

Karadeniz Bölgesinde Yer Alan İl ve İlçe Belediyelerinin İnternet Siteleri Üzerinden E-Belediyecilik Uygulamaları Analizi

Ahmet GÜVEN*
Leyla DOĞAN**

Öz

Karadeniz bölgesi Türkiye'nin en fazla il ve ilçe belediyesine ev sahipliği yapan bölgelerinden bir tanesidir. Özellikle son yıllarda bu bölgede bulunan belediyelerin teknoloji ve iletişim alanında yaşanan gelişmelerin de etkisiyle hizmet sunum anlayışında e-belediyecilik adı verilen, halkın yerel ihtiyaçlarının karşılanmasında teknoloji tabanlı, karşılıklı etkileşime izin veren platformlardan daha fazla yararlandıkları görülmektedir. E-belediyecilik uygulamalarıyla, yerel halkın daha hızlı, etkin, düşük maliyette ve beklentilerine cevap veren hizmetler alması hedeflenmektedir. Ancak bu hizmetlerin yaygınlaşması belediyelerin sosyo-ekonomik büyüklükleri, alt yapısı ve finansal kaynakları yanında, bu konunun desteklenmesi bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. Bu çalışmayla, Karadeniz bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinin e-belediyecilik faaliyetleri konusundaki durumunun saptanması amaçlanmaktadır. Bu amaçla öncelikle çalışmada teorik olarak e-belediyecilik konusu ele alınmakta, ardından Karadeniz bölgesinde bulunan il ve ilçe belediyelerinin internet siteleri üzerinden gerçekleştirilecek içerik analizlerine yer verilmektedir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre Karadeniz bölgesinde bulunan belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarına artan oranda önem verdikleri görülürken, e-belediyecilik uygulamalarının belediyelerin büyüklükleri yanı sıra, belediye yönetiminin bu konudaki desteğine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-belediyecilik, İl ve İlçe Belediyeleri, Karadeniz bölgesi

Analysis of E-Municipality Applications through the Websites of Provincial and District Municipalities in the Black Sea Region

Abstract

The Black Sea region is one of the regions that hosts the largest number of provincial and district municipalities in Turkey. Especially in recent years, municipalities in this region, with the effect of the developments in technology and communication, it is seen that they benefit more from technology-based platforms that allow mutual interaction, called e-municipality in the understanding of service delivery, in meeting the local needs of the people. With e-municipality applications, it is aimed that the local people will receive services that are faster, more effective, at low cost and that meet their expectations. However, the spread of these services varies depending on the socio-economic size, infrastructure and financial resources of the municipalities, as well as the support of this issue. With this study, it is aimed to determine the status of provincial and district municipalities in the Black Sea region regarding e-municipal activities. For this purpose, firstly, the subject of e-municipality is discussed theoretically in the study, and then content analyzes to be carried out on the websites of the provincial and district municipalities in the Black Sea region are included. According to the findings obtained from the study, while it is seen that the municipalities in the Black Sea region give increasing importance to e-municipalism applications, it has been concluded that e-municipalism practices differ according to the size of the municipalities as well as the support of the municipal administration in this regard.

Keywords: E-government, E-municipality, Provincial and District Municipalities, Black Sea region

Geliş/Received: 07.06.2022

Kabul/Accepted: 19.12.2022

- Etik Kurul İzni: Bu çalışmaya, insanlardan veri ve örnek toplamayı gerektiren, anket, inceleme, mülakat ve deney içeren çalışmalar kapsamına girmediğinden, etik kurul onay belgesi gerekmemektedir.

* Doç. Dr. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, Kamu Yönetimi Bölümü, ahmetguvenn@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5073-6345

** Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE., Kamu Yönetimi ABD Yüksek Lisans Öğrencisi, leyla.dogan_96@outlook.com, ORCID: 0000-0001-6623-0456

(Araştırma Türü: Araştırma makalesi)

Giriş

Günümüz dünyasında kamu yönetiminin tıpkı özel sektörde olduğu gibi değişim karşısında kendini yeniden konumlandırmak zorunda kaldığı gözlemlenmektedir. Bu değişim bir ihtiyaç olarak hem kamu kurumlarında hem de kamusal hizmetlerin doğrudan muhatabı olan vatandaşlar tarafından dillendirilmektedir. Kamu yönetiminin elindeki imkanlar ölçüsünde bu talebe cevap vermeye çalıştığı görülürken, vatandaşlarında bu yönde artan bir beklenti içine girdiği görülmektedir. Özellikle küreselleşme ile hız kazanan bilgi teknolojileri kullanımı, beraberinde farklı ülkelerden farklı uygulamaları hızlı bir şekilde vatandaşların haberdar olmalarını sağlarken, bu uygulamalara yönelik beklentilerinde artmasına neden olmaktadır. Bu durum karşısında ilk muhatap olan kamu yönetimiye buna uygun politikalar belirlemek durumunda kalmaktadır.

E-devlet olgusu da bu çerçevede kamu yönetimine yardım eden önemli bir aracı haline gelmiştir. 90'lı yıllardan bu yana internet olgusunun hayatımızın ayrılmaz bir parçası olmasıyla birlikte gerek bireyler gerekse devletler bu teknolojiye faydalanma yarışına girmişlerdir. Kamu yönetiminin işleyişinde, işlerliğinde, e-devlet araçlarından sıklıkla faydalandığı görülmektedir. Bu sayede vatandaşların beklentilerine uygun, hızlı hizmet sunan, şeffaf, katılıma imkân tanıyan ve düşük maliyetli hizmet sunumunun önü açılması hedeflenmektedir. E-devlet alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak yerel ölçekte hizmet sunan başta belediyeler olmak üzere birçok yerel örgütlenmenin bu teknolojiye hızlı bir şekilde faydalanma çabası içinde olduğu görülmektedir.

Çalışmanın da konusunu oluşturan il ve ilçe düzeyinde faaliyet yürüten belediyelerin e-belediyecilik araç ve gereçlerinden ne düzeyde faydalanabildikleri, hangi hizmetleri ne ölçüde hayata geçirebildikleri bunu yaparken e-belediyecilik hizmetlerinin il ve ilçe ayrımı başta olmak üzere bu hizmet birimlerinin sosyo-ekonomik yapısına göre bir farklılık taşıyıp taşımadıkları Karadeniz bölgesinde bulunan il ve ilçe belediyeleri üzerinden analiz edilmek istenmektedir. Bu kapsamda hazırlanan çalışmada öncelikle teorik olarak, e-devlet, e-belediyecilik kavramları ve bu kavramların yerel düzeydeki önemine değinerek kavramsal çerçeveden bahsedilecek ardından Karadeniz bölgesinde yer alan il ve ilçe belediyelerinin web siteleri üzerinden gerçekleştirilecek içerik analizine yer verilecektir.

Kavramsal Çerçeve

Günümüz dünyası küreselleşme sürecinin de etkisi ile sürekli bir hareketlilik, değişim ve dönüşüm yaşamaktadır. Yaşanan ekonomik, siyasal, teknolojik ve toplumsal gelişmeler tüm insanlığı ve devletleri yakından etkilemektedir. Bu bağlamda, özellikle 1980'li yıllar bir dönüm noktası olarak bu dönüşümün başlangıç yılları olarak ifade edilmektedir (Şener ve Eren, 2021: 864).

Bilgi çağı olarak adlandırılan bu dönemin “bilgisayar çağı ya da dijital çağ” daha sonra bilginin coğrafi sınır tanımaksızın hızlı bir şekilde transfer edilebilmesine olanak sağlayan teknolojilerin gelişmesi,

yani internetin yaygın kullanımı ile tüm dünyayı kuşattığı görülmektedir (Ardıç ve Altun, 2017: 12-30). İnternet ve bilgi iletişim teknolojilerinin insan hayatına girmesiyle beraber hem bireysel hem de kurumsal açıdan birçok değişim ve dönüşüm bu yıllar itibari ile yaşamımızın önemli bir parçası haline almıştır (Akay ve Değirmen, 2019: 351). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve buna bağlı olarak da yeni medya teknolojilerinin gelişimi ve yaygın kullanımıyla birlikte, tüm bilgilere kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilen insanlar daha iyi hizmetin nasıl olduğunu, nasıl olması gerektiğini de görüp yeni bir arayış içine girmişlerdir (Şener ve Eren, 2021:864). Bu arayış neticesinde devletlerde bu talebe uyum sağlamak adına hizmet sunumlarında dijital teknolojilerden faydalanma yolları aramaya başlamışlardır. Bu çerçevede devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine uyumlu hizmet sunum anlayışı geliştirmeye yönelik faaliyetlerinde bir artış gözlenmiştir.

Devletler bu dijitalleşme sürecinde, kurum ve kuruluşların performanslarını artırmak ve işlerini daha etkin olarak yürütmek için kullanabilecekleri teknolojik varlıkların kullanımını yaygınlaştırmak ve bu teknolojilerin örgüte olan etkilerini artırma amacıyla bir dijital dönüşüm sürecine girmişlerdir. Dijital dönüşüm, üretkenliği ve sosyal refahı artırmak amacıyla hizmet sunumunda güncel teknolojilerin benimsenmesini gerekli kılmıştır. Dijital dönüşüm, gelişmiş teknolojiler ile iş süreçlerinin dijital bir yapıyla entegre edilmesi olarak toplumun her alanında karşımıza çıkan anahtar bir kavram olmuştur (Nalbantoğlu, 2021:15). Kamu yönetiminde dijital dönüşüm sürecinin kamuya kazandırdığı en önemli kavram hiç kuşkusuz e-devlet adı verilen, devletin sanal hizmet sunum platformu olarak kabul edilen sanal yapısı olmuştur.

Bu yapının ortaya çıkışında yeni kamu yönetimi yaklaşımının kamu yönetimi üzerinde ortaya çıkardığı yeni beklentiler ve beraberinde gelen değişim oldukça önemli bir yere sahiptir. Yeni kamu yönetimi anlayışı kapsamında klasik yönetime getirilen eleştiri ve bu yönetimin olumsuz unsurlarının giderilmesinde, şeffaflık, katılım, rekabet gibi unsurların gerekliliği e-devlet anlayışının kamu yönetiminde sıkı bir yere sahip olmasında önemli olmuştur (Güven, 2017:128-130). Özellikle katılım konusunda e-devlet anlayışı demokratik, şeffaf ve hesap verilebilir bir yönetim için yeni kamu yönetimi yaklaşımının önemli unsurlarından biri haline gelmiştir.

Bu kapsamda e-devlet anlayışının hem kamu kurumlarının birbirleriyle olan ilişkisinde hem de vatandaş ile olan ilişkilerinde katılıma dayalı, daha hızlı ve daha verimli bir işleyişin sağlanması amacı güttüğü görülmektedir (Çarıkçı, 2010: 100). E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumu noktasında bir yandan kamu yönetiminin şeffaf ve hesap verebilir olmasını diğer yandan vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması noktasında hızlı ve güvenilir şekilde verilerin ortaya konmasını amaçlayan bir platformdur (Şataf vd., 2014: 2). E-devlet uygulamalarının en büyük avantajını, vatandaşların kamusal hizmetlerle ilgili bilgilere ulaşmalarının daha kolay ve açık bir şekilde gerçekleştirmeleri yönündeki katkısında aramak gerekmektedir (Geymen ve Karaş, 2006: 2).

E-devlet; devletin vatandaşlara karşı sorumlu olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı sorumlu olduğu görev ve hizmetlerin karşılıklı şekilde elektronik ortamda hızlı ve kesintisiz gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir (Çarıkçı, 2012: 98). E-devlet uygulamasının teknolojik araçları kullanarak devleti daha etkin, etkili, hızlı hale getirdiğini ve devletin eski bürokratik yapısından kaynaklanan sorunlara çözüm ürettiğini ifade etmek mümkündür (Erdem, 2014: 736). E-devlet yaklaşımı, daha çok vatandaşın ön planda tutulduğu ve vatandaşın merkezi bir konumda yer aldığı, kamu çalışanı olan personelin verdiği hizmetin kalitesinden ve aktardığı bilgidan sorumlu tutulduğu, kamu görevlisinin çalışma performansının değerlendirildiği, başarılı performansın ödüllendirilip olumsuz performansın düzeltilmeye çalışıldığı, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile sınırlamayıp bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme çabasında oluşan bir yaklaşımdır (Güven ve Erarslan, 2019: 18).

Kamuda Dijital Dönüşüm Gereksinimi ve E-Devlet

Kamu yönetimi küreselleşme sürecinin ve bu sürece yön veren teknolojik gelişmelerin de etkisi ile özellikle son 40 yıl boyunca çok ciddi bir değişim ve dönüşüm süreci yaşamıştır. Bu süre zarfında bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, internet kullanımının toplumun her tarafında yaygınlaşması, bilgi çağı ve bilgi toplumu olarak nitelendirilen döneme geçiş süreci ile kamu hizmetlerinin sunum şekli de bu değişimden nasibini almak zorunda kalmıştır (Göçoğlu, 2020: 615). Küreselleşen dünyanın dijitalleşmesi kamu sektörünün de kendisini güncelleme ihtiyacını ortaya çıkarmıştır (Onaran ve Gençtürk, 2022:17).

Özellikle sanayi toplumundan bilgi toplumuna doğru bir geçişin yaşandığı bu dönemde bilişim teknolojileri her alanı etkilediği gibi kamu yönetimi alanını da yoğun bir şekilde etkisi altına almıştır (Parlak ve Sobacı, 2008: 213). Bu süreçte bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve yeni medyanın gelişimi (sosyal medya), vatandaşların devletle ilişkilerini sorgulamalarına, yeni beklenti ve taleplerde bulunmalarına ve devletin bu yönde faaliyette bulunmaları gerektiğine inanmalarına neden olmuştur (Şener ve Eren, 2021: 871). Kamu yönetiminde özellikle 1990 yılı ve sonrası dönemde küreselleşmenin etkisiyle yaşanan değişim ve dönüşüm talebi kamu yönetiminde dijital dönüşüm sürecinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Erdoğan, 2019: 552). Söz konusu teknolojik gelişmeler yalnızca kurumsal olarak yönetimleri etkilememiş aynı zamanda bireyin, toplumun ve devletin üzerinde de pek çok değişikliğin yaşanmasına neden olmuştur (Odabaş, 2009:1). Kamu yönetiminde temelleri 1980’li yıllarla atılan dönüşüm süreci, 2000’li yıllarla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde ve yeni medya teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle desteklemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte etkili olmuştur (Eryılmaz, 2004: 52-54). Başta sosyal medya olmak üzere vatandaşın bu süreç zarfında kamu yönetiminden beklentilerinde meydana gelen ciddi değişiklikler kamu yönetimi tarafından göz ardı edilemeyecek noktalara ulaşmıştır.

Kamu yönetimi alan yazınında, kamu hizmetlerinin sunumunda gerçekleşen dijital dönüşümün en somut hali olarak e-devlet uygulamaları gösterilmektedir. Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sunumu olarak ifade edilen e-devlet kavramı bu süreçte ortaya çıkmış önemli bir kavramdır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020: 115). Alan yazınında e-devlet'i "bir kurtarıcı" ya da kamu yönetiminin mevcut tüm sorunlarının çözümü için "sihirli bir değnek" olarak gören ya da kavramı sınırlı ve yüzeysel olarak tanımlayan birçok çalışmaya ve araştırmacıya rastlamak mümkündür (Mecek, 2017: 1818).

Kamuda dijitalleşme sürecinin bir ürünü olarak ortaya çıkan e devlet anlayışı ve uygulamalarıyla kamusal hizmet sunumunun daha hızlı, şeffaf, verimli ve ekonomik olarak sunulacağı kabul edilirken aynı zamanda hizmet sunumundaki işlem sayısının azalması, bürokratik süreçlerin kısılması ve buna bağlı olarak kırtasiyeciliğin en aza indirilerek tasarruf edileceği öngörülmektedir (Karasoy ve Babaoğlu, 2020:116). Bu kapsamda e-devlet düşüncesiyle kamusal hizmetlerin oluşturulmasında ve sunumunda etkin, ulaşılabilir, şeffaf, demokratik ve hızlı olunması gerektiği ile ilgili bir motivasyondan yola çıkılarak hızlı bir gelişim alanı oluşturulmaya çalışılmıştır (Akgümüş vd., 2021: 104). E-devlet, vatandaş merkezli olan, görevi vatandaşla hizmet sunmak olan kamu çalışanını verdiği bilgidan ve yaptığı işlerden sorumlu tutan, çalışanların performans ölçümünü yaparak kaliteli performansı ödüllendiren yetersiz olan performansları ise yeterli hale getirmeyi hedefleyen, hizmet sunma sürecini sadece kamu ile sınırlandırmayıp özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da bu sürece dahil eden bir teknolojik yaklaşımdır (Polat, 2016: 4). E-devlet kamunun sunduğu bilgi ve hizmetlere erişimi kolaylaştırmak ve vatandaşların kamusal hizmetlere katılımını arttırmak için her türlü bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı bir yapılandırma (Odabaş, 2009: 7).

Günümüzde kamu yönetiminde e-devletin, bilgi teknolojilerinin kullanımının yanı sıra vatandaşların yönetim süreçlerine etkin olarak katılımını sağlayan, yönetimlerin vatandaşlar tarafından denetimine imkan tanıyan devlet ile vatandaş arasındaki iletişimin otomasyon yöntemiyle güçlenmesini hedefleyen bir yönetim felsefesi olarak yaygın bir kullanım alanına sahip olduğu görülmektedir (Güven, 2019: 36). Türkiye'de kamusal hizmet sunumunda 2000'li yıllarından bu yana özellikle e-devlet vasıtasıyla sunulan hizmetlerin hızla yaygınlaştığı ve geliştiği bilinmektedir (Atmaca, 2009). Günümüze gelindiğinde kamusal hizmetlerin büyük bir çoğunluğunun klasik hizmet sunum anlayışı yanında sanal olarak e-devlet üzerinden etkin olarak sunulduğu görülmektedir. Söz konusu hizmetler kamunun birçok alanında başta merkezi yönetimler yanında yerel yönetimler tarafından da yaygın olarak kullanılması kamusal hizmetlerin etkinliği ve verimliliği açısından olumlu bir gelişmedir (Schou ve Hjelhot, 2018).

Belediyelerde Dijital Dönüşüm İhtiyacı ve E-Belediyecilik

Kamu yönetiminin her alanında olduğu gibi küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak vatandaşlara en yakın yönetim birimleri olarak kabul gören yerel yönetimler bu değişim süreci karşısında kendilerini geliştirerek dönüştürmek durumunda kalmışlardır (Erdoğan, 2019:59). Bilgi teknolojilerinin gelişimi önderliğinde kamu alanında yaşanmış her dönüşüm yerel yönetimleri de

etkilemiş ve bunun sonucunda yerel yönetimlerin öncü gücü olan belediyeleri asli görevini yerine getirmek için bilgi toplumunun ihtiyaçları doğrultusunda e-belediye, m-belediye, ya da dijital belediye şeklinde yeniden yapılandırmak zorunda bırakmıştır (Onaran ve Gençtürk, 2022:17).

Hızla gelişen teknoloji ve iletişim araçlarının yaygınlaşması belediyelerde hizmet kalitesi, maliyetler, zaman tasarrufu, toplumsal verim konularında olumlu yönde etkiler yaratmaktadır. Dolayısıyla internet teknolojilerine dayalı uygulama ve çalışmaların kullanımı konusunun daha dikkatli bir şekilde ele alınması ve bu yönde planlamaların yapılması gerekmektedir. Belediyelerin kurumsal kimlikleri, imajları ve hizmetlerin kalitesinin optimizasyonu için bu alanda yürütülecek çalışmalar belediyelere hizmetlerinin etkinliği ve verimliliğini artıracak yönde büyük fırsatlar sunacaktır (Akay ve Değirmen, 2019: 364). Dijital araçlar yardımıyla sunulan hizmetler belediyelerin hizmet sunumları doğrudan etkilerken hizmetin muhatabı olan halkın yaşam kalitesine de dolaylı olarak etkide bulunacaktır (Arslan, 2012: 7).

21. yüzyıl ile yerel yönetimler, küreselleşmenin ve uluslararası örgütlerinde katkılarıyla artık tüm dünyada işlevini artırarak güçlenmeye başlayan ve çeşitlenen ihtiyaçları karşılamak için farklı örgüt yapıları ile giderek genişleyen ve yerel taleplerin karşılanmasında merkezi yönetimlerin önüne geçerek ilk sırada yer alan modern yönetimler haline gelmiştir (Çiçek, 2014: 55). Dijital çağ öncesi dönemlerde kendi içerisinde gelişim sağlamaya çalışan yerel yönetimler, dijital çağla birlikte internet sayesinde hem kendi geliştirdiği uygulamalar hem de dünyada yerel yönetimlerde uygulanan ve başarı gösteren modellerden kendine uygun olan uygulamalar sayesinde elinde bulunan kıt kaynakları ile daha etkinli ve verimli hizmet sunma imkanına sahip olmuşlardır (Kaypak vd., 2017: 1801). Günümüzde yerel yönetim birimlerinin, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak, kamu hizmetlerinden etkin ve verimli bir şekilde yararlanmasını sağlamak, vatandaşların politik karar alma süreçlerine katılımını teşvik etmek, zaman ve kaynak tasarrufu sağlamak için dijital araçlardan sıklıkla yararlandıkları gözlenmektedir (Erdoğan, 2019: 59). Yerel yönetimlerin, yerel halkın taleplerine uygun etkin ve verimli kaynak kullanımıyla vatandaşların kültürel, ekonomik ve sosyal hayatlarında kaliteli yaşama kavuşabilmelerini sağlayabilmesi için öncelikle demokratik, şeffaf, hesap verebilir, güvenli ve teknolojinin imkanlarından tam olarak faydalanan bir yapıya sahip olmaları gerekmektedir (Çoruh, 2010: 505).

Böyle bir yapının tesisi, yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri uygulamalarının kullanımının yaygınlaşması, e-devlet anlayışının bir sonucu olarak yerel yönetimlerde e-belediyecilik adı verilen kavramın ortaya çıkmasına neden olmuştur. E-Belediye (Elektronik Belediye) ile yerel yönetimler hizmet ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu sağlanmakta ve kurum içi birimlerin internet ağları ile entegrasyonu sonucunda da dış birimlerle ağ üzerinden hızlı iletişim kurulabilmektedir (Karakaya, 2006: 4). Günümüzde hemen hemen tüm belediyelerde kullanılmaya başlanan e-belediye uygulaması ile internet teknolojisi kullanılarak, klasik belediye anlayışından modern belediye anlayışına geçişin hız kazandığı görülmektedir (Çakır, 2015: 5).

Devletin vatandaşa en yakın hizmet sunan kolu olan yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarını kendi yöntemleriyle bütünleştirerek e-belediye uygulamasını geliştirmeleri uzun süren bir sürecin neticesinde olmuştur (Erdoğan, 2019: 552). 1990'lı yıllarla başlayan, "devlet" kavramı üzerinde yeniden durulması gerektiği konusunu ortaya çıkaran, gerek neo-liberal politikalar gerekse yeni kamu işletmeciliği anlayışı ekseninde şekillenen politika ve uygulamalar, kamusal hizmetlerin, farklı araç ve uygulamalarla halkın beklentileri karşılayacak yönde yeniden ele alınmasını gerekli kılmıştır (Özdek, 1999: 28).

Bu süreçte bilgi toplumunun ihtiyaçlarını karşılayacak etkin, şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı bir yönetim anlayışının neo-liberal politikalarla sağlanacağına yönelik düşünceler ön plana çıkmıştır (Şahin, 2016: 38). Bu politikalarla amaçlanan, kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşların ihtiyaçlarının, isteklerinin, düşüncelerinin, şikayetlerinin göz önünde bulundurulmasını sağlamaktır (Kutlu vd., 2009: 508). Bu beklentilerin karşılanması konusunda E-devlet düşüncesinin yerel yönetim birimlerine yansması olarak, e-belediyecilik anlayışının ortaya çıkması ve yaygınlık kazanması bu sürecin bir neticesi olmuştur.

E-belediyecilik, belediyelerin gerçekleştirmiş olduğu mal ve hizmet sunumunun, elektronik ortamda o yörenin halkının hizmetine sunulması olarak ifade edilebilir (Alodalı vd., 2012: 88). E-belediye, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın belediyelerin elektronik ortamda sunduğu hizmetlere erişim olarak adlandırılabilir (Çakır, 2015: 5). E-belediye, temelde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla daha şeffaf, etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve vatandaşın katılımını arttıran bir yapılanmayı ifade etmekle birlikte, hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasını ifade etmektedir (Acılar, 2012: 131). Ayrıca, kamu hizmetinin vatandaşlara daha etkin, etkili, kaliteli, hızlı bir şekilde sunulacağı bir devlet yapısının oluşturulması da bu kavramın amaçları arasında yer almaktadır (Şahin, 2014: 36).

Belediyelerin dijital teknolojilerden daha fazla faydalanmalarında ve e-belediyecilik uygulamalarının yaygınlaşmasında kamu yönetiminin geçirdiği dönüşüm süreci oldukça etkili olmuştur. Kökenleri 80'li yıllara dayanan 90'lı yıllar ile birlikte internet ve iletişim araçlarının artan etkisiyle beslenen yeni yönetim anlayışı günümüzde belediyelerin asli görevi ve amacını oluşturan kendilerine verilen kaynaklar ve imkanlar dahilinde yerel halkın pek çok alanda beklediği hizmetleri yerine getirmelerine imkan tanımıştır (Güven ve Dülger, 2017: 51). Bu kapsamda klasik yerel yönetim anlayışı ve daha sonraları bu anlayışın yerini almaya başlayan e-belediyecilik (modern yönetim anlayışı) anlayışı arasındaki farkları aşağıdaki Tablo 1. de karşılaştırmak mümkündür.

Tablo 1: Klasik ve Modern Yerel Yönetim Anlayışı

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	Modern Yerel Yönetim Anlayışı (E-belediye)
Bürokratik süreç uzundur.	Bürokratik süreç kısadır.
Yönetim dışı kapalıdır.	Şeffaf, açık bir yönetim söz konusudur.
Halkın katılımı zor ve güçtür	Halkın katılımı esas alınır ve güçlüdür.
Bürokratik denetim esastır.	Performans denetimi esastır.
Kamu hizmetine erişim sınırlıdır.	7 gün 24 saat hizmet sunulmaktadır.
Bürokrasi temelli bir hizmet sunumu vardır.	Vatandaş odaklı hizmet sunumu esastır.
Kırtasiyecilik yaygındır.	Kırtasiyecilik düşük oranda görülür.

Kaynak: Henden ve Henden, (2005: 90)'dan uyarlanmıştır.

Tablo 1’de görüleceği üzere klasik yerel yönetim anlayışı yerel yönetimlere ve sundukları hizmetlerde verimlilik ve etkinliklerinde birtakım sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Yerel yönetimler e-belediyecilik anlayışı ile bu sorunların üstesinden gelmekte ve istenilen etkinlik, verimlilik ve düşük maliyetli hizmet sunum amaçları bu yaklaşımla daha kolay hayata geçebilmektedir. Bu süreçte e-belediyecilik anlayışının benimsenmesi ve desteklenmesi oldukça önemlidir. E-belediyecilik anlayışı ve uygulamaları klasik belediyecilik anlayışının oldukça dışında tutulmalıdır (Oğurlu, 2010: 237). Bu anlayış kapsamında belediyelerin bilgi ve iletişim teknolojilerini daha etkin kullanarak vatandaşların belediye hizmetlerine daha hızlı, daha etkili ve daha kolay erişmesini olanak sağlandığı görülmektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273).

Bu katkılarına rağmen e-belediyecilik anlayışı ve uygulamalarının ülkemizde başlangıçta “tanıtım” ve “halkla ilişkiler” amacıyla; özellikle internet üzerinden belediye başkanını tanıtan, başkan ve belediye faaliyetleri hakkında genel bilgiler veren bir platform olarak kullanılan e-belediyecilik uygulamaları, daha sonrasında belediyelerin iletişim hizmetleri ve online hizmetler sunmaya başlamasıyla yeni bir döneme girdiği görülmektedir (Alodalı vd., 2012: 83). Elbette dijitalleşen dünyada bilgiye erişim açısından yerel yönetimlerin web sayfalarına her an erişim sağlanabilmesi hizmet sunumunda kalite artışını beraberinde getirecektir (Karaca ve Öztürk, 2019). Tüm bu sürecin devlet ve vatandaş arasındaki bağı güçlendirici nitelikte olduğunu söylemek mümkündür. Tüm bu araçların vatandaşlara daha katılımcı bir özellik kazandıracağı açıktır (Maraş, 2011: 129). E-belediyecilik uygulamalarının bu süreçte devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimi güçlendirmesi bakımından ve vatandaşın daha katılımcı bir özellik kazanmasına olan

katkısı açısından oldukça önemli bir işleve sahip olduğu görülmektedir (Eren, 2020: 16). E-belediyecilik uygulamalarının yerel yönetimlerin asli görevleri olan yerel ihtiyaçların kamu yararı çerçevesinde, zamanında, düşük maliyette ve verimli bir şekilde karşılanmasına ciddi katkıları olacaktır.

Araştırma

Araştırmanın Yöntem ve Modeli

Bu çalışma nicel metodoloji çerçevesinde yürütülmüş ve içerik analizinden faydalanılarak gerçekleştirilmiştir. Bilindiği gibi içerik analizi özellikle sosyal bilimler alanında yürütülen çalışmalarda yazılı, açık, nesnel ve nicel içeriğin tanımlarını yapan bir araştırma tekniği olarak yaygınlıkla kullanılmaktadır (Berelson, 1971: 18). Çalışma kesitsel tipte ve genel tarama modelinde gerçekleştirilen bir saha çalışması niteliğindedir. Genel tarama modelindeki çalışmalar “çok sayıda elemandan oluşan bir evrende genel bir yargıya varmak amacı doğrultusunda evrenin tümü ya da örneklem üzerinden yapılan taramaları” ifade etmektedir (Büyüköztürk vd., 2013). Bu çerçevede hazırlanan çalışmada, araştırma modelinin seçilmesinde incelenen platformların incelenen olguya herhangi bir etkide bulunmaksızın olduğu gibi araştırılmasına ve mevcut durumun saptanmasına olanak vermesi açısından katkı vereceği düşünülmektedir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’de Karadeniz Bölgesinde yer alan 18 il ve bu illerin içinde yer alan 188 ilçe belediyesi toplam 198 belediyenin resmi internet sayfaları oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında herhangi bir örneklem seçimine gidilmeyerek tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda araştırmada toplam 198 belediyeye ait resmi internet sayfası üzerinden inceleme gerçekleştirilmiştir. Belediyelere ait bu internet sayfalarının 198’ine (%100) erişim sağlanarak araştırma tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları ve Süreci

Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür derinlemesine taranmış (Akgümüş, vd., 2021, Arıkboğa, 2017; Mecek, 2017; Çakır, 2017) ve e-belediyecilik uygulamalarını saptamaya yönelik göstergeler yazarlar tarafından literatürü destekler şekilde bir form yardımıyla hazırlanmıştır. Hazırlanan form belediyelerin web sayfalarını inceleyebilmek için belediye web ana sayfasına ait genel bilgiler, belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarına ait bilgiler ve belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarının işlevselliğine ait bilgileri saptayacak şekilde alt kategorilere ayrılarak yapılandırılmıştır. Veri toplama sürecinde öncelikle Microsoft Excel formatında bir form hazırlanmıştır. Bu form üzerinden Karadeniz Bölgesinde yer alan 198 belediye üzerinden ilgili soruların cevaplarının girişi gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılar Karadeniz Bölgesinde yer alan 198 belediyenin internet sayfalarını tek tek ziyaret ederek soruları cevaplamış, içerik analizi gerçekleştirmiştir. Daha sonra Microsoft Excel formatında bir araya getirilen veriler SPSS 16 paket programına aktarılarak tanımlayıcı istatistikler kullanılmış; frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Yürütülen araştırmada Karadeniz Bölgesinde yer alan 198 belediyenin web sayfalarının incelenmesine dayanan bir doküman incelemesi tekniği kullanılmıştır. Bu nedenle bu teknikte doğrudan insanlar veya hayvanlar üzerinde bir etki söz konusu olmadığından dolayı araştırma kapsamında etik kurul iznine gereksinim duyulmamıştır.

Bulgular

Karadeniz Bölgesinde yer alan belediyelerinin web siteleri üzerinden gerçekleştirilen araştırmanın analizi sonucunda elde edilen bulgular belediyelerin web sayfalarına ilişkin genel bilgiler, internet sayfalarında e-belediyecilik kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili bilgiler ve bu hizmetlerin etkinliği ile ilgili bilgiler başlıkları altında aktarılacaktır.

Belediyelerin Web Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye’de Karadeniz Bölgesinde yer alan 198 belediyenin web ana sayfaları üzerinden gerçekleştirilen içerik analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Bu çerçevede 198 belediye üzerinden yürütülen çalışmada web ana sayfalarının e-belediyecilik hizmetlerini destekleyecek nitelikte alt yapısını oluşturan genel profiline ait bulgular aşağıdaki Tablo 2. de gösterilmektedir.

Tablo 2 : Belediyelerin İnternet Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler I

	Sıklık (n)	Yüzde %
Web Sayfasında Arama Motorunun Bulunması		
Evet, arama motoru var	110	56
Hayır, arama motoru yok	88	44
Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na Yönelik Bilgi		
Evet, bilgilendirme yapılıyor	80	40
Hayır, bilgilendirme yapılmıyor	118	60
Arşiv Bilgilerine Yer Vermesi		
Evet, arşive sahip	42	21
Hayır, arşive sahip değil	156	79
Yabancı Dilde Yayın Desteği		
Evet, yabancı dilde yayın desteği var	5	4
Hayır, yabancı dilde yayın desteği yok	193	96
Engeli Dostu Site		

Evet, engeli dostu içerik var.	2	1
Hayır, engeli dostu içerik yok	196	99

Tablo 2’de görüleceği üzere belediyelerin web sayfalarına ilişkin olarak belediyelerin web sayfalarının %56’sının (n=110) site içinde arama motoru bulundurduğu; %44’ünün (n=88) ise web sayfalarında arama motoru bulundurmadıkları görülmektedir. Arama motoruna sahip olan belediyelerde bu alanın oldukça sınırlı kullanıldığı görülmüştür. Belediyelerin bu alanı genellikle site içinde sundukları hizmetler ve paylaştıkları belge, yayın ve mevzuata kolay erişim sağlamak amacıyla kullanıma açtıkları görülmektedir. Belediyelerin web sayfalarının %40’ının (n=80) Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) kapsamında bilgilendirme yapıldığı; %60’ında (n=118) ise Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında herhangi bir bilgilendirmeye sahip olmadığı saptanmıştır. İlgili kanun bilindiği gibi özellikle online işlemlerde ve e-belediyecilik gibi uzaktan erişim ile yürütülen kamusal hizmetlerde bireylerin kişisel bilgilerinin korunmasına yönelik bireylere güvence sağlayan önemli bir işleve sahiptir. Bu güvencenin olmaması belediyelerin sunduğu hizmetlerin online olarak vatandaşlar tarafından alınmasında teşviki düşürdüğü görülmektedir.

Belediyelerin web sayfalarının %21’inde (n=42) geçmişe dönük duyuru, faaliyet, mevzuat vb. konularda arşiv bilgilerinin yer aldığı bir alan bulunurken, belediyelerin %79 (n=156) de “arşiv” ibaresine hiç yer vermedikleri görülmektedir. Benzer şekilde arşiv alanına sahip olan belediyelerinde büyük bir kısmında arşiv verilerinin birkaç yıldan fazla geçmişe gitmedikleri görülmektedir. Belediyelerin geçmişe yönelik bilgi, haber ve hizmetlerini konu alan bilgilerini saklamaması, yönetime olan güven ve belediyelerin kıyaslanması açısından sorunlar oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında web sayfaları incelenen belediyelerin %96’sında (n=193) yabancı dilde bilgi sunmadığı; %4’ünün (n=5) ise birden fazla dile de yabancı dilde paylaşımına olanak verdiği görülmektedir. Her ne kadar yerel ölçekte hizmet veren ana muhatabı yerel halk olan belediyelerin özellikle turizm başta olmak üzere kentsel hizmetler, alt yapı vb. konularda yabancı kişilere yönelik olarak da hizmet sunması önemli bir konudur. Yabancı dil desteğinin büyük ölçekli illerde dahi ihmal edildiği görülmektedir.

Belediyelerin web siteleri incelendiğinde elde edilen bir diğer bulguda özellikle engelli bireylere yönelik kayda değer herhangi bir kullanım kolaylığının belediyelerin tamamına yakınında yer almaması oluşturmaktadır. Başta görme ve işitme engeli bulunan bireylerin kendi başlarına yardım almadan bu siteler üzerinden hizmete ulaşmaları pek mümkün görünmemektedir. Belediyelerin internet sitelerinin sadece %1’inde (n=2) engeli dostu site özelliğine sahip olduğu görülürken, %99’unda (n=196) ise engeli dostu bir web sayfa tasarımına sahip olmadıkları görülmektedir.

Belediyelerinin web ana sayfaların genel tasarımı ve yapısı incelendiğinde yine aşağıda yer alan Tablo 3’deki bulgularla karşılaştığı görülmektedir.

Tablo 3: Belediyelerin İnternet Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler II

	Sıklık (n)	Yüzde %
Belediyeye Ait Sosyal Medya Hesaplarının Paylaşılması*		
Facebook	177	89
Twitter	163	82
Instagram	124	63
Youtube	107	54
Belediyeye Ait İletişim Kanallarının Varlığı		
E-Posta	188	95
Adres	189	95
Telefon	188	95
Belediye Çalışanlarının İletişim Bilgilerinin Varlığı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	56	28
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	142	72
Kente Ait Tanıtıcı Bilgilerin Varlığı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	184	93
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	14	7
Kentin Haritasının Paylaşılması		
Evet, harita var	155	78
Hayır, harita yok	43	22
Belediyenin Mevcut ve Yeni Proje ve Hizmetlerinin Tanıtımı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	144	73
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	54	27
Belediyeye Ait Canlı Yayın Desteği		
Evet, var	56	28
Hayır, yok	142	72

Tablo 3 incelendiğinde belediyelerin web sayfalarında sosyal medya hesaplarına ne derece yer verdikleri görülmektedir. Buna göre belediyelerin %89'unda (n=177) Facebook, %82'sinde (n=163) Twitter, %63'ünde (n=124) Instagram ve %54'ünde (n=107) Youtube sayfasına ilişkin bağlantılar paylaştığı görülmektedir. Bunların yanında belediye başkanlarının da kendi özel sosyal medya hesaplarına belediye web sayfası üzerinden ulaşım imkanı verildiği de görülmektedir. Belediye web sayfalarında belediyeye ait iletişim

bilgilerinin bulunma durumu incelendiğinde tüm belediyelerin %95’inde e-posta adresi, telefon bilgileri ve belediyenin e-mail adresinin açık bir şekilde paylaşıldığı görülmektedir. Bununla birlikte belediye çalışanlarının iletişim bilgilerinin paylaşılması konusunda benzer bir durum olmadığı görülmektedir. Belediyelerin internet sayfalarında çalışanlarına ait iletişim bilgilerinin bulunma durumu incelendiğinde 56 belediyenin (%28) de çalışanların iletişim bilgileri yer alırken, 142 belediyenin (%72) de çalışanlara ait iletişim bilgisinin paylaşılmadığı görülmektedir.

Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %93’ünün (n=184) kentle alakalı kapsamlı tanıtıcı bilgi paylaşımında bulunduğu görülürken, belediyelerin %7’sinin (n=14) kentleriyle alakalı ya hiç bilgi paylaşmadığı ya da çok yüzeysel bilgiler sunduğu görülmektedir. Benzer şekilde belediyelerin web sayfalarının %78’inin (n=155) buldukları kentin haritasına sitelerinde yer verdikleri görülürken, %22’sinin (n=43) buldukları kentin haritası gösteren bir bilgiye yer vermedikleri görülmektedir. Yine belediyelerin web sayfalarının %73’ünde (n=144) belediyelerin mevcut ve yeni projelerini tanıttıkları görülürken, belediyelerin web sayfalarının %27’sinde (n=54) belediyenin mevcut ve yeni projelerine yer vermedikleri görülmektedir. Son olarak belediyelerin web sayfalarının %72’sinde (n=142) belediyelerin hizmet sunumunda canlı yayın desteğinden faydalanmadığı, belediyelerin web sayfalarının %28’inde (n=56) ise belediyelerin hizmet sunumunda canlı yayın desteklerinden faydalandıkları görülmüştür.

Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Uygulamalarına İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyecilikle ilgili faaliyetlerini destekleyen uygulamalar analiz edildiğinde elde edilen bulgular Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 4: Belediyelerin E-belediyecilikle İlgili Uygulamalarına Yönelik Bulguları I

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Paylaşılan Haberlerin Güncel Olması		
Güncel	166	84
Güncel değil	32	16
Paylaşılan Duyuruların Güncel Olması		
Güncel	156	79
Güncel değil	42	21
Dilek ve Şikayetlerin İletilmesi		
Evet, dilek ve şikayetlerin iletilebileceği bir alan var	162	82
Hayır, dilek ve şikayetlerin iletilebileceği bir alan yok	36	18
E-Belediyeciliği Destekleyen Mobil Uygulamalar		
Evet, sahip	28	14
Hayır, sahip değil	170	86
Hızlı Bilgi Edinme, Beyaz masa vb. uygulamalar		
Evet, sahip	63	32
Hayır, sahip değil	135	68
Sitenin E-Hizmet Sunan Bir Platforma/Sekmeye Sahip Olması		
Evet, sahip	148	75
Hayır, sahip değil	50	25
Sitenin E-Hizmet Sunan Platformun Aktif Olması		
Evet, aktif	129	65
Hayır, aktif değil	69	35

Belediyelerin internet sayfaları üzerinden sundukları e-belediyecilik hizmetleriyle ilgili bulgular Tablo 4'te analiz edilmiştir. Buna göre belediyelerin web sayfalarının %84'ünde (n=166) e-belediyeciliğin önemli bir ayağını oluşturan bilgi ve haber paylaşımı konusunda güncel bilgilere yer verdikleri görülürken belediyelerin web sayfalarının %16'sında (n=32) bilgi ve haberlerin ya eksik ya da güncel olmadığı saptanmıştır. Benzer şekilde belediyelerin internet sayfaları üzerinden paylaştıkları duyurular konusunda da benzer bir durumla karşılaşmıştır. Bun göre belediyelerin web sayfalarının %79'unun (n=156) paylaşımlarının güncel olduğu; %21'inin (n=42) ise paylaşılan duyuruların güncel olmadığı bilgisine ulaşılmıştır.

Belediyelerin internet siteleri üzerinden halkın dilek ve şikayetlerine online olarak ne düzeyde yanıt verebildikleri incelendiğinde belediye web sayfalarının %82'sinin (n=162) dilek ve şikayetlerini iletebilecekleri yanıt alabilecekleri bir platforma sahip oldukları görülürken, belediyelerin web sayfalarının %18'inde (n=36) ise doğrudan bu amaca yönelik bir alanın olmadığı görülmektedir. E-belediyecilik konusunda bilgisayarlar önemli araçlar olarak e-belediyecilik faaliyetlerinde olmazsa olmaz öneme sahip olmalarına rağmen son yıllarda akıllı telefonlar üzerinden uygulamalarla da bu faaliyetlerin desteklendiği görülmektedir. Bu kapsamda e-belediyecilik konusunda mobil uygulamalara e-belediyeciliğe destek veren belediyeler incelendiğinde, belediye web sayfalarının %14'ünün (n=28) mobil uygulamalarla bu konuda kendine yer bulduğu görülürken, belediye web sayfalarının %86'sının (n=170) mobil uygulamalara sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde hızlı bilgi paylaşımı ve beyaz masa gibi karşılıklı iletişime ve sorunların çözümünde daha hızlı ve yerinde çözümler üreten uygulamalara yönelik uygulamaların belediyelerin %32'sinde (n=63) mevcut iken %68'inde (n=135) de mevcut olmadığı tespit edilmiştir. Belediyelerin internet sayfalarında e-belediyecilik faaliyetlerini gerçekleştirmeye yönelik olarak sahip oldukları bir platform/sekme ye yer vermeleriyle alakalı olarak belediyelerin %75'inde (n=148) mevcut bir platformun olduğu saptanırken belediyelerin %25'inde (n=50) e-belediyecilik uygulamalarına yer veren bir platforma rastlanmamıştır. Ayrıca platforma sahip olan belediyelerin yakın oranlarda bu platformların aktif ve işler şekilde kullanabildikleri saptanmıştır.

Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Hizmet Alanlarına İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyecilik uygulamalarının kaynağını oluşturan hizmet alanlarıyla alakalı belediyenin sunduğu hizmetler analiz edildiğinde elde edilen bulgular aşağıdaki Tablo 5'de gösterilmektedir.

Tablo 5: E-belediyecilik Kapsamında Sunulan Hizmet Alanlarına İlişkin Bulgular

	Sıklık (n)	Yüzde %
E-Belediyecilik Hizmeti Sunulan Hizmet Alanları		
Adli hizmetler	9	5
Afet ve diğer krizlere yönelik hizmetler	11	6
Aileye yönelik hizmetler	67	34
Aş evi vb. hizmetleri	5	3
Bağımlılıkla mücadeleyle yönelik hizmetler	1	1
Çocuklara yönelik hizmetler	9	5
Eğitime yönelik hizmetler	20	10
Engellilere yönelik hizmetler	4	2
Evde bakım hizmetleri	3	2
Gençlere yönelik hizmetler	11	6
Hayvanlara yönelik hizmetler	11	6
Kadınlara yönelik hizmetler	9	5
Kent ile ilgili hizmetler	134	68
Kentle ilişkin alt yapı hizmetleri	130	66
Konut hizmetleri	82	42
Kültür ve sanata yönelik hizmetler	47	24
Mezarlık ve defin hizmetleri	51	26
Psikolojik danışma hizmetleri	1	1
Sağlık hizmetleri	55	28
Sokakta yaşayan kişilere yönelik hizmetler	1	1
Sportif faaliyetlere yönelik hizmetler	12	6
Turistik ve kültürel hizmetler	37	19
Ulaşım hizmetleri	64	33
Yaşlılara yönelik hizmetler	6	3
Yoksulluk alanında hizmetler	15	8
Zabıta hizmetleri	61	31

Tablo 5 incelendiğinde belediyelerin halkın yerel ihtiyaçlarını karşılamak adına sunduğu pek çok hizmetin e-belediyeçilik faaliyetleriyle sunulup sunulmadığına yönelik bulgular verilmektedir. Buna göre bu hizmet alanlarının hangilerinin e-belediyeçilik kapsamında sunulduğunun tespitine yönelik belediyelerin internet sayfaları incelenmiş ve başlıca aşağıda yer alan bulgulara ulaşılmıştır.

Belediyeler e-belediyeçilik uygulamalarından faydalanarak en fazla kent, alt yapı ve konutlarla ilgili hizmetleri bu platformlar üzerinden temin ettikleri, ağırlıklı olarak bu işlemlerin bilgi paylaşma ve ödeme işlemleriyle sınırlı olduğu saptanmıştır. Bu işlemleri yanında başlıca e-belediyeçilik uygulamaları üzerinden temin edilebilen işlemleri kısaca aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür. Belediyelerin internet üzerinden e-belediye uygulamaları vasıtasıyla sunduğu hizmetlerin %66'sini (n=130) kentle ilişkili alt yapı hizmetler, %42'sini (n=82) konut hizmetleri, %68'ini (n=134) kentle ilgili hizmetler, %34'ünü (n=67) aileye yönelik hizmetler, %33'ünü (n=64) ulaşım hizmetleri, %31'ini (n=61) zabıta hizmetleri, %28'ini (n=55) sağlık hizmetleri, %26'sını (n=51) mezarlık ve defin hizmetleri, %24'ünü (n=47) kültür ve sanata yönelik hizmetler oluştururken, bu hizmetleri azalan oranda sosyal yardım içerikli hizmetler izlemektedir.

Belediyelerin E-Belediyeçilikle İlgili Uygulamalarının Etkinliğine İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyeçilikle ilgili uygulamalarının etkinliğine yönelik gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgular aşağıda yer alan Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: E-belediye Hizmetlerinin Etkinliğine Yönelik Bulgular

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
E-Belediyeçilik Linkleri Etkin ve Aktif		
Evet etkin ve aktif	132	67
Hayır etkin ve aktif değil	66	33
E-Belediyeçilik Uygulamalarının Yeterliliği		
Evet yeterli	30	15
Hayır yeterli değil	168	85
E-Belediyeçilik Uygulamalarının Katılıma İmkân Tanınması		
Evet imkân veriyor	114	58
Hayır imkân vermiyor	84	42
E-Belediyeçilik Uygulamalarının Kullanım Pratikliği		
Evet kullanımı pratik	29	15
Hayır pratik değil	169	85
E-Belediyeçilik Hizmetlerinin Başlıca Kullanım Alanları		
Ödeme işlemleri (vergi, su vb.)	129	65
Katılım işlemleri (e-dilekçe, istek, şikâyet, meclis canlı yayın vb.)	102	52

Bilgi edinme işlemleri (hal fiyatları, yolcu taşıma, mezarlık, tapu parsel vb.)	115	58
---	-----	----

Tablo 6 incelendiğinde il belediyelerinin internet siteleri üzerinden e-belediyecilik uygulamalarına ilişkin etkinlik ve işlevsellik durumlarına yönelik bulgulara yer verildiği görülmektedir. Bu bulgulara göre belediyelerin internet sitelerinde yer alan e-belediyecilik uygulamalarının aktif ve etkin olarak belediyelerin %67'sinde (n=132) kullanıldığı, belediyelerin geri kalan %33'ünde (n=66) ise bu uygulamanın ya olmadığı ya da aktif olmadığı görülmektedir.

Yine belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde e-belediyecilik uygulamalarının yerel hizmet sunumunda yeterliliği konusunda belediyelerin %15'inde (n=30) mevcut e-belediyecilik uygulamalarının yerel hizmet sunumu için yeterli olduğu görülürken, belediyelerin %85'inde (n=168) ise istenilen ölçüde etkin kullanılmadığı saptanmıştır.

Benzer şekilde belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde e-belediyecilik uygulamalarının hizmet alan bireylerin katılımına imkân vermesi açısından belediyelerin %58'inde (n=114) e-belediyecilik uygulamalarının bireylerin hizmet sunumuyla alakalı kararlara katılımına imkân verdiği saptanırken belediyelerin %42'sinde (n=84) ise e-belediyecilik uygulamalarının hizmet alan bireylerin katılımına istenilen ölçüde imkan vermediği saptanmıştır.

Belediyelerin internet sayfalarında yer alan e-belediyecilik uygulamalarının pratikliği ile ilgili belediyelerin %15'inde (n=29) e-belediyecilik uygulamalarının kullanımının pratik ve basit bir şekilde bireyler tarafından kullanılabilirliği saptanırken, belediyelerin %85'inde (n=169) ise e-belediyecilik uygulamalarının kullanımının pratik olmadığı tespit edilmiştir. Belediyelerin internet sayfalarında yer alan e-belediyecilik uygulamalarının kullanım alanlarına yönelik bulgulara göre belediyelerin %65'inde (n=129) e-belediyecilik uygulamalarının ağırlıklı olarak ödeme işlemleri (vergi, su, bağış vb.) için kullanıldığı saptanırken, belediyelerin %52'sinde (n=102) ağırlıklı olarak bilgi edinme işlemleri (hal fiyatları, yolcu taşıma, mezarlık, tapu parsel vb.) için kullanıldığını, yine belediyelerin %58'inde (n=115) ise e-belediyecilik uygulamalarının ağırlıklı olarak katılım işlemleri (e-dilekçe, istek, şikayet, meclis canlı yayın, anket vb.) için kullanıldığı saptanmıştır.

Sonuç

Kamu yönetiminde hizmet sunum anlayışı vatandaşların beklentileri ve zamanın koşullarına göre her dönem kendini güncellemek durumundadır. Yeni kamu yönetimi anlayışıyla gündeme gelen yönetimde şeffaflaşma, hesap verebilirlik ve katılım anlayışı odağında kamu yönetimi de kamu yararı amacı doğrultusunda kendilerinden beklenen etkinlik ve verimi sağlamak amacıyla meydana gelen değişime ayak uydurmak zorunda kalmaktadır. Özellikle 90'li yıllarda temelleri atılan 2000'li yıllarda hayatımızın ayrılmaz

parçası haline gelen bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı e-devlet kullanımı kamu yönetiminin her alanında vatandaşın kamusal hizmetlerden etkin, verimli ve ekonomik bir şekilde faydalanmalarını sağlayan önemli bir hizmet sunum aracı haline geldiği görülmektedir.

Kamu yönetiminin pek çok alanında olduğu gibi belediyelerde benzer hedef ve amaçlar doğrultusunda e-devleti özelde e-belediyeciliği yagın olarak kullanmaya çalışmaktadırlar. Bu kapsamda Türkiye'deki belediyeler değerlendirildiğinde yerel düzeyde hizmet sunmak amacı ile örgütlenen anayasal ve kendi iç mevzuat kanunlarıyla şekillenen bu yapıların büyükşehir, il, ilçe, belde gibi farklı coğrafi alanlarda yerel hizmet sunmaya çalıştıkları görülmektedir. Adları belediye olmakla birlikte hizmet sundukları alanın genişliği, nüfusu, ekonomik ve toplumsal yapıları gibi farklılıklar olanlarda görev ve sorumluluklarını yakından etkilemektedir. Milyonlarca nüfusa sahip olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile 5000 nüfusa sahip yeni kurulan bir belediye hata nüfus kriteri aranmayan daha düşük nüfuslu ilçe belediyeleri hepsi belediye semsiyesi altında yerel hizmetlerin sunumundan büyüklükleri ölçüsünde sorumlu olmaktadır.

Karadeniz özelinde ele alınan bu çalışmada da Karadeniz bölgesinde bulunan büyükşehir il ve ilçe belediyeleri üzerinde e-belediyecilik faaliyetlerinin ne düzeyde uygulandığı, belediyeler arasında herhangi bir farklılık olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre belediyelerin sosyo-ekonomik büyüklükleri, e-belediyecilik uygulamalarına olan destek ve uygulama miktarı arasında güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuçla birlikte istisnai de olsa elindeki imkanlar ölçüsünde küçük ölçekli ilçelerden bazılarında e-belediyecilik faaliyetlerine ayrıca önem veren uygulamalara rastlandığı görülmektedir. Bu uygulamalarda öncü gücün belediye başkanlarının vizyonlarının etkili olduğu düşünülmektedir. E-belediyecilik faaliyetleri ve işlerliği genel olarak incelendiğinde büyükşehir belediyelerinde diğer il belediyelerine göre bu belediyelerle de ilçe belediyeleri arasında azalan oranda e-belediyecilik uygulamalarının uygulanmaya çalışıldığı görülmektedir. Büyük ölçekli belediyelerde e-belediyecilik uygulamalarının daha nitelikli ve kapsamlı olduğu görülürken küçük ölçekli belediyelerde e-belediyecilik uygulamaların daha sınırlı ve yer yer yetersiz ve işlevsiz olduğu görülmektedir.

Yerel ölçekte ortaya çıkan bu sonuçların ulusal ve genel ölçekli birçok araştırmada da konu alındığı ve benzer nitelikli sonuçlar ortaya çıkardığı görülmektedir. Örneğin, Avrupa Komisyonu tarafından iki yıllık aralıklarla yayımlanan Avrupa Birliği E-Devlet Araştırmasına göre, Türkiye'nin e-devlet anlayışı kapsamında ortaya koyduğu çabaların, belirlenen kriterler kapsamında AB ülkeleri içindeki konumunun olumlu gelişim gösterdiği görülmektedir. Yine Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarına bakıldığında, Türkiye'nin istikrarlı bir gelişim gösterdiği görülmektedir (Ekinci, 2018: 344-348). Bu genel yapının bir parçası olan yerel düzeyde e-devlet gelişim süreci de karşılaştırıldığında yapılan çalışmalarda demografik, politik, yönetsel, mali ve teknik kapasite gibi pek çok belirleyici unsurun ulusal düzeyde e-devlet gelişmişlik düzeyinin yereldeki girişimlerini etkileme kapasitesi çok fazla dikkate alınmadığı gözlenmektedir (Yıldırım, 2022: 270). Yerel e-devlet gelişimi üzerinde etkili olan iç ve dış unsurlar arasında sürecin tetikleyicisi, başlatıcısı ve yönlendiricisi olarak hiç kuşkusuz ulusal e-devlet gelişim düzeyi yer almaktadır.

Bu açıdan dijital devlet hususunda ulusal mevzuat, kurumsal yapı, finansal ve teknik kapasite, beşerî sermaye gibi temel unsurlar, yerel e-devlet gelişim sürecini doğrudan etkilediği görülmektedir. Özellikle az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkeler için ulusal e-devlet mevzuat kapsamı ve içeriği, telekomünikasyon altyapısı, teknoloji ve inovasyon konularında yetişmiş insan gücü gibi unsurlar önem arz etmektedir. Ülkelerin sosyo-ekonomik yapısı ülke içindeki bölgelerin ve yerel yönetimlerin dağılımı ve sosyo-ekonomik gücü yerel hizmet sunumunda e-devlet aygıtlarını kullanımını doğrudan etkilediği görülmektedir. Kısaca a yerel e-devlet gelişim düzeyi ile ülkelerin genel ekonomik durumu arasında bir ilişki söz konusu olmakla birlikte, ekonominin güçlü olan ülkelerde yerel e-devlet girişimlerinin daha fazla olduğu gözlenirken bilgi ve teknolojileri konusunda beşerî sermayesi yeterli olan ülkelerde yerel ölçekte e-devlet gelişiminin yüksek düzeyde gerçekleştirildiği görülmektedir (Yıldırım, 2022: 293-294).

Yerel ölçekte e-devletin gelişimi ülkelerin sosyo-ekonomik yapısıyla yakından ilişkilidir. Bu nedenle yerel yönetimlerde özellikle e-belediyecilik uygulamalarından istenilen ölçüde faydalanılabilmesi için başta küçük ölçekli belediyelerin bu konuda alt yapı ve mali açıdan desteklenmesi kaçınılmazdır. Alt yapı ve mali destek konusu merkezi idare tarafından geliştirilecek projelerle daha düşük maliyetlerle bu belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarının güçlendirilmesine katkı sağlayabilir. Yine e-belediyecilik uygulamalarının işlevselliği ve kullanım kolaylığı konusunda özellikle büyük ölçekli ilerde gözlenen sorunların giderilmesi ve e-belediyecilik uygulamalarından maksimum ölçüde faydalanılabilmesi adına ağırlıklı olarak ödeme işlemleri ve tanıtım faaliyetleri amaçlı kullanılan bu platformların karşılıklı iletişim ve katılıma yer verecek şekilde desteklenmesi de gerekmektedir.

Bu nedenle e-belediyecilik anlayışının sadece devletin kamusal hizmetlerin teknolojik araçlarla vatandaşa sunumundan ibaret bir araç olarak görülmemesi, başta katılım, kamusal değer, akıllı yönetim, akıllı devlet gibi kavramları da ön plana çıkaran bir boyut kazanması gerekmektedir. Bu amaç kapsamında e-belediyeciliğin, vatandaşın kamu politikaların oluşturulmasında, hizmetlerin şekillendirilmesinde ve hizmetlere yönelik görüşlerini dikkate alınmasında önemli bir araç olarak yeniden kurgulanması ve bu yapının güçlendirilmesine yönelik araştırmaların ve çalışmaların hız kazandırılması gerekmektedir.

Yazar Katkıları: Metnin tamamı iki yazarın ortak ve eşit katkılarıyla oluşturulmuştur.

Çıkar Beyanı: Bu çalışmada çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazar Katkı Payları: Tüm yazarlar iş birliği içerisinde ve eşit katkıda bulunarak bu çalışmayı hazırlamıştır.

Kaynakça

Acılar, A. (2012). Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 125-142.

- Akay, N. B. ve Değirmen, G. Ç. (2019). Dijital Çağda Belediyecilik: Tekirdağ Büyükşehir ve İlçe Belediyelerinin Web Siteleri Üzerine Bir Araştırma. *Turkish Studies-Information Technologies and Applied Sciences*, 14(3), 351-366.
- Akgümüş, E., Ballanlı, D., Birben, Ş., Dadaylı, A., Sakınç, A. İ., Öztürk, Ö. ve Pak Güre, M. D. (2021). Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin İçerik Analizi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 102-116 .
- Alodalı, F., Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Ardıç, E. ve Altun, A. (2017). Dijital Çağın Öğreneni. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilgilerde Yeni Yaklaşımlar Dergisi*, 1(1).
- Arıkoğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1619-1644.
- Arslan, A. (2012). Türk Belediyelerinde M-devlet Hizmeti Uygulamaları, *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 3(2), 5-26.
- Atmaca, K. (2009). *E-Devlet'ten 'Olgun Devlet'e Ya da E-Devlet'in Olgunlaştırılması*. *Denetim*, 2(1), 31-43.
- Berelson, B. (1971). *Content Analysis in Communication Research*, Hafner Publishing, New York.
- Büyükoztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. ve Kılıç, E. (2013). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi
- Çakır, C. (2015). *E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-13.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı, *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-12.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(1), 95-122.
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten Günümüze Türkiye'de Yerel Yönetimler, *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 53-64.
- Çoruh, M. (2010). Kent Kaynaklarının Etkin ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının Etkileri, Akademik Bilişim Konferans Bildirileri, 503-508.
- Ekinci, T. A. (2018). Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32(1), 333-351.
- Erdem, E. (2014). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 33(1), 734-746.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Eren, N. Ü. (2020). Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği. Antalya: *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Eryılmaz, B. (2004). "Kamu Yönetiminde Değişim". *II. Kamu Yönetimi Forumu* (7-8 Ekim 2004). Hacettepe Üniversitesi Yayınları: 50-64.
- Geymen, A. ve Karas, İ. R. (2006). Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları, *4. Coğrafya Bilişim Sistemleri Bilişim Günleri*.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (1), 615-628.

- Güven, A. ve Erarşlan, F. (2019). Türkiye’de E-Devlet Olgusu ve Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme, *Enderun Dergisi*, 3(1), 16-29.
- Güven, A. (2019). E-Devlet In Geleneksel Devlet Out (Klasik Devlet Anlayışından E-devlet Anlayışına), Fakülte Yayınevi, Ankara.
- Güven, A. (2017). Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminin Dönüşümü, Orion yayınevi. Ankara.
- Henden, H. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 84-100.
- Karaca, Y. ve Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.
- Karakaya, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, Tasam Yayınları, İstanbul.
- Karasoy, H. ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (23), 397-416.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V. ve Bimay, M. (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(15), 1798-1813.
- Kutlu, Ö., Usta, S. ve Kocaoğlu, M. (2009). Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediyesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 507-532.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 37(1), 121-144.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(15), 1815-1851.
- Nalbantoğlu, C. B. (2021). Covid 19 Sürecinin Dijital Dönüşüme Etkileri, *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(4).
- Odabaş, H. (2009). E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, İstanbul.
- Oğurlu, Y. (2010). İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Kamu Hizmeti”. 1. baskı, On İki Levha Yayıncılık: Ankara.
- Onaran, B. ve Gençtürk, K. K. (2022). Mobil Belediye Aplikasyonlarında Hizmet Kalitesi: İzmir Örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(1), 16-31.
- Özdek, Y. (1999). “Globalizmin İdeolojik Hegemonyası: Yanılsamalar”. *Amme İdaresi Dergisi*. 32(3), 25-47.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2008). Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler, *Alfa Aktüel*,
- Polat, R. K. (2016). E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, Tasam Yayınları, İstanbul.
- Schou, J. ve Hjelhot, M. (2018). Digitalization And Public Sector Transformations (1. Edition). Palgrave Macmillan.
- Şahin, A. (2016). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet. Konya: Atlas Akademi Yayınları.
- Şahin, Ö. U. (2014). Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Denetim. *Sayıştay Dergisi*. 92(1), 35-63.

- Şataf, C., Çiçek, H.G. ve Dikmen, S. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2), 1-14.
- Şener, T ve Eren N.Ü. (2021). E-Devlet'in Yönetişim Bağlamında Değerlendirilmesi. *Karadeniz Araştırmaları*. 18(72), 863-873.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-belediyeçilik Uygulamaları: Trabzon". *Türk İdare Dergisi*, 477(1), 269-284.
- Yıldırım, K. (2022). Yerel ve Ulusal E-Devlet Gelişim Modelleri ve Belirleyicileri Üzerine Bir İnceleme. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 13(1), 270-297.