



Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Van Yüzüncü Yıl University
The Journal of Social Sciences Institute
Yıl / Year: 2021 - Sayı / Issue: 54
Sayfa/Page: 61-82
ISSN: 1302-6879



Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Uygulamaları Digital Transformation Practices in Local Governments

• Arzu YILDIRIM*

* Dr., Şırnak Üniversitesi,
Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Sosyal Hizmet Bölümü, Şırnak/Türkiye.
Dr. Sırnak University, Faculty of Health
Sciences, Department of Social Work,
Sırnak/Turkey.
a.ucar@sirnak.edu.tr
ORCID: 0000-0002-8543-278X



Makale Bilgisi | Article Information

Makale Türü / Article Type:
Araştırma Makalesi/ Research Article
Geliş Tarihi / Date Received:
05/07/2021
Kabul Tarihi / Date Accepted:
17/12/2021
Yayın Tarihi / Date Published:
31/12/2021

Atrf: Yıldırım, A. (2021). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Uygulamaları. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 54, 61-82

Citation: Yıldırım, A. (2021). Digital Transformation Practices in Local Governments. *Van Yüzüncü Yıl University the Journal of Social Sciences Institute*, 54, 61-82

Öz

Dünyada ve ülkemizde sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle beraber kamu ve özel yönetimlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım alanları gittikçe yaygınlaşmıştır. Küreselleşme, değişim gibi etkenler yönetimlerde internet teknolojisinden yararlanmayı zorunluluk haline getirmiştir. Kamu yönetimlerinin yeniden yapılanmasında etkili olan şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, açıklık gibi ilkeler yerel yönetimlerde de önem verilmesi gereken ilkelere. Teknolojinin gelişmesi sonucunda yerel yönetimler de bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmak amacıyla yerel yönetimlerde dijital dönüşüm kapsamında yeni teknolojilerin kullanılması gereği ortaya çıkmıştır. Merkezi yönetimde uygulanan elektronik hizmet sunma yöntemlerinden beklenen faydanın sağlanmasıyla yerel yönetimlerde de elektronik ortamda hizmet sunmanın mümkün olabileceği görülmüştür. Yerel yönetimlerde internet, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak yerel halka daha nitelikli, daha kaliteli ve daha verimli hizmet sunmak amacıyla farklı farklı uygulamalar geliştirilmiştir. Yerel yönetimler tarafından uygulamaya konulan dijital dönüşüm uygulamaları sayesinde yerel halkın ihtiyaçlarına daha kısa ve daha hızlı bir sürede cevap verebilmekte, onların günlük hayatlarını kolaylaştırmaktadır. Bu kapsamda çalışmada yerel yönetimlerde gerçekleştirilen dijital dönüşüm uygulamaları sayesinde yerel yönetimler üzerindeki etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Yerel yönetimlerin bilgi teknolojisinden yararlanarak hangi uygulamaları gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Yerel yönetimlerde dijital dönüşümden beklenen faydanın sağlanması amacıyla öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijital dönüşüm, yerel yönetimler, bilgi ve iletişim teknolojisi, e-devlet.

Abstract

With the transition from the industrial society to the information society in the world and our country, the usage areas of information and communication technologies in public and private administrations have become increasingly widespread. Factors such as globalization and change have made it necessary to use internet technology in administrations. Principles such as transparency, participation, accountability and openness, which are effective in the restructuring of public administrations, are also the principles that should be given importance in local administrations. As a result of the development of technology, it has become necessary to use new technologies within the scope of digital transformation in local governments in order to benefit more from information and communication technologies. It has been seen that it is possible to provide services in the electronic environment in local governments, with the expected benefit from electronic service delivery methods applied in the central government. Different applications have been developed in local governments in order to provide more qualified, higher quality and more efficient service to local people by using the internet, information and communication technologies. Thanks to the digital transformation applications put into practice by local governments, it can respond to the needs of local people in a shorter and faster time, making their daily lives easier. In this context, it is aimed to reveal the effect on local governments thanks to the digital transformation applications carried out in local governments. It has been examined what practices local governments have implemented by using information technology. Suggestions have been developed in order to provide the expected benefit from digital transformation in local governments.

Keywords: Digital transformation, local governments, information and communication technology, e-government.

Giriş

Son zamanlarda hızla yayılan akıllı telefonlar ve bilgisayarlar ile internet teknolojisinin gelişmesiyle beraber her alanda değişim ve dönüşüm yaşanmaya başlamıştır. Akıllı telefon kullanım oranlarının artması, evinde internet olmayan hanelerin azalması değişimin her alanda hızlı bir şekilde yayılmasına neden olmuştur. Aile içi ilişkilerden, sosyal ilişkilere, alışverişten eğitime kadar her alanda radikal değişimler yaşanmaya devam etmektedir. Özellikle içinde bulunduğumuz Covid-19 salgın döneminde her şeyin dijital platformlarda sunulmasını daha da hızlandıran önemli etken olmuştur.

Yaşanan değişimler kamu hizmetlerinin sunum şeklini de değiştirmeye başlamıştır. Küreselleşmenin de etkisiyle insanlar dünyanın bir ucunda yaşanan gelişmelerden haberdar olmakta, sunulan imkân ve hizmetlerden kendileri de yararlanmak istemektedir. Dolayısıyla, hizmet sunanlardan daha kaliteli ve daha farklı şekillerde

hizmet beklentisi içerisinde girmektedirler. Kamu kurumlarında yaşanan yeniden yapılanma çalışmaları doğrultusunda ve vatandaşların istek ve beklentilerinin artması sonucunda kamu kurumlarının kendilerini yenilemeleri artık bir tercihten ziyade bir zorunluluk halini almaktadır. Hizmetlerden memnun olmayan yerel halkın şikâyetleri ve sorunları daha da artacaktır. Artan bu sorunlara zamanında ve yerinde çözüm önerisi getiremeyen kurumlar kendilerini geleceğe taşıyamama gibi sorunlarla karşı karşıya kalacaktır.

Kamu hizmetlerinin sunumunun e-devlet uygulamaları ile gerçekleştirilmesi, sunulan hizmetlerin etkinlik ve verimlilik sağlamasında, maliyette ve sürelerin kullanılmasında yaşanan azalmalar e-devlet uygulamasının işlerlik kazanmasında etkili faktörlerdir. Hiç kuşkusuz e-dönüşümde yaşanan gelişmelerden en çok etkilenen birim yerel yönetimler olmuştur. Yerel yönetimler içerisinde ise belediyeler, bu dönüşümde en çok etkilenen birim olarak öne çıkmaktadır. Yerel yönetimler, halka hizmet götürmede kullandıkları e-belediyeçilik yöntemini e-devletin küçültülmüş bir modeli şeklinde kabul etmişlerdir (Erdoğan, 2019a: 552).

Küreselleşme süreçlerinin yoğun bir şekilde yaşandığı ve yeniliklerin gerçekleştiği birimler yerel yönetimlerdir. Küreselleşme sürecinin şekillenmesiyle yerel hizmetlerin sunumunda hizmet yerinden yönetim ve vatandaşla birlikte yönetim kavramları gündeme gelmeye başlamıştır. Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıracak politikaların uygulanması, faaliyetlerin yürütülmesi görevi yerel yönetimlere düşmektedir. Bu nedenle, etkili bilim ve teknoloji politikalarının düzenlenmesi ve bunların yürütülmesi konusunda merkezi kurumların yanı sıra yerel yönetimlerin de en önemli sorumlulukları arasındadır. Çünkü e-dönüşüm; yerel hizmetlerde kaliteyi, hizmet sunulan alanların genişletilmesini, yerel topluluklara sosyal, kültürel ve ekonomik alanda yeni imkânların sunulması gibi önemli katkıları barındırmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri sayesinde yerel yönetimlerin de dijital olarak dönüşümleri sağlanmakta, çok yönlü olarak hizmet sunma gerekliliği ortaya çıkmakta ve yerel yönetimlere yeni ufuklar ve sorunlara çözüm konusunda yeni yöntemler geliştirmesine katkı sunmaktadır (Kaynak, 2009: 216).

E-dönüşüm kavramı artık sadece belli kurumların dönüşmesi anlamına gelmemektedir. Çok taraflı olarak karşılıklı dönüşümü gerekli kılmaktadır. Sadece hizmetleri sunanlar değil aynı zamanda sunulan hizmetlerden yararlananların da bu dönüşüm sürecinde önemli katkıları bulunmaktadır. Yerel halka yakın olması nedeniyle yere yönetimlerden beklenen katkının sağlanması için vatandaşların memnuniyetlerinin

sağlanarak daha kaliteli hizmet sunumunun gerçekleşmesi gerekir. Bunun için de gelişmelere ayak uydurmak diğer yerel yönetimlerin uyguladıkları teknikleri geliştirerek kendilerinin de uygulaması artık var olmalarının tek koşulu haline gelmiştir. Bu bilgiler kapsamında bu çalışmada amaç; e-dönüşüm sürecinin yerel yönetimler üzerindeki etkisine dikkat çekilmek istenmiştir. E-dönüşüm kapsamında yerel yönetimlerde son dönemlerde uygulamaya konulan yeni yöntemler incelenmiştir. Son olarak, yerel yönetimlere dijital dönüşüm sürecine yönelik bir model önerisi sunulmuştur.

1. Kamu Yönetiminde Yaşanan Değişimler

Teknoloji alanında ortaya çıkan gelişmeler sosyal alandaki değişimlerin de ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Özellikle 2. Dünya Savaşı'ndan sonra başlayarak her alanda ortaya çıkan köklü değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Yaşanan bu değişimlerin ilk ortaya çıktığı alanlar farklı büyüklüklere sahip olan kentlerdir. Her alandaki değişimler kentlerden başlayarak toplumsal hayatın her alanını yeniden yapılandırmıştır (Baştan ve Ökmen, 2004: 197).

Hem dünyada, hem de ülkemizde gerçekleştirilen akıllı kent uygulamaları yerel nitelikteki hizmetlerin sunumunda bu düzenlemelerin ne kadar etkili olduğunu ispatlamıştır. Bu uygulamaların geniş alana yayılması, sadece hizmet sunum kalitesini değil, kentsel alandaki yaşamı da olumlu olarak değiştirebilir. Yerel alanda yaşanan sorunların çözülmesinde yerel otoritelerin bilişim teknolojilerine başvurdukları görülmektedir. İlerleyen dönemlerde bilişim teknolojilerinin kentsel alanda paydaş olma potansiyeli de bulunmaktadır. Özellikle kentlerde sürdürülebilirliği sağlama açısından bilişim teknolojileri sayesinde önemli sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür (Bulut ve Aslan, 2019: 774).

Dünyada bütünleşme politikaları her alanda uluslararası rekabeti gerekli kılmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunulmasında rekabet ortamında geride kalmamak için devletlerin yeniden yapılanma çalışmalarına yönelmeleri gerekir. Devletlerin, vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşları ile olan ilişkilerinin olumlu olması hızlı gelişmelerinde önemli etkisi bulunmaktadır. Hizmet sunumunda dikkat edilmesi gereken husus; vatandaşların memnuniyetliklerinin artırılması ve vatandaş odaklı hizmetlerin sunulması amacıyla faaliyetlerin geliştirilmesidir (Henden ve Henden, 2005: 48). Yerel yönetimler vatandaşların kamu hizmetlerine erişim konusunda başvurdukları ilk kurum olduğu için, vatandaşların kent hayatına ilişkin beklentileri hızla artmaktadır. Yerel yönetimler de bu beklentilere cevap verebilmek amacıyla teknolojik olarak yeni imkânları

kullanmanın yollarını aramakta, dijital uygulamalardan daha fazla yararlanmak için çalışmalar yürütmektedir (Erdoğan, 2019a: 556). Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojisinde meydana gelen gelişmeler, internetin kullanım oranlarının yaygınlaşmasıyla bilgi çağına geçiş ile beraber hizmetlerin sunum şekli de değişime uğramıştır (Göçoğlu, 2020: 615).

2. E-Devlet Kavramı

E-devlet kavramı kendiliğinden gelişen bir anlayış değildir. E-devlet kavramı zaman içerisinde gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine karşılık olarak artan ihtiyaçlara cevap verebilmek için yeni son teknoloji anlayışının yansımasıdır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 118). E-devlet anlayışının uygulanması gerek devletin gerek kamu görevlilerinin gerekse de vatandaşların ve hizmet ortaklarının birbirleriyle olan iletişimlerine etkide bulunmaktadır (Aydın ve Kiracı, 2014: 35).

Kamu yönetiminde e-devlet kavramı e-belediyeçilik anlayışının başlangıcı şeklinde görülebilir. Bu nedenle, e-devlet kavramı farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan biri; kamu kurumları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki hizmet e bilgi alışverişi sırasında teknolojinin kullanılmasıyla birlikte performans ve verimlilikte artışın yaşanmasını hedef alan devlet modeli şeklindedir (Henden ve Henden, 2005: 53). Bu bakımdan günümüzde bilgi teknolojileri kamusal nitelikteki hizmetlerde kaliteyi, verimliliği ve etkinliği sağlaması açısından birçok fırsatlar sunmaktadır. Kamu kurumları ve yerel yönetimler bu fırsatlardan daha çok yararlanmak, yerel yönetimlerin dinamikliğini artırmak için dijital uygulamalardan daha çok faydalanmaya çalışmaktadır (Erdoğan, 2019a: 552).

Dönüşümün gerçekleşmesinde rol oynayan “e”, her şeyin gelişmesini, her şeyin teknolojinin mümkün kıldığı yöntemlerle sunulmasını hedeflemektedir. E-dönüşüm, sürekli olarak yenilenmeyi ve yeni projelerin oluşturulmasını öngörmektedir. Globalleşme (küreselleşme) sürecinde artan iç ve dış rekabete karşı ayakta durabilmenin ön koşuludur. E-dönüşüm, üretimden pazarlamaya kadar her alanda iş akış şemasını değiştiren yeni çalışma yöntemidir. Sizler ne kadar güçlü olursanız olun, değişime yeteri kadar ayak uyduramazsanız, zamanın gelişim sürecinde geride kalınması muhtemeldir (Kaypak, 2009: 217).

3. Yerel Hizmetlerin Sunumunda Dijital Uygulamalar

Yerel yönetimler, halkın yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli birimler olması dolayısıyla yerel halkı

İlgilendiren her sorun aynı zamanda belediyeleri de ilgilendirmektedir. Bu nedenle, vatandaşlara sunmuş oldukları hizmetlerin kapsayıcı, herkes tarafından kolay bir şekilde erişilmesi ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesi amacıyla teknolojik imkânlardan yararlanmaları gerekir. Çünkü teknolojiden yararlanmayla, gelişmeleri yakından takip edileceği, yönetim sürecinin doğrudan bireyler yerine otonom ya da yapay zekâ yöntemi ile sunmanın hizmetlerde hem nitelik hem de nicelik olarak artışın yaşanacağı kabul edilmektedir. Bu kapsamda, yerel yönetimlerin teknolojik imkânlardan yararlanmasının ilk örneğini kent bilgi sistemlerinin alt yapısını oluşturan e-belediye hizmetlerinin uygulanması ile başladığı söylenebilir (Bulut, 2002: 2-5).

E-devlet anlayışının yerele yansması e-belediye olarak kabul görmüş ve uygulanmıştır. E-belediyecilik anlayışı, belediyelerin halka sunduğu hizmetleri elektronik imkânlar kullanılarak sunulmasına dayanmaktadır (Alodalı vd., 2012: 88). E-belediyecilik anlayışı yerel halkın yönetime katılmasında önemli bir ortam oluşturmaktadır. Kamu kurumları arasında gereksiz bürokratikleşmenin azaltılmasına ve hizmetlerin tekrarlanmamasına katkıda bulunur. Vatandaş temelli hizmet anlayışını temsil etmektedir (Henden ve Henden, 2005: 57). E-belediyecilik anlayışına geçilmesiyle daha büyük kitleye ulaşmakta, belediye hizmetleri daha hızlı şekilde sunulmakta, gerçekleştirilecek ihalelerin ilanları, mecliste alınan kararlar, belediye gelir ve giderleri belediyeye ait bütün bilgiler web sayfasında yayınlanmakta, halkın yedi gün yirmi dört saat ulaşabileceği bir yapıya kavuşturulmuştur (Alodalı vd., 2012: 88).

Bu noktadan hareketle kamu kurumları, teknolojinin önemli imkânlarından faydalanarak vatandaşlara daha nitelikli hizmetler sunarak yerel halkın katkılarını ve onların güvenlerini kazanmaya çalışmışlardır (Karataş ve Tarhan, 2021: 318).

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun geçici 10. maddesine göre belediyeler için e-belediye bilgi sistemlerinin oluşturulması anayasal bir zemine oturtulmuş ve bu maddeye yöre bütün belediyelerin e-belediye bilgi sistemlerinin oluşturulması zorunlu hale getirilmiştir. Ücretsiz bir şekilde sunulan bu hizmetler, belediyelerin yönetim bilgi sistemleri yapısını oluşturmaktadır. Projeye yeni modüllerin eklenmesi, belediyelerin veri aktarma konusundaki faaliyetler İçişleri Bakanlığı aracılığıyla düzenlenmektedir (Erdoğan, 2019a: 560).

Herhangi bir belediyenin web sayfası incelendiğinde; web sayfasının ana sayfasında halkın ulaşabileceği haberler, meclis tarafından alınan kararlar, yapılan ihaleler, belediyenin yapmış olduğu etkinlikler, video ve foto galeri sayfasına ulaşılır. Projeler sekmesi tıklandığında ise; planlanan, devam eden, tamamlanmış veya yenilenen

projeler hakkında bilgiler bulunmaktadır. Dijitalleşmenin getirmiş olduğu fırsatlar sayesinde vatandaşlar evlerinde internet bağlantısının olduğu bütün dijital araçlar vasıtasıyla birçok bilgiye serbest bir şekilde ulaşmaktadır. Bu durum belediyelerin şeffaf, vatandaş esaslı, kamu hizmetlerinin hızlı sunulması, vatandaşlara güven sağlaması, vatandaşların günün herhangi bir saatinde emlak, vergi gibi birtakım borçlarının ödenmesi işlemlerini gerçekleştirmeleri gibi birçok hizmetleri daha kolay bir şekilde gerçekleştirme imkanına kavuşmuştur (Kaypak vd., 2017: 1808).

Yerel yönetimlerde birçok hizmet elektronik ortamlarda sunulmaya başlanmıştır. Yerel yönetim birimlerinde farklı e-belediyecilik hizmetleri bulunmaktadır. Belediyelerin sık kullandıkları e-belediyecilik hizmetleri, trafik ve hava durumu bilgisinden çevre, temizlik vergisini takip etmeye kadar çok sayıda hizmetler online olarak verilmektedir (Erdoğan, 2019a: 558).

E-belediye bilgi sisteminin kullanılmasıyla vatandaşlara ve hizmetlerin sunulmasında belediyelere birçok katkılar sunmaktadır. Bu kapsamda vatandaşlara sağladığı katkıları; hizmetlerin güvenilir ve kesintiye uğramadan sunulmasını, Kişisel Verilerin Korunması Kanun kapsamında yerel halkın bilgileri güvenli olarak korunmasını, bilgilerin güvenilir yerlerden ulaşılmasını, siber saldırılara karşı Endüstriyel Kontrol Sistemleri (EKS) ile güvenli ellerde saklanması, zaman ve mekândan bağımsız olarak belediyenin hizmetlerine ulaşılması, vatandaş esaslı mobil uygulamalar sayesinde hizmetlerin sunumu sağlanmaktadır. Belediyeye sağladığı katkıları ise; bütün belediyelerin ortak bir platformda buluşmasını sağlaması, bütün belediyelerin bu sisteme geçmesiyle bakanlığın bütün kurumlarla bütünleşmesinin sağlanması, kaynaktan ve zamandan tasarruf sağlanmakta, personelden tasarruf sağlamakta, kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin azaltılması, hizmetlerde ve hizmetlerin sunulmasında standardın sağlanması, belediyelerinin faaliyetlerinin, işlemlerinin anlık olarak kaydedilmesi, belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin herhangi bir kesintiye uğramaksızın hizmet sunması şeklinde özetlenebilir (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2021).

Ülkemizde Büyükşehir belediyesinin bulunmadığı illerde il özel idareleri hizmet sunmaktadır. Dijital dönüşümün gerektirdiği şartlara ayak uydurmak ve daha kaliteli hizmet sunmak için il özel idareleri de kendilerini yenileme ihtiyacı hissetmiştir. Vatandaşların yerel yöneticilere ulaşması ve bilgi sahibi olabilmesi amacıyla her ilde il özel idaresi birimleri kendi il isimleri ile web siteleri oluşturmuştur. Aynı zamanda İl özel idareleri, 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nu gereğince her yıl faaliyet raporu hazırlamak zorundadır. Hazırlanan

faaliyet raporları da il özel idarelerinin web sayfalarında ilgili linkte paylaşılmakta ve vatandaşlar tarafından internet erişimiyle raporlara ulaşılmaktadır. İl özel idarelerinin teknolojik imkânlar kullanılarak hizmetlerin sunulmasında hangi alanda hangi eksikliklerin olduğuna yönelik sağlıklı tespitlerin yapılmasını kolaylaştırmıştır (Kaypak vd., 2017: 1805). İnternet ortamında herhangi bir köy arandığında köylüler tarafından oluşturulan sosyal medya hesaplarına ulaşıldığı görülmektedir. Bu sosyal medya ortamlarında köylere ait özellikler, köylerin gelenek göreneklerine ait fotoğraflar, videoların paylaşıldığı görülmektedir. Köyü tanıtan bilgilere ulaşılabilmektedir. Ancak köylerin kendilerine has resmi bir web sayfası bulunmamaktadır. Belediyeler ve il özel idareleri gibi köylerin de resmi web sayfalarının oluşturulması köylerde sunulan hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak artmasına katkıda bulunabilir. Köylerde yaşanan sorunların daha net bir şekilde görülmesine katkıda bulunabilir.

4. Covid-19 Pandemi Sürecinde Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm

Dünyanın her tarafında Covid-19 pandemisinin varlığı nedeniyle kent yönetimleri büyük baskılar altında kalmış, bu baskılar karşısında özellikle metropol kent yönetimleri daha yenilikçi ve çözümler sunan çalışmalar içerisine koyulmuşlardır. Türkiye’de bulunan belediyeler ve özellikle büyükşehir belediyeleri pandemiyle mücadele konusunda (maskematik hizmetleri ve hizmeti sunan birimler için sıramatik uygulamaları, bisiklet yollarının yenilenmesi, bazı yolların trafiğe kapatılması, kaldırımların düzenlenmesi, vb.) farklı yöntemlere girişmişlerdir. Eğer pandeminin etkileri beklenenden daha uzun sürede devam edecek olursa, pandemiyle mücadele konusunda kısa vadeli geliştirilen bu çözüm girişimlerinin yerine daha uzun vadeli ve daha geniş kapsamlı önlemlere başvurulabilir (Ömürgönülşen, 2021: 349).

Covid-19 pandemisinin başlangıcında belediyelerin en başta temel ihtiyaçların giderilmesi amacıyla hizmetler sunduğu, daha sonraki süreçte teknolojinin kullanımı konusunda psikolojik danışma hizmetleri, telefonla danışmanlık hizmeti, video ve canlı internet yayıncılığı ile vatandaşlara yönelik bilgilendirici çalışmalar, seminerler şeklindeki hizmetleri belediyelerin yeni yeni deneyim kazandıklarını ortaya koymaktadır (Urhan ve Arslankoç, 2021: 945).

Kısa süre içinde bütün dünyayı etkileyen Covid-19 pandemisi, toplu taşıma araçlarındaki yüksek bulaşma riski ve ekonomik nedenlerden dolayı kentlerde bisiklet kullanımı ve bu konudaki çalışmalar hız kazanmıştır. Yaşanan yoğun trafik, zamanların

kaybolması ve akaryakıt israfı gibi sorunlar fiziksel ve sosyal açıdan zaten vatandaşları olumsuz yönden etkilemekte iken Covid-19 sürecinde bu olumsuz etkiler daha da artmaktadır. Belediyelerin bisiklet çalışmalarına hız vermeleri hem salgınla mücadele konusunda hem de doğanın korunması konusunda önemli bir eğilimdir. Belediyelerin bu konuda bisiklet yolları ve bisiklet kullanımının teşvik edilmesi amacıyla farkındalık çalışmaları bulunmaktadır (Kaya, 2020: 48).

Covid-19 pandemi döneminde yerel yönetimlerin dijital dönüşüm konusunda nasıl bir deneyim yaşadıklarını ortaya koymak için hazırlanan bir projede yapılan anket sonuçlarına göre; olağanüstü dönemde kamu kurumlarının %89 oranında kesintisiz bir şekilde uzaktan çalışma modeli ile hizmet sundukları tespit edilmiştir. Bartın ilinde yapılan ankette Covid-19 pandemisinin kamu kurum çalışanlarının çalışma davranışlarını %71,5 oranında etkilediğini ve çalışanların çalışma hayatındaki davranışlarını (%85,4) oranda etkilediğini sonucuna ulaşılmıştır. Covid-19 pandemisinin yerel yönetimlerde dijital dönüşüm alanında (%81,3) oranında etkisinin olduğu gözlenmiştir. Kamu kurumlarında çalışanların Covid-19 pandemisinden dolayı (%57,8) oranında evden çalışmaktan memnun olduğu, çalışanların %72,4'ü iş konusunda daha az stres yaşadığını, %56,1'i işlerine daha iyi adapte olduklarını ve %75,6'sı ise uzaktan çalışma ile yakın gelecek zamanda tükenmişlik olasılığının azalacağını belirtmiştir (T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, TÜBİTAK, 2021: 102).

Pandemi sürecinde yerel birimlerin farklı nitelikte hizmetlere girişmeleri vatandaş ile yerel birimlerin yakınlaşmasını sağlayacak, işbirliği ve dayanışma ortamının oluşmasına katkıda bulunacak, hizmetlerin aksadığı durumlarda vatandaşların yerel birimlerden hesap sorabilmesinin önü açılmış olacaktır. Yerel yönetim birimleri, salgın döneminde hassas kesimin ihtiyaçlarını gidermesi, su, elektrik, katı atık gibi yerel nitelikteki hizmetlerin sunulması, merkezi birimlerin iş yükünü hafifletecek, merkezi birimler daha stratejik konulara yönelebilecektir (Bilgili, 2020: 230).

5. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Alanında Yaşanan Sorunlar

Yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanılması kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yerel yönetimler üzerinde bir baskının oluşmasına neden olmaktadır. Bu baskılar sayesinde katılımcı demokrasinin gelişmesi yönünde önemli adımlar atılmaktadır. Bu çalışmalara rağmen, yerel yönetimlerde dijital uygulamalar sürecinde birçok sorun ile karşılaşabilmektedir. Bu sorunlar; hukuki ve teknik

konularda yasalaradaki yetersizlik, yerel yönetim birimlerinin yetersiz bilgi nedeniyle yeniden yapılanma çalışmalarına, çalışanların yeni teknoloji kullanımı konusuna karşı gösterdikleri direnç, geleneksel yönetim anlayışı ve farklı parti üyelerinden oluşan çalışanların kendi aralarındaki uyuşmazlıklar, bürokratik engeller, e-belediye konusunda önemli bir alan olan kent bilgi sistemlerinde belirlenmiş bir standardın olmaması (Karakurt-Tosun, 2008: 77-78) olarak sıralanabilir.

Ulusal düzeyde iletişimin teknik olarak yetersiz olması, geleneksel devlet anlayışının e-devlet anlayışının işleyiş şekline erişememesi, geleneksel hizmet sunma alışkanlıklarının devam etmesi, çalışanların gelirlerini kaybetme ya da yenilik korkusu nedeniyle eski alışkanlıklarını devam ettirme konusunda ısrarcı olmaları, yeni bir işleyiş şekline geçerken eski işleyiş şeklindeki sorunların çözüme kavuşturulmamış olması, yeni işleyiş şeklinin tam olarak oturtulmaması, yeni iş süreçlerinin yerleştirilmesi konusunda maddi açıdan yetersiz olunması, kamu kurumlarında ve vatandaşlarda henüz tam olarak e-kültürün yerleşmemiş olması, kamu yönetimlerinde işleyiş konusunda tek bir biçime ulaşılmamış olması, ulusal alanda bilgi güvenliğinin sağlanamaması ve bu nedenle kullanıcılarda güven eksikliğinin olması, kamu yönetimlerinde ve vatandaşlarda bilgisayar okuryazar oranının az olması ve bunun bir sonucu olarak internetin az kullanılması, teknolojinin üretilmesi konusunda ülkenin sahip olduğu beyin gücünden yararlanılmaması sonucu olarak bu alanda geride kalınması (Şat, 2008: 204-205) yerel yönetimlerin dijital dönüşüm alanında yaşanan sorunlar arasındadır.

Yaşanan bu sorunlar ile beraber yerel yönetimlerin dijital olarak dönüşümlerinde (Türkiye Bilişim Derneği, 2004: 208); kişisel verilerin korunması kapsamında güvenliğin sağlanması açısından iletişim teknolojisine karşı vatandaşların güvensiz tutumları, bilgi ve iletişim teknolojinin ilk kullanılmaya başlandığı dönemlerde maliyetlerin yüksek olması, bilişim hukuku alanındaki çalışmaların yetersiz bulunması, merkezi idare ile yerel otoriteler arasındaki işbirliği ve koordinasyon çalışmalarının eksik kalması, yerel otoritelerde teknolojinin etkin bir şekilde kullanılmasına yönelik alt yapının yetersiz olması, internete erişim konusunda sıkıntıların yaşanması, kurum yöneticilerinin değişime karşı oluşturdukları dirençler, yeniliklere uyum sağlayacak ve yakından takip edecek nitelikli personelin yetersiz olması, belediyelerin birçoğunun resmi web sayfalarının kullanışsız olması, güncellenmemesi, web sayfalarının sadece vatandaşları bilgilendirme amaçlı kullanılması, vatandaşların aktif olarak katılımını öngören ortamların olmaması gibi sorunlar da bulunmaktadır.

Akıllı şehirlerin oluşturulması için verilerin toplanmasına yönelik verilerin hukuki açıdan alt yapının oluşturulması ve bu konuda idari çalışmaların gerçekleştirilmesi gerekir. Ayrıca ticari sır, devlet sırrı, ve özel hayatın gizliliği gibi alanlarda verilerin toplanması ve paylaşılmasına yönelik güvencenin sağlanması gerekir. Açık veri politikası kapsamında kentlere yönelik verileri toplamak, analiz etmek ve paylaşmak çok kolay duruma gelmiştir. Fakat verilerin paylaşımlarında sınırların ne olacağı, hangi verilerin paylaşılacağı, verilerin güvenliği gibi konular bu alanda ilerleme sağlanmasını engellemektedir (Köseoğlu ve Demirci, 2018: 53).

Belediyelerde dijital dönüşüm alanında yaşanan sorunlardan biri de her belediyenin gerçekleştirdiği uygulamayı tek başına uygulamasıdır. Bu konuda koordinasyonun sağlanabilmesine yönelik projelerin azlığı da bu sorunun çözülememesini sağlamaktadır. Aynı zamanda, belediyelerde enformasyon teknolojisine yeteri kadar önem verilmemesinden dolayı birtakım sorunlar da yaşanmaktadır. Bu sorunlar, kullanılan verilerin tekrar edilmesi, verilerin güncellenmemesi, kurum içindeki iletişim eksikliği, gerekli bilgiye zamanında ulaşılamamasına neden olmaktadır. Bu nedenlerden dolayı, yöneticilerin eksik karar almaları ve hizmet sürecinde aksamaların yaşanması söz konusu olmaktadır (Şat, 2008: 264).

Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm alanında yaşanan bir başka husus personel sorunudur. Belediye çalışanlarının dijital uygulamalar konusunda uzmanlaşması önemlidir. Aksi durumda bütüncül politikalar yerine sorunların çözümünde birbirinden kopuk ve bağımsız çözümlerin sunulması ortaya çıkabilecektir. Bunun yanı sıra bazı dijital uygulamalar kentin ölçeğini aşabileceğinden bu durumlarda bölge ya da ülke bazında uygulamaları gerçekleştirmek gerekir. Birçok dijital uygulamalar, farklı sektörlerden farklı kurum ya da kuruluşlar ile işbirliği yapılmasını gerekli kılabılır, bu durumlarda yatay, dikey işbirlikleri kurulmasına özen gösterilmelidir (Köseoğlu ve Demirci, 2018: 53). Dijital belediyeçiliğe dönüşümün hem yerel vatandaşlar hem de yerel birim yöneticileri tarafından benimsenmesi, ortak bir anlayış ile ortak bir amaç için bir araya gelinmesi önemlidir. Bu tür girişimlerde küçük nüfuslu kentlerde kuluçka merkezleri oluşturularak dijital belediyeçilik uygulamaları buralarda test edilebilir. Bu uygulama sonucunda dijital belediyeçiliğin Türkiye koşullarında işlevsel olup olmadığı da test edilmiş olur (Karaca ve Öztürk, 2019: 536).

Yerel yönetim birimlerinde daha şeffaf ve katılımcı bir yapı oluşturulması için kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunumunun yapılması yaygınlaştırılmalıdır. Yerel alanlarda yerel halkın yerel yönetimler üzerinde daha fazla katılımının sağlanması, denetim

gerçekleştirmesi gibi durumların gerçekleştirilmesi için halka açık alanlarda ücretsiz olarak internet hizmeti verilmelidir. Yerel yönetimlerde sunulan hizmetlerden dijital anlamda yararlanmak için telefon hatları etkin kullanılmalıdır. Yerel yönetimlerin kullandığı web sayfaları sürekli ve düzenli olarak güncellenmelidir. Dijital dönüşümün gerektirdiği yaşam koşullarına ayak uydurma adına yerel birimlerde çalışanlara ve yerel halka eğitimler, konferanslar verilmelidir. Kırsal kesimde yaşayan vatandaşlara yönelik dijital çağın araçlarını, bilgisayar, telefon, tablet, internet gibi bazı alanlarda daha uygun koşullarda ve daha ucuz sunulması onların da bu hizmetlerden yararlanmasını ve yaşanan gelişmelerden haberdar olmasını sağlayacaktır (Kaypak vd., 2017: 1811-1812).

6. Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm Alanında Yaşanan Son Gelişmeler

Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm kapsamında yerel yönetimler arasında işbirliği ve bilgi paylaşımını kolaylaştırmak için devlet desteği altında bazı projelerin uygulamaya konulduğu görülmektedir. Aynı zamanda vatandaşların katılımlarını sağlayacak, yerel yönetimlerin ortak olarak harekete geçmesini sağlayacak projeler hayata geçirilmiştir (Yılmaz, 2013: 59).

Yerel yönetimlerde uygulamaya konulan dijital dönüşüm uygulamaları genellikle ülkelerin politikalarıyla uyumlu bir şekilde yürütülmektedir. Bu kapsamda çok farklı nitelikte ve çok sayıda dijital dönüşüm uygulamaları yerel yönetimler tarafından vatandaşlara daha hızlı hizmet sunmak ve tasarruf yapmak amacıyla etkili bir şekilde uygulanmaktadır (Erdoğan, 2019b: 69). Bu doğrultuda yerel yönetimlerin dijital dönüşüm alanında gerçekleştirdikleri uygulamalara değinmek gerekir.

Akıllı Kent Otomasyon Sistemi (AKOS): Türkiye’de yerel yönetimlerde dijital dönüşüm sürecinde mevcut yasal düzenlemeler ışığında daha çağdaş bir kent sistemi oluşturulmak amacıyla uygulamaya konulan bilişim projelerinden birisidir. AKOS projesi, vatandaş ile bütünleşmeyi, vatandaşların sorunlarını zamanında çözüme kavuşturmak amacıyla, üretken belediye anlayışını öne çıkarmaktadır. AKOS, kente ve kent halkına ait bilgilerin belirli standartlar çerçevesinde saklanması, bu bilgilerin veri tabanına aktarılması, ulaşılan veriler arasında ilişki kurularak bu bilgilerin

belediye ihtiyaçlarına bağılı olarak belirlenmesi ve doğru bir şekilde yönetilmesi hizmetlerini kapsamaktadır.¹

Çağrı Merkezi ve Telefon Teknolojileri; yerel halkın belediyeye gitmeden buldukları yerden herhangi bir internet bağlantısı gerekmeden belediye birimleri ile iletişim kurabilmesidir. Vatandaşlar telefon ile kredi kartları ile borçlarını ödeyebilme, şikâyetlerinin takibi sürecini, istedikleri konu hakkında bilgi talep etme, randevu alma gibi hizmetler alabilmektedir. Cep telefonlar ile belediye hizmetlerine ulaşabilmek mümkündür. Yapılan bir şikâyetin hangi durumda olduğu hakkında bilgi sahibi olunabilir. Ayrıca SMS yoluyla belediyeye önceden vermiş oldukları cep telefon numaralarından bilgi almak istedikleri konu hakkında vatandaşlar SMS aracılığıyla bilgilendirilmektedir (Yılmaz, 2013: 58).

Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulaması; müşteriler ile doğrudan temas kuran kurumlar açısından sundukları hizmetlerin amacına ulaşmasında, müşterilerle kurulan iletişimin başarılı sonuçlanmasında müşteri ilişkileri yönetimi uygulaması önemli olmaktadır. Müşterilerle ilişkilerin doğru yönetilmesi sonucunda yeni ürünlerin ve hizmetlerin şekillenmesinde önemli katkı sağlayacaktır. Müşteri ilişkileri yönetimi ile, hizmet kullananların memnuniyetlerinin artması, esnekliğin sağlanması, kaynak ve zamandan tasarruf sağlanması, sağlanacak kazancın artması gibi bazı avantajlar sağlamaktadır.²

Kiosklar; kentlerin belli yerlerine konulan kiosklar sayesinde, hizmetlerin web sitelerine kentin daha önceden belirlenmiş yerlerinden bütün vatandaşlara açık olması sağlanabilir. Böylece evlerinde ve iş yerlerinde internet imkânı bulunmayan vatandaşlara ulaşılacaktır. Özellikle de internet erişiminin daha düşük seviyelerde olan dar gelirli mahallelerde bulunması dijital dönüşüm sürecinde dijital uçurumu ortadan kaldırmada önemli bir düzenleme olmaktadır (Yılmaz, 2013: 53).

Mezarlık Bilgi Sistemi (MEBİS) Uygulaması; belediyelerin Mezarlıklar Müdürlüğü ile ilgili bütün bilgilerin ortak bir veri tabanında toplanması, mezarlıklara ilişkin sayısal bilgilerin toplanması, mezarlara ilişkin bütün bilgilerin bütünleştirilerek sorgulama ve analiz edilmesine imkân tanıyan bir sistemdir. MEBİS, mezarlıkların parsel çalışmalarının yapılması, boş mezar yerlerinin belirlenmesi,

¹ <https://www.sampasbilisim.com/arge-akos-akilli-kent-otomasyon-sistemi.html> (Erişim Tarihi: 19.05.2021).

² <https://www.innova.com.tr/tr/uygulamalar/kurumsal-cozumler/musteri-iliskileri-yonetimi-crm> (Erişim Tarihi: 16.05.2021).

mezarlıkların bakım ve onarımlarının daha kapsamlı şekilde gerçekleştirilmesi için hazırlanan bir projedir. Bu proje ile yerel halk mezarlıklara defnedilmiş yakınlarının bilgilerine mezarlıkların girişlerinde bulunan kiosklar sayesinde ulaşabilmekte, belediyelerin web sayfalarından ulaşabilmektedir. Ayrıca MEBİS uygulaması ile ölen bireylerin tıbbi açıdan ölüm nedenleri, kadı-erkek ölüm oranları gibi istatistiki bilgilere de ulaşılmaktadır. MEBİS projesinin uygulanmaya başlamasıyla; internet üzerinden mezarlıklarda bulunan kişilerin bilgilerine ulaşmakta, şehir dışındaki vatandaşların bugün vefat edenler menüsünden kimlerin vefat ettiklerini görebilmekte, mezarlıktaki önemli kişiler ve eserler hakkında bilgi sahibi olunmakta, ziyaretçilerin yakınlarının mezarlıklarını bulmada harcadıkları zaman azalmakta, yetkili kişiler tarafından mezarlıklar ile ilgili yapılacak planlamalar konusunda daha sağlıklı bilgilere ulaşabilecektir.³

Video Konferans ve Webcasting; video konferans, farklı mekânlardaki bireylerin, eşzamanlı olarak, görüntülü ve sesli bir şekilde haberleşmelerini sağlayan sistemdir. Belediyelerde de bu yöntem uygulanarak belediye toplantılarının fiziki mekânda bir araya gelmeden yapılmasıdır. Webcasting ise, daha önceden hazırlanmış videoların ve ses kayıtlarının internet ortamında bir televizyon ya da radyo programı aracılığıyla yayınlanmasıdır. Örneğin, belediye meclis toplantılarının belediyelerin web sayfalarında canlı olarak ya da video şeklinde yayınlanarak bu toplantıların vatandaşların izlemesini sağlamak mümkündür (Yılmaz, 2013: 54).

Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) Uygulaması; Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü aracılığıyla vatandaşlara ait nüfus ve yerleşim yerlerine ilişkin bilgilerine kamu kuruluşları ya da diğer tüzel kişiliğe sahip kurumlar tarafından güncel bilgilerin, güvenli bir ortamda haftanın yedi günü ve yirmi dört saat içerisinde online olarak ulaşmasını sağlayan bir uygulamadır. KPS uygulaması ile T.C. kimlik numarasının kime ait olduğunu öğrenme, nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgisine dayanarak kimlik bilgilerine ulaşma, nüfus kayıt örneğine ulaşabilme gibi birçok hizmetler sunulmaktadır. KPS uygulamasını kullanmak isteyen kamu kurum ya da kuruluşları ile çift taraflı olarak bir sözleşme imzalanmaktadır. Bu sözleşmede, KPS uygulaması kapsamında hangi sorgulama işleminin yapılacağı ve yapılan sorgulamalar kapsamında hangi bilgilere ulaşılacağı

³ <http://nigde.mebis.net/content.aspx?ID=mezarlikSistemi> (Erişim Tarihi: 17.06.2021).

düzenlenmektedir. KPS uygulaması çerçevesinde gerçekleştirilen bütün faaliyetlerin geri izleme (log) bilgisi bulunmaktadır.⁴

Dijital Platformlar; dijital platformlar, daha basit ve düşük maliyet gerektiren çözümler getirerek, isteklerin ve hizmetlerin buluşturulmasını ve vatandaşların katılmasına katkıda bulunan sanal ortamlardır (Örselli ve Akbay, 2019: 232).

Yapay Zeka/Makine Öğrenmesi; dijital dönüşümün merkezinde bulunan makine öğrenmesi ya da yapay zeka uygulamaları yerel yönetimlerde her alanda kullanılabilir. Yerel yönetimlerin kullandığı sosyal medya uygulamaları, anlık ve gerçek zamanlı olarak bilgi paylaşılması, yerel halktan geri dönüşümün alınması, sosyal medya platformları aracılığıyla anketler yapılması, karar alınması sürecinde sokak ve mahalle bazında katılımların sağlanması mümkün olabilir. Yerel yönetimlerin droneleri (insansız hava araçları), kriz yönetiminde ve doğal afetler sırasında yardım ulaştırmak gibi birçok alanda kullanmaları mümkündür. Günümüzde her geçen gün yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerden yararlanan insanlar ve nesnelerin interneti üzerinden yerel yönetimlere büyük oranda veri akışı mümkün olmaktadır. Bu bilgilerin sağlıklı ve güvenilir şekilde analiz edilmesi kurumsallaşmanın sağlanmasında, ihtiyaçların doğru bir şekilde belirlenmesinde ve vatandaşlardan geri bildirim alınmasında önemli rol oynamaktadır.⁵

Blokszinciri; Kripto paralara çözüm getirmek için uygulamaya konulan bu yöntem şife bilimine dayanarak birtakım konularda daha şeffaf ve güvenilir çözümler getirmektedir. Özellikle belediyeler vergilerin ödenmesi, sosyal yardımların dağıtılması gibi birçok alanda bu uygulamadan faydalanmaktadır.

Sanal Gerçeklik/Artırılmış Gerçeklik; Bu teknoloji siyasi mekanizmaların karar alım süreçlerinde meclis üyelerinin ya da kent konseylerinin geleceğe ilişkin daha sağlıklı kararların alınmasında katkı sağlamaktadır. Ayrımcılığa uğrayan kesimlerin entegrasyonunun sağlanması sürecinde, onların yaşamış oldukları sorunları azaltma, sorunların anlaşılması açısından katkı sunmaktadır.

Sosyal Medya; Bu uygulama ile yerel yönetimler, kente ait bilgi, haberleri anlık olarak ve gerçek zamanlı olarak paylaşabilmekte,

⁴ <https://icisleri.gov.tr/kimlik-paylasim-sistemi-kps> (Erişim Tarihi: 19.06.2021).

⁵ <https://ingev.org> › raporlar › Yerel_Yonetimlerde, (Erişim Tarihi: 12.05.2021).

kent halkından geri bildirimler alabilmekte, anket ya da oylama yapılabilmekte, kararların oluşum sürecinde kent halkının da aktif olarak katılımlarını sağlamaktadır.

Siber Güvenlik; Dijital dönüşüm alanında yerel birimlerde yaşayan vatandaşların kişisel bilgilerinin ve sunulan hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması ve korunması bakımından önemli bir uygulamadır.

Nesnelerin İnterneti; Belediyelerde özellikle akıllı şehir uygulamalarında sensörler üzerinden sürekli olarak bir veri akışı fırsatı sunduğu için büyük veri analiz uygulamalarında önemli bir teknolojidir.

Crowdsourcing ve Haritalandırma; Yerel yönetimler bakımından kriz zamanlarında ve doğal afet anlarında bilgilerin toplanması ve yardımların ulaştırılmasında, dayanışma ve gönüllülük faaliyetleri gibi birçok alanda kullanılan bir uygulamadır.

Otonom Robotlar; Bu uygulama sayesinde yerelde yaşayan yaşlılara, hastalara, engellilere yönelik hizmetlerin sunulması, belediyenin kendi içindeki bazı hizmetleri yerine getirmesi gibi farklı alanlarda kullanılmaktadır.

Büyük Veri Analizi/Veri Madenciliği; Hemen her dakika belediyelerin hizmetlerinden faydalanan çok sayıdaki vatandaşlara insan ve nesnelerin interneti üzerinden yerel birimlere büyük veri akışı olmaktadır. Bu verilerin sağlıklı ve yasalara uygun bir şekilde analiz edilmesi, kurumsal anlamda verimliliğin sağlanması, vatandaşlardan geri bildirimlerin alınması ve ihtiyaçların belirlenmesi bakımından önemli bir uygulamadır (Yerel Yönetimlerde Dijital Yönetişim Fırsatları, 2021).

Bütün bu uygulamaların yanında Molenlanden belediyesinin bazı dijital hizmetlerine değinilebilir. Hollanda, Molenwaard'da, neredeyse tüm belediye işleri, ya insanların evlerinde ya da vatandaşlara yakın yerlerde başka yerlerde dijital olarak yürütülmektedir. Molenwaard'da artık fiziksel bir belediye binasına ihtiyaç duyulmamaktadır. 2013 yılında Molenwaard'da belediyelerin birleştirilmesi gündeme gelmiştir. Yeni bir belediye binasının gerçekten gerekli olup olmadığı sorusu ortaya çıkmış, sonuç olarak belediye, fiziksel bir belediye binası yerine dijital bir ortam, sanal bir belediye, inşa etmeye karar vermiştir. 1 Ekim 2014'ten bu yana Molenwaard, Hollanda'da kalıcı bir fiziksel konumu olmayan ilk belediye olmuştur. Bunun yerine, tüm belediye faaliyetlerinin belediyeye ait bir portal üzerinden gerçekleştirilmektedir. Belediye, dijital belediye binasından en iyi şekilde yararlanmak için portalı gezinmesi ve kullanması son derece basit olacak şekilde tasarlamıştır. Ana sayfadan başlayarak, her

ziyaretçi ziyaretinin nedenini seçmekte ve ardından bir seçim sürecine yönlendirilmektedir. Randevu alırlarsa kendilerine en uygun yeri seçmektedirler. Benzer şekilde belediye toplantıları birçok yerde gerçekleştirilmektedir. Belediye meclisi örneğin bir huzurevinde veya bir spor salonunun veya bir şirketin kantininde toplanabilmektedir. Genellikle yer, tartışılacak konuya bağlı olarak seçilmekte, bu nedenle ilgili vatandaşların toplantıya katılma olasılığı daha yüksek düzeyde olabilmektedir. Ayrıca belediye, pasaport ve diğer belgelerin insanlara evlerinde veya işyerlerinde güvenli bir şekilde ulaşmasını sağlamak için özel bir teslimat hizmeti oluşturmuştur. Örneğin vatandaşlar idari süreçlerin ilerlemesini eskisinden çok daha kolay takip edebilmektedir. Vatandaşlar kendilerini etkileyen kararlar alındığında onları bilgilendiren bir mesajlaşma servisine bile abone olmaktadır (Bletz, 2016).

Sonuç

İçinde bulunduğumuz dönemde hizmetlerin sunulmasına yönelik taleplerin arttığı ve değiştiğini söylemek mümkündür. Bütün bu talepler kamu yönetimlerinde yeniden yapılanma şeklinde karşılık bulmuştur. Yeniden yapılanma kapsamında etkinlik, verimlilik, açıklık, şeffaflık gibi ilkeler daha çok telaffuz edilmeye başlanmıştır. Bu noktada kamu hizmeti sunan yerel yönetimlerin varlığı ve hizmet sunum yöntemleri önemli konular arasındadır. Çünkü küreselleşme yerel halkın beklentisinin değişmesine neden olmuş. Yerel halkın sorunlarına cevap verebilmek amacıyla yerel yönetimler elektronik ortamlarda hizmet sunmaya başlamıştır. Özellikle, 2000 yıllarından itibaren yasal anlamda alt yapı çalışmalarının yapıldığı Bilgi Edinme Hakkı Kanun ve Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle vatandaşların yerel otoritelerden istekleri daha meşru bir zemine kavuşturulmuştur. Çünkü bilgi edinme hakkı kapsamında vatandaşlar istedikleri bilgileri talep etme ve yerel birimlerin de bu sorulara cevap verme sorumlulukları bulunmaktadır. Dijital dönüşüm kapsamında yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları yerel yönetimlerde başarılı uygulama örnekleri ile uygulanmaya başlamıştır.

E-dönüşüm anlayışının yerel yönetimlere yansımaları e-belediyeçilik şeklinde olduğu söylenebilir. Her alanda yaşanan değişim ve dönüşüm çalışmaları kamu hizmeti sunan yerel yönetimleri de bu noktada gerekli kılmıştır. Türkiye'de yerel yönetimler arasında dijital dönüşüm uygulamaları kapsamında farklı yöntemler uygulansa da temel amaçlarının yerel halkın ihtiyaçlarının en kısa yoldan, daha

kaliteli ve maliyet olarak daha az maliyetli bir şekilde sunulması açısından ortak noktada buluşulduğu tespit edilmiştir.

Ülkemizde dijital dönüşüm uygulamaları hızlı bir şekilde karşılık bulmuştur. Hem dijital dönüşümü uygulayan otoriteler, hem de vatandaşlar dijital dönüşümde yaşanan gelişmelere bakıldığında uzun bir yol alındığı söylenebilir. Yerel yönetimlerin dijital dönüşüm konusunda yaşamış olduğu en büyük sıkıntı mali konular ve yerel halkın kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşların dijital platformlarda sunulan hizmetlere erişim konusunda sıkıntılar söz konusudur. Merkezi yönetimin bu noktada sorunların giderilmesine yönelik özel önlemleri alması mümkün olabilir. Dijital dönüşüm uygulamaları kapsamında merkezi yönetim, hem vatandaşları hem de kamu kurumlarını teşvik edici faaliyetlerini artırmalıdır.

Yerel yönetim birimlerinde köy yönetimlerine gereken değer verilmelidir. Büyükşehir olan illerde mahalleler, büyükşehir olmayan illerde köylerin kendilerine ait resmi bir web sayfası oluşturulmalıdır. Bu web sayfasında köylere ve mahallelere ait bütün bilgiler paylaşılmalı ve güncel tutulmalıdır.

Yerel yönetimlerin yerel birimlere yönelik alınabilecek yerel halkı yakından ilgilendiren konularda onların görüşlerine başvurulmalıdır. Hem resmi web sayfalarında hem diğer elektronik ortamlarda paylaşılarak katılımın artırılması sağlanabilir.

Yerel yönetimlerde yöneticilerin, üst düzey kamu görevlilerinin yerel halk ile her ayın belirli gününde düzenli ve sürekli olarak gerek yüz yüze gerekse de online olarak görüşmeler yapılmalı, onların istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunun yöntemi ve hizmetler yenilenmelidir.

Kaynakça

- Alodalı, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S., Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Aydın, İ. S. ve Kiracı, A. (2014). Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyecilik Kriterleri: Kocaeli İli ve Bazı İlçelerinden Bir Örnek. *Siirt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisadi Yenilik Dergisi*, 2(1), 32-43.
- Baştan, S., Ökmen, M. (2004). Yerel Yönetimlerde Bilgi ve İletişim Altyapısı İle İlgili Temel Sorunlar. M. Ökmen, A. Yılmaz (Ed.), *Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetimi* içinde (s. 183-216). Ankara: Gazi Kitapevi.

- Bilgili, M. Y. (2020). Merkezi Yönetim, Yerel Yönetimler ve Koronavirüs (COVID-19) Salgını. *Turkish Studies*, 15(6), 219-235.
- Bletz, J. (2016). Molenwaard: the world's first digital municipality. Erişim: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/egovernment/document/molenwaard-worlds-first-digital-municipality> (Erişim Tarihi: 01.09.2021).
- Bulut, Y. (2002). Yerel Yönetimlerin Teknolojiye Entegrasyonu. *I. Uluslararası Yerel Yönetimler, Üniversite ve Sanayi İşbirliği Sempozyumu, İşbirliği Sempozyumu Bildiri Kitabı* (s. 337-351). Gazi Üniversitesi Yayını.
- Bulut, Y. ve Aslan, M. M. (2019). Yerel Yönetimlerde Bilişim Teknolojilerinin ve Yapay Zekanın Kullanımı: Akıllı Park Ankara Harikalar Diyarı Örneği. *I. Uluslararası İletişim ve Yönetim Bilimleri Kongresi 26-28 Eylül 2019*.
- Eggers, W. D. ve Macmillan, P. (2015). Deloitte, kamu 2020: *Kamunun geleceğine yolculuk*. İstanbul: Deloitte.
- Erdoğan, O. (2019a). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Erdoğan, O. (2019b). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği. *Süriyeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 59-74.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelere İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Karaca, Y. ve Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.
- Karakurt Tosun, E. (2008). Türkiye de E Belediyecilik Uygulamaları Bursa Nilüfer Osmangazi Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 2(17), 71-94.
- Karasoy, H. A. ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye'de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *KSBD*, (23), 115-134.
- Karataş, E. ve Tarhan, A. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir İçerik

- Analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 317-335.
- Kaya, O. (2020). Pandemi döneminde bisiklet kullanımı ve bisiklet yolu yapımındaki artış. *Türkiye Belediyeler Birliği Dergisi*, (867-868).
- Kaypak, Ş. (2009). Küreselleşme Sürecinde E-Dönüşüm ve Belediyelere Yansımaları. *Uluslar Arası 7. Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (s. 215-234).
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., Bımay, M. (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor15 Özel Sayısı), 1798-1813.
- Köseoğlu, Ö. ve Demirci, Y. (2018). Akıllı Şehirler Ve Yerel Sorunların Çözümünde Yenilikçi Teknolojilerin Kullanımı. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 40-57.
- Ömürgönülşen, U. (2021). Covid-19 Pandemisinin Kamu Yönetimine Etkileri ve Bu Etkiler Üzerine Yapılacak Çalışmalara Yönelik Genel Bir Çerçeve Arayışı. *TASAV*, https://www.tasav.org/images/Covid/Uur_MRGNLEN.pdf (Erişim Tarihi: 20.05.2021).
- Örselli, E. ve Akbay, C. (2019). Teknoloji ve Kent Yaşamında Dönüşüm: Akıllı Kentler. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(1), 228-241.
- Türkiye Bilişim Derneği (TBD) (2004). II. Türkiye Bilişim Şurası EBelediye Raporu, Ankara.
- Pektaş, K. E. (2011). Belediye Hizmetlerinde Bilgi-İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve EBelediye Uygulamalarındaki Son Gelişmeler: Bir Literatür Taraması. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 65-88.
- Şat, N. (2008). *Demokrasi için bir araç: e-belediye*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, TÜBİTAK. (2021). COVID-19 ve Toplum: Salgının Sosyal, Beşeri ve Ekonomik Etkileri, Sorunlar ve Çözümler. https://tubitak.gov.tr/sites/default/files/20689/covid_19_ve_toplum_salginin_sosyal_beseri_ve_ekonomik_etkileri_sorunlar_ve_cozumler.pdf (Erişim Tarihi: 17.05.2021).
- Urhan, G. ve Arslankoç, S. (2021). COVID-19 Pandemi Sürecinde Sosyal Politika ve Yerel Yönetimler: İstanbul İlçe Belediyeleri Örneği. *Çalışma ve Toplum*, 2021/2.

- Yerel Yönetimlerde Dijital Yönetişim Fırsatları (2021).
<https://ingev.org> › raporlar › Yerel_Yonetimlerde...(Erişim Tarihi:12.05.2021).
- Yılmaz, A. (2013). *Dijital Kent Uygulamalarının, Kent Yönetimine Etkileri: 'Trabzon İli E-Belediye Örneği'*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
<https://www.belediye.gov.tr/moduller-> (Erişim Tarihi:12.05.2021).
<https://icisleri.gov.tr/kimlik-paylasim-sistemi-kps> (Erişim Tarihi: 19.06.2021).
- <https://www.innova.com.tr/tr/uygulamalar/kurumsal-cozumler/musteri-iliskileri-yonetimi-crm> (Erişim Tarihi: 16.05.2021).
- <http://nigde.mebis.net/content.aspx?ID=mezarlikSistemi> (Erişim Tarihi: 17.06.2021).
- <https://www.sampasbilisim.com/arge-akos-akilli-kent-otomasyon-sistemi.html> (Erişim Tarihi:19.05.2021).

