

PARADOKS EKONOMİ, SOSYOLOJİ VE POLİTİKA DERGİSİ

PARADOKS ECONOMICS, SOCIOLOGY AND POLICY JOURNAL

ISSN: 1305-7979

Yıl: 2020, Cilt/Vol: 16, Sayı/Issue: 2, Page: 175-188





Editörler / Editors in Chief

Prof. Dr. Sema AY
Prof. Dr. Elif KARAKURT TOSUN
Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER

TARANDIĞIMIZ INDEXLER



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir. Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors. None of the contents published cannot be used without being cited.

Yayın ve Danışma Kurulu / Publishing and Advisory Committee

Prof.Dr.Sema AY (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Veysel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Marijan CINGULA (University of Zagreb)
Prof. Dr. Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)
Prof.Dr.Elif KARAKURT TOSUN
Prof. Dr. Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Emine KOBAN (Gaziantep Üniversitesi)
Prof.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)
Prof. Dr. Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)
Assoc. Prof. Dr. Mariah EHMKE (University of Wyoming)
Doç.Dr. Zerrin FIRAT (Uludağ Üniversitesi)
Assoc. Prof. Dr. Ausra REPECKIENE (Kaunas University)
Assoc. Prof. Dr. Cecilia RABONTU (University "Constantin Brancusi" of TgJiu)
Doç.Dr. Hilal YILDIRIR KESER (Bursa Teknik Üniversitesi)
Dr. Murat GENÇ (Otago University)

Hakem Kurulu / Referee Committee

Prof. Dr. Hamza ATEŞ (Kocaeli Üniversitesi)
Prof. Dr. Veysel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)
Prof. Dr. Marijan CINGULA (University of Zagreb)
Prof. Dr. Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Kemal DEĞER (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet Sami DENKER (Dumlupınar Üniversitesi)
Prof. Dr. Bülent GÜNŞOY (Anadolu Üniversitesi)
Prof. Dr. Ömer İŞCAN (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Vedat KAYA (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Sait KAYGUSUZ (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Emine KOBAN (Gaziantep Üniversitesi)
Prof.Dr.Ahmet MUTLU (Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi)
Prof.Dr.Nilüfer NEGİZ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Prof. Dr. Serap PALAZ (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Ali Yaşar SARIBAY (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Abdülkadir ŞENKAL (Kocaeli Üniversitesi)
Prof. Dr. Veli URHAN (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Sevtap ÜNAL (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Sevda YAPRAKLI (Atatürk Üniversitesi)
Prof. Dr. Uğur YOZGAT (Marmara Üniversitesi)
Prof. Dr. Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)
Doç.Dr.Rasim AKPINAR (Manisa Celal Bayar Üniversitesi)
Doç. Dr. Gül ATANUR (Bursa Teknik Üniversitesi)
Doç. Dr. Tülin ASLAN (Uludağ Üniversitesi)
Doç. Dr. Arzu ÇAHANTİMUR (Uludağ Üniversitesi)
Doç. Dr. Ceyda ÖZSOY (Anadolu Üniversitesi)
Doç. Dr. Doğan BIÇKI (Muğla Üniversitesi)
Doç. Dr. Elif ÇOLAKOĞLU (Atatürk Üniversitesi)
Doç. Dr. Mithat Arman KARASU (Harran Üniversitesi)
Doç. Dr.Mustafa KOCALOĞLU (Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi)
Doç. Dr. Ahmet MUTLU (Ondokuz Mayıs Üniversitesi)
Doç. Dr. Nilüfer NEGİZ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
Doç. Dr. Veli Özer ÖZBEK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Doç. Dr. Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)
Assoc. Prof. Dr. Cecilia RABONTU (University "Constantin Brancusi" of TgJiu)
Assoc. Prof. Dr. Ausra REPECKIENE (Kaunas University)
Doç. Dr. Gözde YILMAZ (Marmara Üniversitesi)
Doç. Dr. Aybeniz AKDENİZ AR (Balıkesir Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Cantürk CANER (Dumlupınar Üniversitesi)
Dr. Öğr.Üyesi Işın KIRIŞKAN (Giresun Üniversitesi)
Dr. Öğr.Üyesi Burcu ÖNGEN BİLİR (Bursa Teknik Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Ersoy SOYDAN (Kastamonu Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Oğuzhan ÖZALTIN (Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi)
Dr. Murat GENÇ (Otago University)
Dr. Enes Battal KESKİN (Uludağ Üniversitesi)

VATANDAŞLARIN BELEDİYELERİN ÜRETTİĞİ KENTSEL HİZMETLERE ERİŞEBİLİRLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: KARAMAN BELEDİYESİ ÖRNEĞİ¹

EVALUATION OF CITIZENS' ACCESSEBILITY TO THE URBAN SERVICES OF MUNICIPALITIES: CASE OF KARAMAN MUNICIPALITY

Abmet UÇAR²

Burak Hamza ERYİĞİT³

ÖZET

Son dönemde bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmenin insanların yaşam standardını önemli ölçüde etkilediği bilinmektedir. İnsanların yaşamına bu kadar giren ve etki eden teknoloji kullanımı, kent yönetimlerinin sunacakları hizmetlerin sunulmasında da büyük kolaylıklar sağladığı söylenebilir. Bu anlamda, son zamanlarda birçok belediyenin gerek hizmet sunumunda gerek yönettikleri kentlerin tasarımında erişilebilirliği kolaylaştırmak ve artırmak için yönetim sistemlerinde yeni uygulamalara yer vermek zorunda kaldığı gözlenmektedir. Zira bu zorunluluk hem çağdaş kent yönetiminin hem de sosyal belediyeciliğin bir gereği olduğu söylenebilir. Bu kapsamda belediyeler daha başarılı ve vatandaş memnuniyetini kazanmış bir yönetim sergileyebilmek için, sistemlerine mutlaka iyi entegre edilmiş bir teknolojik tasarımı yani iyi işleyen bir internet web sitesi ve birtakım akıllı kent uygulamalarını dahil etmeleri kaçınılmaz hale gelmiştir. Böylece vatandaşlar hizmetlere hem evden hem de istedikleri bir yerden daha hızlı erişebilirler.

Bu çalışmada önce genel olarak belediyelerin hizmet sunumunda vatandaşların yararlandıkları bilişim ve iletişim teknolojilerine dair erişilebilirlik uygulamalarından bahsedilmiş, ardından çalışmanın üzerine yoğunlaştığı Karaman Belediyesi'nin sağladığı erişilebilirlik kapasitesi ve bu hususta ortaya koyduğu gelecek öngörüsü stratejik plan ve faaliyet raporları incelenerek yorumlanmaya çalışılmıştır. Literatür ve içerik analizi yöntemleri kullanılarak yapılan bu çalışmada Karaman Belediyesi'nin erişilebilirlik ile ilgili hatırı sayılır bir gelişme içinde olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Erişilebilirlik, Belediye, Kentsel Hizmetler, Karaman Belediyesi

1 Bu çalışma V. Stratejik Kamu Yönetimi Sempozyumunda sunulmuş olan "Vatandaşların Belediyelerin Kentsel Hizmetlerine Erişilebilirliklerinin Değerlendirilmesi: Karaman Belediyesi Örneği" adlı bildirdiden genişletilerek üretilmiştir.

2 Doç. Dr. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Ul. İlişkiler Böl. E-posta: ucarahmet@hotmail.com

3 Doç.Dr. Marmara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fak., Yerel Yönetimler Bölümü, E.posta: burakhamza67@gmail.com

ABSTRACT

Today it is known that use of communication and information technologies influenced the life standarts of people considerably. It can be said that technology coming into people's life and influencing them, facilitates providing services of city government. In this sense, lately many municipalities have to adopt many new applications in their management systems to facilitate accessibility either in providing services or in designig the city under their government. So, it can be said that this necessity is a requirement of both modern city government and social welfare municipality. In this context, in order to execute a more successful and citizen satisfaction management by municipalities, it has become inevitable that they will necessarily include a well-integrated technological design in their systems, namely a well-functioning internet website and a number of smart city applications. Hence, it is required that citizens can access services faster, from their home or anywhere they want.

In this sense, in the study, firstly some easy accessibility applications of municipalities have been examined, then applications of Karaman Municipality, the main subject of the study has been analysed by studying the most important policy documents at present, strategic plan and activity reports of the municipality. A general evaluation of all these has been done in the conclusion part and concluded that Karaman Municipality has reached in a good development level on accessibilty of its services.

Key Words: Accessibilty, Municipality, Urban Services, Karaman Municipality

GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz 21. yüzyılın teknolojik gelişmelerde hızlı değişimlerin yaşandığı bir dönem olduğu bilinmektedir. Küreselleşme ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin etkisiyle insanlar teknolojiyi ve teknoloji ürünlerini her geçen gün daha çok kullanır hale gelmektedirler. Şüphesiz böyle bir gelişme insanları çeşitli alanlarda etkilemektedir. Her şeyden önce, teknolojik ürünlerin başta akıllı telefonlar, bilgisayarlar, telefon, faks, uçak ve araba vs. yaygınlaşması ve kullanılabilir hale gelmesi ve yine iletişim konusunda internetin yaygınlaşması insanların hayatında birçok kolaylıklar sağladığı bilinmektedir. Örneğin, akıllı telefon ve internetin yaygın kullanılmaya başlaması ile çoğu insan banka veya diğer kurumlardaki birçok işini kuruma gitmeden evinden ya da bulunduğu herhangi bir yerden yapabilmektedir. Bu kapsamda, vatandaşların ve müşterilerin bu kolaylıklardan yararlanabilmesi için kurumların da birtakım hizmetleri ile ilgili bazı uygulamalar geliştirmesi gerekmektedir. Bu uygulamaların kent yönetiminde genel adlandırılması kent erişilebilirliği olmaktadır. Ancak kent erişilebilirliğinin teknoloji yani iletişim ve internet boyutunun dışında bir de tasarım boyutu vardır. Hatta kentlerin tasarımının erişilebilirliği teknolojiden daha fazla etkilediği de bilinmektedir. Özellikle engelli vatandaşların yanında başkasının desteğine ihtiyaç duymadan kent içinde tek başına özgürce dolaşabilmesi ve ihtiyaçlarını gidermek üzere çeşitli aktiviteleri yapabilmeleri ancak iyi bir kentsel tasarım ile mümkün hale gelmektedir. Pektaş'ın (2016. 70-71) da belirttiği gibi, artık belediyeler, klasik belediyecilik anlayışı yerine bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha katılımcı, homojen bir yapıyla kaliteli hizmet sunmayı tercih etmektedirler. Bu açıdan değerlendirildiğinde internet kullanımı, yerel yönetimlerin hizmetlerin sunumunda ve vatandaşlarla iletişim kurmada en etkin bir araç olmuştur.

Bu çalışmada öncelikle bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler göz önünde bulundurularak kentlerde teknolojiye bağlı olarak erişilebilirliğin artırılmasının önemi anlatılmıştır. Ardından Karaman Belediyesi'nin erişilebilirlik alanındaki çalışmaları belediyenin stratejik planı ve faaliyet raporları göz önünde bulundurularak analiz edilmeye çalışılmıştır. Sonuç bölümünde ise bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeye paralel olarak Karaman Belediyesi özelinde bir değerlendirme yapılmıştır.

1. İletişim ve Bilgi Teknolojilerinin İnsan Yaşamına Etkisi ve Kent Yönetimleri İçin Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu kadar ileri derecede gelişmesi ve değişmesi, doğal olarak insanların ve insanların oluşturduğu toplumların beklenti ve alışkanlıklarını da değiştirmiştir. Bilindiği gibi toplumlar tarihte önce tarım toplumu, sonrasında sanayi toplumu safhalarını yaşamışlardır. Şimdi ise günümüz toplumu ileri teknolojiler sayesinde bilgi çağına geçiş yapmıştır. Dolayısıyla bilgi, bilgi toplumunu ortaya çıkarınca, bilginin üretilmesi ve değerlendirilmesi de önemli olmuştur. Bilgi teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak devlet ve vatandaş karşılıklı şekilde internet üzerinden birtakım işlemleri yaparak hem vatandaşın zaman ve emek israfı önlenmiş hem de devlet kaynak tasarrufuna gidebilmiştir (Satı vd., 2012: 61-62).

Kamu idareleri açısından bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanılması sayesinde şu dört hedefe ulaşılabilir. E-devlet projeleri güçlü şekilde uygulandığı vakit dört hedefe ulaşılabilmesi mümkündür (BİT, 2013: 20):

- Çevrimiçi kamu hizmeti
- Kâğıt bazlı olmayan yönetim
- Bilgi esaslı yönetim
- Şeffaf bir yönetim

Bilgi ve iletişim teknolojileri kent yönetimlerine üç önemli hizmet ayağında kolaylık sağlamaktadır. Bunlardan birincisi toplu taşıma, ulaşım, su ve kanalizasyon gibi ana hizmet sistemlerinin yönetiminde veri toplanması, bunların sınıflandırılması, işlenmesi ve yönetimine ilişkin kararların alınmasında önemli desteğinin olmasıdır. İkincisi, yerel yönetimler bu teknolojiler sayesinde gerek vatandaşlarla, gerek kent esnafı ve gerekse kamu kurumları ile her kademede iletişim kolaylığı sağlamasıdır. Üçüncüsü de, iyi bir iletişim ve internet ağına sahip kentler ekonomik anlamda rekabet gücünü artırabilir ve yatırımlar için cazip merkezler haline gelebilirler (Baştan ve Ökmen, 2004: 199). Bir başka kolaylık ise internet teknolojisi sayesinde merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında doğru ve güncel veri-bilgi hattı kurulması imkanı sağlanabilmekte ve böylece de devlet örgütlenmesi ve işleyişinde yaşanan boşlukları ortadan kaldırmaktadır. Bunun için de, en alttaki birimlerde otomasyon ve internet ağlarının kurulması, bunların birbirleriyle ve üst yönetim kademeleriyle bağlanması, bir örümcek ağları sisteminin yerel parçadan merkezi parçaya uzanması gerekmektedir (Ayman Güler, 2001: 2 den aktaran Pektaş, 2011: 68).

Pektaş'ın (2011: 69) belirttiği gibi, "e-Devlet uygulamaları ile vatandaşların karar alma süreçlerine katılımının bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla artırılması, elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetlerine farklı platformlardan, güvenilir şekilde erişebilecekleri, vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına odaklanmış, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulması, hizmet alma süreçlerinin basitleştirilmesi ve kalitesinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır."

Öte yandan e-Belediye uygulamaları ile ise, hem belediye örgütü, hem yerel halk ve hem de diğer özel/kamu kurum ve kuruluşları arasında birçok önemli hizmet ve fonksiyonlar daha kolay yapılabilmektedir. Bu sayede yerel halk belediye kararlarına katılımını ve belediyede yapacak olduğu birçok işlemi kolay, hızlı ve zahmetsiz gerçekleştirme imkânını yakalamaktadır. E-belediyecilik anlayışı ile belediyeler hizmet sunmada yerel halkın yanında, daha büyük halk kitlelerine de ulaşma imkanı bulmaktadır. Bundan başka belediye kurumu ve personeli ile ilgili birçok bilgiye kolaylıkla ulaşılabilir. Bu anlamda e-belediye uygulamaları anayasal bir hak olan bilgi edinme hakkının kullanılmasına da katkı sağlamaktadırlar. Özellikle çevrimiçi/online olarak gerçekleştirilen fatura tahsilatı sayesinde, ilgililer belediyeye gelmeden işlemlerini gerçekleştirebilmekte, böylece zamandan tasarruf sağlamaktadırlar (Hazman, 2005:66-67 dan aktaran Pektaş, 2011: 70).

2.Çağdaş Kent Yönetimi ve Sosyal Belediyecilik Bağlamında Kentlerde Erişilebilirliğin Önemi

Yaşadığımız mekanların veya beldelerin yönetiminden sorumlu yönetim kademeleri genellikle kent yönetimleri olarak kavramlaştırılmaktadır. Kent yönetimini bu şekilde kullandığımızda kentin yönetiminde görevi olan hem merkezi yönetim sorumluları hem de yerel yönetim sorumluları kastedilmektedir. Kentsel hizmetlerin sunumundan daha çok yerel yönetimler sorumludurlar. Demokrasinin gereği de zaten bunu gerektirmektedir. Yine AB'nin benimsediği yerindenlik (subsidiarity) ilkesi de bunu gerektirmektedir. Bu ilkeye göre hizmetlerin sunumunda halka en yakın yönetim kademesinin hizmeti sunması gereklidir; en yakın birimin hizmeti sunamaması halinde bir üst kademe bu görevi üstlenecektir. Bu anlamda kentlerde yerel hizmetlerin sunumunda öncelikle belediyeler görevli sayılmaktadır. 1970'li yıllardan sonra belediyeler sosyal belediyecilik uygulamalarını benimseyerek hizmet sunum anlayışında birtakım değişiklikler yaşanmıştır. Önceleri belediyeler sadece alt yapı, su, temizlik ve çöp hizmeti gibi klasik hizmetler sunarken, özellikle 1980'den sonra sosyal belediye uygulamaları ile spor, yaşlı bakımı, engelli, çocuk ve kadınlara yönelik çeşitli hizmetleri sunmaya başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak hem merkezi devlet birimleri hem de belediyeler bir takım e-devlet ve akıllı şehir uygulamaları ile kentsel hizmetlerin sunumunda yeni uygulamalar geliştirmişlerdir. Uygulamaya konulan bu yeniliklerle kent yönetimleri kentlerdeki hizmetlere erişilebilirliği hem kolaylaştırmakta hem de erişimi artırmaktadır. Bu anlamda, kentte ikamet eden bütün vatandaşların kentsel hizmetlere eşit ve adaletli olarak erişebilmesi oldukça önem arz etmektedir. Çünkü modern kentlerde yaşanabilir mekânların oluşturulması önem kazanması ile birlikte, kentsel tasarımda "dezavantajlı grup" olarak bilinen bilhassa kadın, çocuk, engelli ve yaşlı vatandaşların bağımsız olarak hareket olanaklarını artıran engelsiz kentlerin oluşturulması kent yönetimlerinin politika gündemine girmiştir (Bıçkı vd, 2016: 451).

Şüphesiz kentlerin erişilebilirliği konusunda merkezi yönetimin benimsediği üst politikalar ışığında çıkarılan hukuki düzenlemeler söz konusudur. Türkiye'de engelsiz erişimin sağlanmasına yönelik çıkarılan en önemli düzenleme 01.07.2005 tarihli 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunudur. 5378 sayılı Kanuna göre erişilebilirlik; "binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olması" şeklinde ifade edilmiştir (md.3/f).

2013 yılında çıkarılan 28713 sayılı Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği'nde de erişilebilirlik, "erişilebilirlik binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını," ifade ettiği vurgulanmıştır (md.4/b). Erişilebilirliğin daha öz bir tanımının yapıldığı başka bir tanım ise şöyledir: "Erişilebilirlik bir taşınmaza, bir yerleşim yerine ya da bir yerleşim yerinin sunduğu hizmetlere erişme olanağı, varış kolaylığıdır." (Keleş, 1998: 49'dan aktaran Şat ve Göver, 2017: 526). Demirkan'ın (2015: 1) tanımında erişilebilirlik, değişik ihtiyaçlara sahip olan bireylerin evlerinin dışına çıkabilmeleri, hiç kimseye muhtaç olmadan çeşitli bina ve açık alanlarda dolaşabilmeleri ve buraları rahatça kullanabilmeleri anlamına gelmektedir. Bu açıdan erişilebilirlik bütün vatandaşların toplum hayatına katılabilmelerini sağlayacak yapıları çevrede ve kent ölçeğinde alınması gerekli bütün fiziksel ve mimari tedbirleri içine alır. Buna göre kamu kurumlarının hizmet sunduğu bütün binalarda ve ulaşım hizmetlerinde, kaldırım, yaya geçidi, çocuk oyun alanları gibi yerlerde erişilebilirliği sağlayacak tedbirlerin alınması, sadece engellilere gerekli düzenlemeler olmayıp, hareket sınırlılığı olan yaşlılar, hamileler, çocuklar, bebek arabalıları, uzun boylu veya şişman vatandaşlar için de oldukça önemli ihtiyaçlardır. Yine Demirkan'ın (2015:2) tespitlerine göre, "erişilebilirliğin hayata geçirilmesi için, tasarımın başlangıç aşamasından herkes için tasarım yapılması ve uygulama aşamasında da bunun gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu süreçte genel olarak yapıları çevre ve kentsel hizmetlerin düzenlenmesinde standartlarda

yer alan ilkelere uygunluğun sağlanması önemlidir. Mevcut alanların dönüşümünde de önce erişebilirlik durumunun tespit edilmesi, daha sonra da bu tespitler ışığında gerekli düzenlemelerin yapılmasıyla erişebilirlik sağlanmalıdır.”

Kentlerde erişebilirlik konusunda Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliğinin 4.madde/1 fıkrasında ulusal erişilebilirlik izleme sisteminden bahsedilmektedir. Bu sisteme göre, kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılarda erişilebilirlik standartlarının uygulanmasının takip edilmesi söz konusudur. İşte bu izleme ve takip etme görevini yönetmelik, illerde kurulacak komisyonlara vermektedir. Dolayısıyla son zamanlarda yapılan bu mevzuat düzenlemeleriyle kentlerin erişebilirlik konusu önemli hale gelmiş olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda kentlerdeki ilgili kurumların erişebilirlik konusunda gerekli çalışma ve düzenlemeleri belli bir süreye kadar yapmaları istenmiş ve denetleme sonucunda yeterli standartları sağlamayan kurumlara ek süre vererek erişebilirlik kriterlerine göre ilgili eksikliği gidermesi istenmektedir. Bu kapsamda yönetmelik komisyonun görevlerine 6. maddede yer vermiştir. 6. maddeye göre komisyonun görevleri şunlardır:

a. İzleme ve denetleme programını hazırlamak.

b. Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapı, yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar ile büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan toplu taşıma hizmetlerini EK-1, EK-2 ve EK-3'teki formlara göre izlemek, denetlemek ve rapor hazırlamak.

c. Gerekli görülen hallerde teknik değerlendirme ekibi kurmak ve ön değerlendirme yapmak üzere görevlendirmek.

d. Bu maddenin (b) bendi kapsamında yapılan izleme ve denetleme sonucu görülen erişilebilirlik eksikliklerinin giderilmesi için ek süre vermek, eksiklik bulunmaması halinde erişilebilirlik belgesi düzenlemek.

Görüldüğü gibi bu tür mevzuatta düzenlemeler yaparak kent yönetimlerinin kentsel hizmetlerini gerçekleştirirken sadece normal insanları yani kentte erişebilirlik ve hizmetlere ulaşmada hiçbir engeli olmayanlara göre değil, aynı zamanda dezavantajlı grupları da göz önünde bulundurarak gerek bilgi ve iletişim teknolojileri ile hizmete erişebilirlik gerek ise mekan tasarımları ile engelli ve dezavantajlı vatandaşların kentte istediği yere ulaşmaları için erişilebilirlik çalışmalarını yapmaları adete bir zorunluluk haline geldiği söylenebilir. Çünkü Bıçkı vd.'lerinin belirttiği gibi, kamusal ve bireysel yaşam alanlarının toplumdaki normal engelsiz vatandaşlara göre tasarlandığından onlar için engel oluşturmayan ulaşımaya ait ve mekânsal özellikler, engelli vatandaşların kendilerine uygun tasarlanmayan kent alanı ve ulaşım araçlarını kullanamamaları, engelliler için hem büyük engeller oluşturmakta hem de vatandaşlar arasında eşitsizlikler oluşturmaktadır. Bu yüzden engelliler için erişilebilirlik, toplum içinde haklarını kullanabilmenin aracı olurken, aynı zamanda onlara toplum içinde daha bağımsız yaşayabilme ve toplumda her alana rahatça katılarak kendi varlıkları gösterebilme olanağı sağlamaktadır (Bıçkı vd., 2016: 451).

3. Karaman Belediyesinin Erişilebilirlik Faaliyetleri

Belediyeler faaliyetlerini ve bu faaliyetlerde hedefledikleri başarılarını genellikle üst politika belgesi olarak son dönemlerde hazırlamak zorunda oldukları stratejik plana göre gerçekleştirmektedirler. Belediyeler ve birçok kamu kurumu için stratejik plan hazırlama zorunluluğu 10/12/2003 tarih ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununda yer alan stratejik planlamaya ilişkin hükümlerin

01/01/2005 tarihinde yürürlüğe girmesiyle gerçekleşmiştir. 5018 sayılı Kanunda stratejik planın tanımı ise, “kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren plan” olarak yapılmıştır (DPT, 2006: 1).

5018 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesinden sonra kamu kurumlarına kalkınma planları ve programlarına bağlı kalarak, ilgili mevzuat ve oluşturdukları ana ilkeler çerçevesinde geleceğe yönelik misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmek ve uygulamanın izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla stratejik plan hazırlama sorumluluğu getirilmiş ve planın hazırlanmasında yenilik olarak değişik paydaşların katılımı öngörülerek yönetim uygulaması da hayata geçirilmeye çalışılmıştır (Gürer, 2006: 100-101 den aktaran Uçar, 2017: 1621).

5018 sayılı Kanunun yanı sıra 5393 sayılı Belediye ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunları ile nüfusu 50 000’in üzerindeki tüm belediyeler stratejik plan hazırlamakla yükümlüdür. Ayrıca 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu ile il özel idarelerine de stratejik planlama yükümlülüğü getirilmiştir (DPT, 2006, 2).

Karaman Belediyesinin en önemli bir üst politika belgesi olan 2015-2019 Stratejik Planı incelendiğinde belediyenin hazırladığı planda ulusal üst politika belgesi 10.Kalkınma Planı ile ilişkilendirilen birçok madde yer almaktadır. Bunlar arasında çalışmayı ilgilendiren maddelerden birisi erişilebilir ve nitelikli kamu hizmetleriyle desteklenen toplumsal ve idari bir yapının oluşturulması amacına yöneliktir. Dolayısıyla Karaman Belediyesi bu maddeyi stratejik planına alarak belediyenin sunduğu hizmetlerde erişilebilir olmayı ve kaliteli hizmet sunmayı önemsemektedir. Bu doğrultuda kent içi toplu taşımada trafik yoğunluğu ve yolculuk talebindeki gelişmeler dikkate alınarak öncelikle otobüs, metrobüs ve benzeri sistemler tercih edilerek vatandaşlara en hızlı, konforlu ve güvenli ulaşım hizmeti sunma şekillerinin tercih edilmesi hedeflenmektedir. Bununla ilgili kent içi ulaşımında trafik yönetimi ve toplu taşıma hizmetlerinde bilgi teknolojileri ve akıllı ulaşım sistemlerinden etkin bir şekilde faydalanılması planlanmaktadır. Aynı şekilde kentsel altyapı sistemlerinin oluşturulması ve hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyetini, kalite ve verimliliği artırmak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına önem verileceği de vurgulanmaktadır. Zira mahalli idarelerin temel hedefi, vatandaşlara sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyeti en üst düzeye çıkarmaktır (Karaman Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, s.31-32).

Erişebilirlik ve akıllı kent uygulamaları ile ilgili 01.03.2015 tarihli Hürriyet gazetesi şöyle bir habere yer vermiştir: “Türk Telekom’un “Entegre Akıllı KenTT Projesi” Karaman’da başladı. Proje, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Lütfi Elvan’ın katılımıyla ve Türk Telekom Grubu Üst Yöneticisi (CEO) Rami Aslan, Türk Telekom Grubu Bireysel İş Birimi CEO’su Erkan Akdemir ve Türk Telekom Grubu Kurumsal İş Birimi CEO’su Mehmet Ali Akarca’nın ev sahipliğinde gerçekleştirilen basın toplantısında duyuruldu.” Haberin devamında Türk Telekom Grubu ve iş ortakları tarafından geliştirilen uygulamalarla, Karaman’da trafikten sağlığa, kamu hizmetlerinden enerji tasarrufuna kadar şehrin tüm ihtiyaçları Akıllı KenTT Operasyon Merkezi’nden yönetilecek. Şehir, vatandaşlar için daha yaşanabilir hale gelirken, ekonomik ve çevresel olarak da büyük kazançlar sağlanacağı vurgulanmaktadır. Türk Telekom Grubu’nun geliştirdiği akıllı uygulamalarla, Karaman’da trafikten sağlığa, kamu hizmetlerinden enerji tasarrufuna kadar büyük faydalar sağlanacağı belirtilmektedir.

Planın amaçlar kısmındaki Amaç 2 ULAŞIM ALTYAPISININ GELİŞTİRİLMESİ ana başlığını taşımaktadır. Bu amaca yönelik belirlenen hedef 2.1 ise **Sağlıklı İşleyen Bir Kent İçi Ulaşım Sistemini Hayata Geçirmek** şeklindedir. Belirlenen bu amaç ve hedef için birtakım stratejiler belirlenmiştir. Bunlar arasında ulaşım ve erişebilirliğe yönelik oluşturulan en önemli stratejiler şunlardır: Hafif raylı sistem

uygulaması, Ulaştırma master planının yapılması, Akıllı bisiklet sistemi uygulaması, Halk otobüslerinin yaygınlaştırılması (Karaman Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, s.37).

Plandaki Amaç 5 ise ETKİN BİR SOSYAL VE KÜLTÜREL BELEDİYECİLİK ÖRNEĞİ

OLUNMASI başlığındadır. Bu başlık altında verilen Hedef:5.1 ise **Dezavantajlı Gruplara uygun çevre şartları ve olanaklara kolay ulaşımının sağlanması** konusuna yer vermektedir. Bunun gerçekleşmesi için oluşturulan stratejiler arasında erişebilirlik ile doğrudan ilgili 3 adet strateji şöyledir (Karaman Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, s.43):

- ✓ Mevcut yol, kaldırım ve bina girişlerinin engelli vatandaşların geçişine uygun hale getirilmesi,
- ✓ Yeni yapılacak yol, kaldırım ve binaların engelli vatandaşların geçişine uygun olarak imal edilmesi,
- ✓ Yaşlı ve kimsesizler hattının faaliyete geçirilmesi.

Amaç 6 da SAĞLIKLI, HUZURLU VE YEŞİL BİR KENT MEYDANA GETİRİLMESİ ile ilgili Hedef 6.1 Sağlık ve denetim hizmetleri ile sağlıklı ve huzurlu bir şehir meydana getirmek

konusunu içermektedir. Bu hedefin performans göstergeleri arasında erişebilirlik ile ilgili en önemli gösterge *2017 yılı sonuna kadar imar planında belirtilen bisiklet ve yaya yollarının yapılmasının sağlanmasına* yöneliktir.

Öte yandan plandaki Amaç 7 ise ETKİN MALİ HİZMET VE BİLGİ İŞLEM SİSTEMLERİNİN OLUŞTURULMASI ana başlığını taşımaktadır. Bu başlık altında 5 adet hedef belirlenmiş ve her bir hedef için stratejiler ve performans göstergeleri oluşturulmuştur. Bu hedeflerden birisi de; erişebilirlik ve etkin hizmet sunumu konusunu içermektedir. Bu kapsamda Bilişim Altyapısının güçlendirilmesi hedefine yönelik belirlenen üç adet strateji şunlardır:

1. Akıllı vezne sisteminin kurulması,
2. Belediye birimlerinin bilişim, donanım altyapısının güçlendirilmesi,
3. Belediye personelinin bilişim yetkinliklerinin artırılması.

Bu stratejilerin gerçekleşmesi için yapılacak olan performans göstergeleri olarak şu faaliyetlerden bahsedilmektedir (Karaman Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, s.49-50) :

- 2015 yılı sonuna kadar halkın belediye ile ilgili bütün iş ve işlemlerini günün her saati takip edebileceği, sorgulama ve ödeme yapabileceği sistemin kurulması,
- Belediyemiz binası ve dış hizmet birimlerinin yazılım ve donanım olarak güçlendirilmesi, ağ altyapısının iyileştirilmesi ve her yıl bu alanda çalışan belediye personelin eğitimden geçirilmesi.

Bunlardan ayrı olarak Karaman Belediyesi sunduğu hizmetlerle ilgili başarılı olup olmadığını ölçmek için vatandaşlarla anket yaptırmış ve anket sonuçlarını stratejik planda yansıtmaktadır. Bu anket sonuçlarına baktığımızda hizmetlere erişebilirlik ve kent içinde erişebilirlik ile ilgili soru ve cevaplarından belediyenin kısmen başarılı olduğu görülmektedir. Örneğin, Yol, Kaldırım ve Asfalt çalışmaları konusunda %60, e belediye sisteminin ve akıllı vezne uygulamalarının kullanıldığı Borç Ödeme Sistemi %79, Engellilere Yönelik Hizmetler konusunda %60, Kadın, Çocuk ve Yaşlılara Yönelik Hizmetlerde %61, Yoksullara Yönelik Hizmetlerde %70 ve E-Belediyecilik hizmetlerinde %75 başarılı olduğu görülmektedir.

Gerek 2018 yılı Faaliyet Raporu ve gerekse 2017 yılı Faaliyet Raporu incelendiğinde her iki raporda da erişebilirlik ve akıllı kent uygulamalarına ilişkin birtakım faaliyetlerden bahsedildiği görülmektedir. Örneğin 2018 raporunda şu bilgilere rastlamak mümkündür. Belediyenin internet sayfası www.karaman.bel.tr güncelleme yapılarak belediye ile ilgili haberler, ilanlar, duyurular, su analiz raporları, meclis gündem ve kararları, hizmet ve faaliyetlerini tanıtıcı yayınlar yapılmıştır. İnternet sayfasında bulunan e-belediye uygulaması ile sicil sorgulama, istek-şikayet giriş ve takip, borç sorgulama, personel bordro

sorgulama ve ödeme işlemleri yapılmıştır. 2018 yılında e-belediye uygulamasında 7.631 kişi, 19.190 adet ödeme yapmış ve 2.375.468,13 TL tahsilat gerçekleşmiştir.

7/24 çalışan 3 adet akıllı vezne sisteminde, vatandaş borçlarını kredi kartı ve nakit olarak ödemesi, kartlı sayaç kullanan abonelere su kredisi yüklemesi gerçekleşti. 2018 yılında akıllı vezne sistemlerinde 51.341 kişi, 225.766 adet ödeme yapmış ve 9.079.555,60 TL tahsilat gerçekleşmiştir (Karaman Belediyesi 2018 yılı Faaliyet Raporu, s.25).

Aynı uygulamalar ile erişebilirlik hizmetlerinin 2017 yılı Faaliyet raporunda da bahsedildiği görülmektedir. Bu anlamda Kent Bilgi Sistemi kapsamında kurulan çağrı merkezi ve resepsiyon servislerince, 5.462 adet dilekçe kabul edilmiş olup, 556 adet istek-şikayet başvurusu alınmış, belediye uygulama programı üzerinden ilgili birime yönlendirilmiş ve birimlerce sonuçlandırılmıştır. Ayrıca çağrı merkezince 72.350 adet çağrı alınmıştır. 1.627 binada 5.697 resim çekilmiş ve sisteme eklenmiştir. Yıl içerisinde ise 15.695 sicilde işlem yapılmış olduğu raporda belirtilmektedir. Yine hakların korunması ve yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesi için mükelleflere sms gönderilerek bilgilendirilme yapılmıştır. Belediyenin tarama servisince 2017 yılında imar müdürlüğü arşivinden 977 dosyadan 3.439 adet belge, emlak servisi arşivinden 8.227 dosyadan 223.997 adet evrak taranarak dijital olarak arşivlenmiştir. Belediye hizmet ve bilgilerine daha çabuk, kolay ve hızlı erişilebilmesi için Kent Bilgi Sistemi verilerinin güncellenmesi, personel destek ve servisi hizmeti, belediye uygulama programı bakım ve destek hizmet çalışmaları için 25 adet tedarikçi firma personeli çalıştırıldığı vurgulanmaktadır. Vatandaşların ödemelerini ve kartlı sayaçlı abonelerin su yüklemelerini 7/24 yapabilmeleri için 3 adet Akıllı Vezne Sistemi şehrin farklı noktalarına kurulmuş olup, 2017 yılında Akıllı Vezne Sistemi ile 6.470.925,40 TL tahsilat yapılmıştır. Yıl içinde belediye internet sayfasında bulunan e-belediye uygulaması üzerinden 25.463 adet ödeme yapılmıştır (Karaman Belediyesi 2017 yılı Faaliyet Raporu, s.26-27).

Öte yandan, 2017 yılı Faaliyet Raporunun Performans Göstergeleri Tabloları incelendiğinde kentte özellikle engellilerin erişebilirliğini artırmak için önemli hedefler belirlenmiş ve gerçekleştirilmiştir. Örneğin, yeni yapılacak yol kaldırım ve binaların engelli vatandaşların geçişine uygun hale getirilmesi için gerekli tedbirlerin alınması ve uygulanması hedeflenmekte ve Fen İşleri Müdürlüğü'nün sorumluluğunda 3 adet yeni yapılan yol ve kaldırım engelli vatandaşların geçişine uygun halde yapılmış olduğu vurgulanmaktadır (Karaman Belediyesi 2017 yılı Faaliyet Raporu, s.42).

Raporun TEMEL POLİTİKALAR ve ÖNCELİKLER başlıklı bölümünde iki öncelik erişebilirliğe yöneliktir (Karaman Belediyesi 2017 yılı Faaliyet Raporu, s.116):

- ✓ Sağlıklı İşleyen Bir Kent İçi Ulaşım Sistemini Hayata Geçirmek,
- ✓ Dezavantajlı Gruplara Uygun Çevre Şartları ve Olanaklara Kolay Ulaşımın Sağlanması.

Performans sonuçlarının değerlendirilmesi yapılırken de belediyenin akıllı hizmetlerinden özet olarak şöyle bahsedilmektedir; su, emlak ve çevre temizlik vergisi, ilan-reklam vergisi ve akıllı sayaçlara su yüklemesi gibi ödeme işlemlerini kolaylaştırmak için 7 gün 24 saat kredi kartı ya da nakit ödeme imkanı sunan akıllı vezne kurularak vatandaşlarımızın hizmetine sunulmuştur (Karaman Belediyesi 2017 yılı Faaliyet Raporu, s.130).

Sonuç ve Öneriler

Kentleri ön plana çıkaran ve yaşanacak mekan olarak tercih edilir hale getiren en önemli etmenlerin başında o kentin ulaşım ve iletişim alt yapısının iyi olması, dolayısıyla kentin hem kent içerisinde hem de kent dışı mekanlarla erişebilirliğinin iyi olması vardır. Bu kriteri sağlayabilmiş olan kentler hem yaşam alanı olarak hem de ticari iş alanı olarak tercih edilmektedirler. Böyle bir ideal kentin oluşturulabilmesi için şüphesiz kentlerin yönetiminden sorumlu olan belediyelere büyük görev ve sorumluluklar

düştüğü söylenebilir. Özellikle 2000 den sonra ülkemizde AB üyelik sürecinin de başlamasıyla bu görev ve sorumluluklar daha da önemli hale gelmiş ve kent yönetimlerinin kentte yaşayan farklı grupta vatandaşların ihtiyaçlarını gözeterek birtakım erişebilirlik uygulamalarını yapmak ve yerine getirmek zorunluluğu doğmuştur. Örneğin, 5387 sayılı Kanun erişebilirlik konusunda, “binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olması” şeklinde bir düzenlemeye yer verirken, bahsi geçen zamanda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının çıkardığı Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliğinin 4.madde/l fıkrası “kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılarda erişilebilirlik standartlarının uygulanmasının takip edilmesini” düzenlemektedir. Bu kapsamda özellikle kentin ulaşım ve imarından sorumlu olan belediyelerin bu tür hizmetleri özellikle dezavantajlı gurupları dikkate alarak çok iyi bir şekilde sunmaları en başta insan haklarına saygının gereği, aynı zamanda demokrasinin eşitlik ilkesi ve AB üyelik kriterleri gereği olduğunu belirtmek gerekir.

Çalışmanın uygulama alanı olarak Karaman Belediyesinin erişilebilirlik faaliyetleri seçilmiştir. Bu kapsamda Karaman Belediyesinin 2014-2019 yılına ait Stratejik Planı ile 2017 ve 2018 yılı Faaliyet Raporlarının içerik analizlerinden şu sonuçlara ulaşılmıştır. Hafif raylı sistem uygulaması, Ulaştırma master planının yapılması, Akıllı bisiklet sistemi uygulaması, Halk otobüslerinin yaygınlaştırılması gibi uygulamaların önemli görüldüğü ve plana alındığı görülmektedir. Dezavantajlı Gruplara uygun çevre şartları ve olanaklara kolay ulaşımının sağlanması konusuna yer vermektedir ve bunun için şu faaliyetlerin yapılması planlanmıştır:

- ✓ Mevcut yol ve kaldırım ve bina girişlerinin engelli vatandaşların geçişine uygun hale getirilmesi,
- ✓ Yeni yapılacak yol ve kaldırım ve binaların engelli vatandaşların geçişine uygun olarak imal edilmesi,
- ✓ Yaşlı ve kimsesizler hattının faaliyete geçirilmesi.

Bu hizmetlere yönelik yapılan memnuniyet araştırmasına göre, Yol, Kaldırım ve Asfalt çalışmaları konusunda %60, e belediye sisteminin ve akıllı vezne uygulamalarının kullanıldığı Borç Ödeme Sistemi %79, Engellilere Yönelik Hizmetler konusunda % 60, Kadın, Çocuk ve Yaşlılara Yönelik Hizmetlerde %61, Yoksullara Yönelik Hizmetlerde %70 ve E-Belediyeçilik hizmetlerinde % 75 başarılı olduğu görülmektedir.

Diğer taraftan, Faaliyet Raporlarından da benzer sonuçlara ulaşıldığını söylemek mümkündür. Nitekim 2017 Faaliyet Raporunda yeni yapılacak yol kaldırım ve binaların engelli vatandaşların geçişine uygun hale getirilmesi için gerekli tedbirlerin alınması ve uygulanması hedeflenmekte ve Fen İşleri Müdürlüğünün sorumluluğunda 3 adet yeni yapılan yol ve kaldırım engelli vatandaşların geçişine uygun halde yapılmış olduğu bilgisine ulaşılmaktadır. Yine belediyenin akıllı hizmetleri olarak, su, emlak ve çevre temizlik vergisi, ilan-reklam vergisi ve akıllı sayaçlara su yüklemesi gibi ödeme işlemlerini kolaylaştırmak için 7 gün 24 saat kredi kartı ya da nakit ödeme imkanı sunan akıllı vezne kurularak vatandaşların hizmetine sunulduğu belirtilmektedir (Karaman Belediyesi 2017 yılı Faaliyet Raporu, s.130).

Karaman Belediyesi çağdaş kent yönetimi ve sosyal belediyeçilik uygulamalarının gereği olan modern kent hizmetlerini sağlama gayreti ve gerçekleştirme yolunda mesafeler kat ettiği söylenebilir. Anket verilerinden anlaşıldığı kadarı ile erişilebilirlik konusunda bazı uygulamalarda %70'in üzerinde olduğu için iyi olduğu söylenebilir, ama diğerlerinde %60'larda olduğu için kısmen iyi olduğu söylenebilir. Halka en yakın hizmet sunan kamu kurumu olarak belediyelerin müşteri odaklılık mantığıyla vatandaşları memnun edecek uygulamalara daha fazla yer vermeleri gerekmektedir.

Burada tüm ürün, mal, hizmet ve çevrelerin; yaş, beceri, nitelik, nicelik ve durum farkı gözetmek-sizin pek çok kişi tarafından kullanılabilmesine olanak sağlayan bir bütünlükte düşünülmesine ihtiyaç vardır. Evrensel tasarım olarak ifade edilen bu ilkesel bütünlük (Dostoğlu ve diğ.)¹ yerel kamusal mal ve hizmetlerin sağlayıcısı durumunda bulunan belediyelerin üzerinde önemle durması gereken bir derinlik ihtiva etmektedir. Kent yönetimlerinin evrensel tasarım ilkesi doğrutusunda bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri de göz önünde bulundurarak kentteki tüm kişi ve grupları kapsayan bir perspektiften yerel kamusal mal ve hizmetleri üretmesi büyük önem arz etmektedir ve sadece altyapı açısından değil tüm alanlarda bu ilkenin ortaya koyduğu yaklaşım ile düşünmek artık kaçınılmaz hale gelmiştir.

1 Bknz: Dostoğlu Neslihan, Şahin, Ece ve Taneli, Yavuz, "Tasarıma Kapsayıcı Yaklaşım: Herkes İçin Tasarım Evrensel Tasarım: Tanımlar, Hedefler, İlkeler, <http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm?sayfa=mimarlik&DergiSayi=361&RecID=2062>

KAYNAKÇA

- Baştan S. ve Ökmen M. (2004), “ Yerel Yönetimlerde Bilgi ve İletişim Alt Yapısı İle İlgili Temel Sorunlar” *Kamu Yönetimi* içinde (Editörler: A.Yılmaz ve M: Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara, ss.181-216.
- Bıçkı, D. Yetkin Şale, H. ve Ak, D. (2016),” Herkes İçin Erişilebilir Kentler: Muğla Örneği,” *The Journal of Academic Social Science Studies*, Number: 51, p. 449-470.
- Demirkan, H. (2015), “Mekarlarda Erişebilirlik, Kullanabilirlik ve Yaşanabilirlik”, Ankara TMMOB Mimarlar Odası Dergisi, Dosya 36 içinde , (Ed. Halime Demirkan), ss. 1-4.
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) , Kamu İdareleri İçin Stratejik Planlama Kılavuzu, Haziran-2006, Ankara. www.sp.gov.tr, Erişim tarihi: 01.03.2019.
- Dostoğlu Neslihan, Şahin, Ece ve Taneli, Yavuz, “Tasarıma Kapsayıcı Yaklaşım: Herkes İçin Tasarım Evrensel Tasarım: Tanımlar, Hedefler, İlkeler, <http://www.mimarlikdergisi.com/index.cfm?sayfa=mimarlik&DergiSayi=361&RecID=2062>
- Pektaş, E.K. (2001), “Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı Ve E-Belediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması”, *Sosyal Bilimler Dergisi / Cilt: XIII, Sayı 1*, ss. 65-88.
- Şat, N. ve Göver, T. (2017), “Engelliler İçin Belediyelerin Erişebilirlik Sorumlulukları: Çorum Engel Haritası Projesi, *Hitit Üniversitesi SBE dergisi, Yıl 10, Sayı 1*, ss. 521-542.
- Satı, Z.E. Özen, Z. ve Arkadaşları, (2012), “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Ugulamaları: İstanbul İli ve Belediye Yönetimlerinde Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi”, ss. 61-75, Akıllı Şehirler Bildiri Kitabı, VI. İstanbul Bilişim Kongresi, 07-08 Kasım 2012, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Uçar, A. (2017), “İl Özel İdarelerinin stratejik planlarında yer alan kırsal alanların gelişmesine yönelik hedeflerin değerlendirilmesi”, *International Journal of Social Sciences and Education Research, Volume: 3(5)*, ss. 1616-1627, <http://dergipark.gov.tr/ijsser>
- Yerel Yönetimler İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri BİT: Standartlar, İlkeler ve En İyi Uygulamalar, (BİT), (2013), T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını, Yayın No: 81, İstanbul. <http://marmara.gov.tr/UserFiles/Attachments/2017/04/13/49a1a60c-8a17-43d4-833f-968749b43802.pdf>
- 7.7.2005 tarih ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf>, E.T: 03.05.2019.
- 20 Temmuz 2013 tarihli 28713 sayılı Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130720-9.htm> E.T: 03.05.2019.
- 01.03.2015 tarihli Hürriyet gazetesi, <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/akilli-kent-projesinin-ilki-karamanda-28331040> , E.T: 02.05.2019.
- <https://www.haberler.com/turkiye-nin-ilk-akilli-kenti-karaman-da-insa-7020871-haberi/> E.T: 02.05.2019.