, sağlanan hizmetin niceliği ve niteliği istikrarlı biçimde yükselen bir grafik çizmiştir.

e-Devlet sistemi, istenilen başarı düzeyine ulaşıncaya farklı alanlarda benzer sistemlerin kurulmasına da öncülük etmiştir. Bu noktada yerel yönetimler ve bu başlık altında belediyeler, sistemin bir başka tüzel kişiliğe uyarlandığı kamu kurumları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bugün belediyeler, hemen hepsinin sahip olduğu kendi web sayfalarından ya da sosyal medya hesaplarından vatandaşla etkileşim halinde olabildikleri gibi; e-Devlet Kapısı üzerinden veya kendilerine özel bir girişim olan e-Belediye platformu vasıtasıyla da pek çok hizmeti sunma imkânına sahiplerdir. e-Devlet ve e-Belediye benzeri uygulamalar ile vatandaşlar, sunulan hizmetlere birkaç tıkla saniyeler içinde ulaşabilmekte ve işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmektedir. Bu da göstermektedir ki çalışmada inceleme konusu olarak seçilen bu uygulamalar; katılımcılık ve yönetim gibi iki popüler kavramın günümüzdeki önemli besleyicileri ve temsilcileridir.

e-Devlet ve e-Belediyecilik, temelleri 20. yüzyılın ikinci yarısındaki değişimlere dayanan, 21. yüzyılın kamusal ürünleridir. Hızla değişen ve gelişen bir çağın nesnelere olmaları, onları çalışma içinde de değindiğimiz kimi haklı eleştirilere maruz bıraksa da günümüzde paha biçilemez bir değere sahip olan zaman kavramı üzerinde gözle görülür derecede tasarruf sağlıyor olmaları bu uygulamaları kıymetli kılan olgudur. Bu anlamda sistemlerin özellikle de yeni bir platform olmasından ötürü e-Belediye sisteminin gerek tanıtım gerek hizmet sunma anlamında daha fazla geliştirilmesi ile her iki sistemin ve benzer sistemlerin günümüzdeki en büyük problemlerinden biri olan güvenlik açıklarının giderilmesi, üzerinde durulması gereken mühim hususlar olarak göze çarpmaktadır. Yine bu alanda yapılan yatırımların hız kesmeden devam etmesi de elzemdir. Eldeki veriler göstermektedir ki alana yapılan yatırımlar; kamu hizmetini kolaylaştırıcı bir özellik taşıdığı gibi, kamu kurumlarının kaynak tasarrufu sağlaması hususunda da oldukça önem taşımaktadır.

Etik Beyanı: Yazarlar bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarına aittir.

Yazar Katkıları: Öğr. Gör. İbrahim Onur BAKIRCIÖĞLU ve Prof. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN çalışmanın tamamında birlikte katkı sunmuştur.

Çıkar Beyanı: Yazarlar ve herhangi bir kurum/ kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür: Yayın sürecinde katkısı olan hakemlere teşekkür ederiz.

Ethics Statement: The author declare that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Technology has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Lecturer İbrahim Onur BAKIRCIÖĞLU and Prof. Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN have contributed to all parts and stages of the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the author and any institution.

Acknowledgement: We would like to thank the referees who contributed to the publication process.

KAYNAKÇA

- Alodalı, M. F. B.; Çoşkun, B. ve Yolcu, T. (2016). "Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: Osmaniye Belediyesi Örneği", *International Journal of Academic Value Studies*, 2(3), s. 179-184
- Arikboğa, E. (2018). "Yerinden Yönetim ve Merkezileşmiş Büyükşehir Sisteminde Yetkilerin Dağıtılması", *Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi*, 6(1), s. 1-34
- Arikboğa, Ü. (2017). "Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), s. 1619-1644
- Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, https://inhak.adalet.gov.tr/Resimler/Dokuman/2712020143139122_tur.pdf, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2024
- Babaoğlu, C. (2022). *Adım Adım İleriye: Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırmasında Türkiye*. <https://www.setav.org/adim-adim-ileriye-birlesmis-milletler-e-devlet-arastirmasinda-turkiye/>, Erişim Tarihi/Access Date: 30.05.2024
- Belediye Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- Çağlar, İ. (2013). *Küresel Normlu Çağdaş Değişim Yönetimi Aracı Olarak Örgüt Geliştirme*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Demirel, D. (2006). "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", *Sayıştay Dergisi*, 61, s. 83-118
- e-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/belediyeler>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- e-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- e-Devlet Kapısı, <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- Eka, I. M. (2009). "Re-Defining e-government Implementation Strategies in Developing Countries", ed. Kaplan, A.; Balci, A.; Aktan, C. C. ve Dalbay, Ö. (2009). *Advances in eGovernment and eGovernance*. İzmir: Birleşik Matbaa
- Erdoğan, O. (2019). "Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), s. 551-556

Eryılmaz, B. (2018). *Kamu Yönetimi*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları

E-Spin, *Advantages and Disadvantages of E-Government: Exploring the Pros and Cons of Digital Government Services*, <https://www.e-spincorp.com/the-advantages-and-disadvantages-of-e-government/>, Erişim Tarihi/Access Date: 28.05.2024

Georgiadou, E. (1996). “McLuhan’s Global Village and The Internet”. *1st International Conference on Typography & Visual Communication*.

Göküş, M. (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), s. 193-218

Gözler, K. ve Kaplan, G. (2019). *İdare Hukukuna Giriş*, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım

Grönlund, A. (2010). “Ten Years of E-Government: The ‘End of History’ and New Beginning”, *International Conference on Electronic Government, EGOV 2010: Electronic Government*, s. 13-24

Güzelsarı, S. (2004). “Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları”, ed. Öktem, M. K. ve Ömürgönülşen, U. (2004). *Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları*, Ankara: İmaj Kitabevi

Hashemi, S., Monfareedi, K., and Masdari, M. (2013). “Using Cloud Computing for E-Government: Challenges and Benefits. World Academy of Science, Engineering and Technology”, *International Journal of Computer, Electrical, Automation, Control and Information Engineering*, 7, s. 1240-1247.

Henden H. B. ve Henden R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), s. 48-66

Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). “E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye’de E-Belediyecilik Anlayışı”, *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), s. 106-128

Leblebici, D. N. (2001). “Disiplin ve Uygulama Açısından Kamu Yönetiminin “Kimlik Krizine” Yeni Bir Bakış”. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), s. 15-24

Leblebici, D. N. (2004). “Kamu Yönetimi: Dünyada ve Türkiye’deki Gelişimi”, ed. Öktem, M. K. ve Ömürgönülşen, U. (2004). *Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları*, Ankara: İmaj Kitabevi

Leblebici, D. N.; Ömürgönülşen, U. ve Aydın, M. D. (2001), “Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımında Önemli Bir Araç: Toplam Kalite Yönetimi”. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), s. 123-135

- 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 Dergisi*, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), s. 1815-1851
- Negiz, N. ve Saraçbaşı, Y. (2012). "Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği". *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 7(1), s. 42-52
- Oktaç, T. (2022). *Yerel Yönetimler*, Ankara: İdeal Kent Yayınları
- Ortaylı, İ. (2020). *Tanzimat Devrinde Osmanlı Mahallî İdareleri (1840-1880)*, Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları
- Öktem, M. K. (2004). "Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi", ed. Öktem, M. K. ve Ömürgönülşen, U. (2004). *Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları*, Ankara: İmaj Kitabevi
- Öktem, M. K. (2009). "Innovation With Public Administration In Turkey", ed. Kaplan, A.; Balcı, A.; Aktan, C. C. ve Dalbay, Ö. (2009). *Advances in eGovernment and eGovernance*, İzmir: Birleşik Matbaa
- Ömürgönülşen, U. (1997). "The Emergence Of A New Approach To The Public Sector: The New Public Management", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 52(1), s. 517-565
- Palmer, T. G. (2017). "Refah Devleti Trajedisi", çev. Keçeli, D.; ed. Palmer, T. G. (2004). *Refah Devletinden Sonra*, İstanbul: Liber Plus Yayınları
- Parlak, B. ve Doğan, K. C. (2018). *Yerel Yönetim Sistemine Göre Türkiye'de Kamu Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- Pierson, C. (2015). *Modern Devlet*, çev. Kutluğ, N. ve Erdoğan, B., İstanbul: Chiviyazıları Yayınevi
- Resmi Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/03/20180310.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- Sadioğlu, U.; Özacit, İ. ve Ömürgönülşen, U. (2015). "Yeni Büyükşehir Belediyesi Modeli: Türkiye'de Değişen/Değişmeyen Merkezileşme ve Adem-i Merkezileşme Politikaları", *Yasama Dergisi*, 30, s. 70-92
- Şahin, A. (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, s. 161-189
- Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul

- T.C. Anayasası, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, *Birleşmiş Milletler “e-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2020” Açıklandı*, <https://cbddo.gov.tr/haberler/4834/-birlesmis-milletler-e-Devlet-gelismislik-endeksi-aciklandi#:~:text=2020%20y%C4%B1l%C4%B1%20Birle%C5%9Fmi%C5%9F%20Milletler%20e,Endeksinde%20ise%2023.%20s%C4%B1raya%20y%C3%BCkseldi>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, *e-Devlet Kapısı Kullanıcı Sayısı 60 Milyonu Geçti*. <https://cbddo.gov.tr/haberler/6434/e-Devlet-kapisi-kullanici-sayisi-60-milyonu-gecti>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, *On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023)*. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Planı-2019-2023.pdf, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.belediye.gov.tr/>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.belediye.gov.tr/belediyeler>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.belediye.gov.tr/e-belediye-bilgi-sisteminin-avantajlari>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.e-icisleri.gov.tr/anasayfa/mulkiidaribolumleri.aspx>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- T.C. İçişleri Bakanlığı, <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiteknolojileri/e-belediye-projesi>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- Tosun, E. K. (2008). “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 2(17), s. 71-94
- TRT Haber, *Türkiye’nin e-Devlet’i Avrupa ülkelerini geçti*. <https://www.trthaber.com/haber/dunya/turkiyenin-e-devleti-avrupa-ulkelerini-gecti-798970.html>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- TÜBİTAK, *Türkiye’de İnternet 25 Yaşında*. <https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/makale/turkiyede-internet-25-yasinda>, Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024

- TÜİK, *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2022*. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastir-masi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastir-masi-2022-45587), Erişim Tarihi/Access Date: 31.05.2024
- TÜRKASYA Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM), (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, İstanbul: tasam Yayınları.
- Ünlü, U. (2016). "Sosyal Belediyecilik Anlayışının E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi", *Sayıştay Dergisi*, 102, s. 63-89
- Wirtz, B.W., and Daiser, P. (2018). "E-Government", In: Voigt, R. (Ed.) *Handbuch Staat*. Springer VS, Wiesbaden, https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_88
- Yıldız, M. (2007). "E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward", *Government Information Quarterly*, 24, s. 646-665
- Yıldız, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2), s. 39-55
- Yıldız, M. ve Gümüş, E. (2023). "Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: E-Belediye Uygulamaları", *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 9(2-1), s. 201-221