



Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi  
Kastamonu University Journal of Faculty of Economics and  
Administrative Sciences

Aralık 2023 Cilt: 25 Sayı:2  
iibfdergi@kastamonu.edu.tr

Başvuru Tarihi / Received: 26.07.2023  
Kabul Tarihi / Accepted: 05.12.2023  
DOI: 10.21180/iibfdkastamonu.1333040

## Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları Üzerinden Bir Analiz<sup>1</sup>

Ferit ELİTOK<sup>2</sup>, Ayşegül SAYLAM<sup>3</sup>

### Öz

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde (BİT) yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaşların kamusal kararlara katılımında dijital platformların payı git gide artmaktadır. Dijital platformlar aracılığıyla vatandaşların kamusal kararlara katılımı e-katılım olarak adlandırılmaktadır. Günümüzde akıllı telefon, tablet gibi mobil elektronik cihazların yaygınlaşması sonucu e-katılımın sağlandığı kamu kurumlarının web sitelerinin yanında, mobil uygulamalar da yoğun olarak kullanılmaktadır. M-katılım olarak adlandırılan bu yeni olgu öncelikle merkezi hükümet düzeyinde gerçekleşmiş, ardından yerel yönetimler de bu süreci takip etmiştir. Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin mobil uygulamalarındaki e-katılım araçlarını tespit ederek bu platformlar aracılığıyla ne derece e-katılım sağlandığına yönelik bir analiz yapmaktır. Türkiye'deki mobil uygulamaya sahip 20 büyükşehir belediyesinin mobil uygulaması analize tabi tutulmuştur. Mobil uygulamalar aracılığıyla sağlanan e-katılım düzeyi farkındalık, danışma ve aktif katılım olmak üzere üç düzeyde analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulaması aracılığıyla sunulan e-katılımın aktif katılım düzeyine ulaştığı, diğer uygulamalar aracılığıyla sunulan e-katılım düzeyinin farkındalık ve danışmadan öteye geçemediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** M-katılım, E-katılım, E-devlet, Kamu Yönetimi, Büyükşehir Belediyeleri, M-devlet

## E-Participation in Local Governments: An Analysis on Turkish Metropolitan Municipality Mobile Applications

### Abstract

Thanks to the developments in Information and Communication Technologies (ICT), the share of digital platforms in the participation of citizens in public decisions is increasing. Participation of citizens in public decisions through digital platforms is called e-participation. Today, as a result of the widespread use of mobile electronic devices such as smartphones and tablets, mobile applications are also used intensively in addition to the websites of public institutions where e-participation is provided. This new phenomenon, called m-participation, first took place at the level of the central government, and then local governments followed this process. The aim of this study is to identify the e-participation tools in the mobile applications of the Metropolitan Municipalities in Türkiye and to make an analysis of the extent to which e-participation is achieved through these platforms. The mobile applications of 20 metropolitan municipalities in Türkiye which have mobile applications were analyzed. The level of e-participation provided through mobile applications was analyzed at three levels: awareness, consultation and active participation. As a result of the analysis, it was determined that e-participation offered only through the mobile application of İzmir Metropolitan Municipality reached the level of active participation, and the level of e-participation offered through other applications could not go beyond awareness and consultation.

**Keywords:** M-participation, E-participation, E-government, Public Administration, Metropolitan Municipalities, M-government

<sup>1</sup> Bu çalışma, 14.06.2023 tarihinde sunulan, 04.07.2023 tarihinde Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından onaylanan "Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları İçerik Analizi" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi., Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Ana Bilim Dalı, Ankara, Türkiye. **E-posta:** ferit.elitok@hacettepe.edu.tr **Orcid no:** 0000-0001-5757-0643

<sup>3</sup> **Sorumlu Yazar/Corresponding Author:** Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. **E-posta:** aysegulk@hacettepe.edu.tr **Orcid no:** 0000-0003-1737-6656

**Atf/Citation:** Elitok, F., Saylam, A. (2023), Yerel Yönetimlerde E-Katılım: Türkiye Büyükşehir Belediyeleri Mobil Uygulamaları Üzerinden Bir Analiz, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25/2, s. 528-549.

## Extended Abstract

### Introduction

The origin of citizens' participation in government dates back to ancient times. In the city of Athens, citizens could express their views on political issues and directly participate in the administration. With the increase in population, it has become impossible for citizens to participate directly in the administration. As a solution, instead of direct democracy, representative democracies have emerged in management systems. Since the second half of the 20th century, there have been some developments in favor of direct citizen participation. In this period, the development and spread of ICT paved the way for a major change in citizen participation. With the advances in technological developments, the digitalization process has begun all over the world. With digitalization, there have been changes in all ways of doing business and in the tools used. This change has been experienced in all sectors, including the public sector. Both central and local governments have started to benefit from ICT in order to use their resources effectively and efficiently and to provide public services quickly, cheaply and with high quality. In the 2000s, this transformation was also experienced in Türkiye. Türkiye is in a good position in the world in the field of e-government and e-participation and has been in an upward trend in recent years. In addition, there are suitable infrastructure, tools and opportunities for the expansion and development of e-government and e-participation. This development is mostly experienced in local governments since it develops e-government projects and is a follower after the central government. Since local government units are the closest units to citizens and have the strongest communication with citizens, developments in e-government and e-participation levels directly affect citizens. While municipalities primarily communicate with citizens through their websites, they have turned to mobile application development due to the widespread use of smartphones and their active use by citizens. The aim of this study is to identify the e-participation tools in the mobile applications of the Metropolitan Municipalities in Türkiye and to make an analysis of the extent to which e-participation is achieved through these platforms. The mobile applications of 20 metropolitan municipalities in Türkiye which have mobile applications were analyzed.

### Method

Many models have been developed in the literature for the analysis of e-participation levels. However, there is no consensus on the model in the literature and mobile technologies are not taken into account in the developed models. Since the existing models in the literature were developed to analyze the participation levels of public institutions on their websites, it is seen that they are insufficient to measure the level of e-participation in mobile applications. The content analysis method was used in the study. Since the study is on the mobile applications of municipalities and in order to make an accurate analysis, a new model has been developed by using the models in the literature developed by both international organizations and academicians. The developed model consists of three levels of participation: "awareness", "consulting", and "active participation" and the tools determined for each of these levels.

### Result and Discussion

Although e-participation offered through mobile platforms was a concept that entered our lives in the 90s, it gained its popularity with the widespread use of smartphones. Although tools, initially SMS etc., are used as a tool in the participation of citizens, nowadays these tasks are mostly undertaken by mobile applications. However, this study shows that the mobile applications of metropolitan municipalities are still in the development stage. The e-participation/m-participation level offered by the mobile applications of the 20 metropolitan municipalities analyzed could not go beyond the awareness and consultation levels, except for the mobile application of the Izmir Metropolitan Municipality, "We Izmir". Other metropolitan municipalities, like İzmir, should offer the tools that will allow active participation in the use of their citizens in their mobile applications. However, although all mobile applications have participation opportunities at the first two participation levels, it has been determined that there are municipal mobile applications that offer very limited opportunities at these levels. Therefore, in addition to the active participation level, there is a development requirement for the municipalities in question at the other two levels of participation.

The mentioned issues that directly affect the m-participation opportunities of municipalities are not detailed because they are not the subject of this study. The effect of each topic on the participation levels of the analyzed municipalities' mobile applications can be determined in future studies. For this reason, no determination has been made regarding the effect of the mentioned topics on e-participation levels. However, the study focuses on the top-down supply dimension of the e-participation level, not the bottom-up demand dimension. As a result of the analysis, no information was found about the outputs at the consultation and active participation levels. In addition, citizens do not have the opportunity to give feedback at each level of participation. Only a determination has been made about the existence of sub-criteria/tools at these levels. Therefore, it will be useful to analyze the outputs, feedback and demand dimension of bottom-up e-participation at each participation level in future studies.

## GİRİŞ

Vatandaşların yönetime katılmalarının kökeni antik dönemlere kadar dayanmaktadır. Atina kentinde vatandaşlar politik konularda görüşlerini ifade edebilmekte, yönetime doğrudan katılabilmekteydi (Clive, 2012:140-146). Nüfus artışlarıyla birlikte vatandaşların yönetime doğrudan katılmaları imkânsız hale gelmeye başlamıştır. Çözüm olarak doğrudan demokrasi yerine temsili demokrasiler yönetim sistemlerinde ortaya çıkmıştır. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren doğrudan vatandaş katılımının lehine bazı gelişmeler yaşanmıştır. Bu dönemde BİT'in (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) gelişimi ve yaygınlaşması vatandaş katılımı konusunda büyük bir değişikliğe zemin hazırlamıştır. Teknolojik gelişmelerde yaşanan ilerlemelerle birlikte tüm dünyada dijitalleşme süreci hızlanmıştır. Dijitalleşmeyle birlikte tüm iş yapma biçimleri ve kullanılan araçlarda değişimler yaşanmıştır. Bu yaşanan değişim kamu yönetimini de etkilemiştir. Hem merkezi hem de yerel yönetimler kaynaklarını etkin ve verimli kullanabilmek, kamu hizmetlerini hızlı, ucuz ve kaliteli sunabilmek amacıyla BİT'ten yararlanmaya başlamıştır. 2000'li yıllarda Türkiye'de de bu dönüşüm yaşanmış, E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Dijital Türkiye Projesi gibi projeler uygulamaya koyulmuştur<sup>4</sup>. BM'nin (Birleşmiş Milletler) iki yılda bir yayımlanan e-devlet araştırma raporlarında Türkiye'nin e-devlet ve e-katılım alanında ilerleme katettiği görülmüştür. Türkiye, en yüksek seviye, e-devlet ve e-katılım kategorisinde yer almıştır. Ülke, 2022 yılında e-devlet alanında 48. sırada, e-katılım alanında 18. sırada olmuştur. Belediyelerdeki e-devlet düzeylerine gelindiğinde, aynı raporda İstanbul incelemeye tabi tutulmuştur. İstanbul 11. sırada yer almış ve en yüksek puan grubunda yer alan şehirler arasında olmuştur (BM, 2022).

BİT verilerinden anlaşılacağı üzere e-devletin ve e-katılımın yaygınlaşması ve gelişimi için uygun altyapı, araçlar ve imkânlar mevcuttur. Bu gelişim merkezi hükümetten daha sonra e-devlet projeleri geliştirmesi ve takipçi konumda olması sebebiyle en çok yerel yönetimlerde yaşanmaktadır. Yerel yönetim birimleri, vatandaşlara en yakın ve vatandaşlarla iletişimi en kuvvetli birimler olması sebebiyle e-devlet ve e-katılım düzeylerindeki gelişmeler vatandaşları doğrudan etkilemektedir. Belediyeler öncelikle web siteleri aracılığıyla vatandaşlar ile iletişim kurarken, günümüzde akıllı telefonların yaygınlaşması ve vatandaşlar tarafından aktif kullanılması sebebiyle mobil uygulama geliştirmeye yönelmiştir. Ancak belediyelerin büyük çoğunluğu için hala web siteleri birincil önceliktir ve mobil uygulamaya sahip belediye sayısı çok sınırlıdır. 2023 yılının ilk çeyreği itibariyle, Türkiye'deki 30 büyükşehir belediyesinin 20 tanesinin mobil uygulamaya sahip olduğu gözlemlenmektedir. Büyükşehir olmayan belediyelerde ise bu oran çok daha düşüktür. Ancak her geçen gün mobil uygulamaya sahip belediye sayısı artmaktadır.

Türkiye'deki sözü edilen gelişmeler, vatandaşların günlük hayatındaki BİT kullanımındaki değişiklikler (cep telefonu ve internet kullanımı) ve belediyelerin vatandaşlara sunabileceği katılım imkânları sebebiyle bu çalışmada, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarının e-katılım düzeyi incelenecektir. Çalışma ile "Türkiye'de, Büyükşehir Belediyelerinin mobil uygulamaları hangi düzeyde e-katılım sağlamaktadır?" sorusuna yanıt bulunması amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışmada ilk olarak kavramsal çerçeve irdelenmiş, sırasıyla; katılım, katılım sağlama düzeyleri, e-katılım, e-

<sup>4</sup> Bu dönüşüm süreci, BİT araçlarında ve altyapısında yaşanan gelişmeler üzerinden daha iyi okunabilir. Örneğin ITU (International Telecommunication Union) (2022) verilerine göre, 2022 yılında dünya nüfusunun %66'sı internet kullanıcısıdır. 2005 yılı verilerinde bu oran yalnızca %16'yken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2013 yılında bu oran %36 olmuştur. Dünyada hane halklarının bilgisayar sahiplik oranına gelindiğinde, Statista (2021) verilerine göre 2019 yılında bu oran %47,1'dir. 2005 yılında bu oran %27,3'ken, 10 yıl önceki verilere tekabül eden 2010 yılında %37,3'tür. TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) verilerine göre Türkiye'deki e-devlet hizmeti kullanım oranı %68,7'dir (TÜİK, 2022a). Düzenli internet kullanan bireylerin ülke nüfusuna oranlanmasıyla elde edilen 2022 yılı bulgularına göre, nüfusun %82,7'si düzenli internet kullanıcısıdır. 2011 yılındaki verilerde ise bu oran yalnızca %36,2'ydi (TÜİK, 2022b). Bilgisayar kullanım oranı verilerine gelindiğinde, 2004 yılında bu oran %23,6'yken, 2018 yılında bu oran %59,6'ya yükselmiştir (TÜİK, 2018). Sonuç olarak hem dünyada hem de Türkiye'de BİT araçlarında ve altyapısında son yıllarda büyük gelişmeler yaşandığı görülmekte ve bu durum da kamu sektörünü e-devlet ve e-katılım konularında yatırım yapmaya teşvik etmektedir.

katılım sağlama düzeyleri, ülkelerin e-katılım düzeyleri, m-katılım konularından bahsedilmiştir. Ardından ilgili literatür incelenmiş, araştırma yöntemi açıklanmış ve araştırma bulguları sunulmuştur. Burada her bir büyükşehir belediyesinin mobil uygulamasına ait analiz sonuçları farkındalık, danışma ve aktif katılım düzeylerine göre analiz edilmiştir. Sonuç ve değerlendirme bölümünde ise araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan yola çıkarak belediye mobil uygulamalarının sahip olduğu e-katılım/m-katılım olanakları üzerine bir değerlendirmede bulunulmuş ve gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın niteliği açısından e-katılım, e-katılım sağlama düzeyleri ve m-katılım önem arz etmektedir. Bu kapsamda, çalışmanın bu başlığı altında e-katılım, e-katılım düzeyleri ve m-katılım kavramı kısaca açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca güncel olarak ülkelerin sahip oldukları e-katılım düzeylerine yer verilerek Türkiye'nin ülkeler arasındaki mevcut durumu ortaya koyulmuştur.

### 1.1. E- katılım Kavramı ve E-katılım Sağlama Düzeyleri

Vatandaş katılımı kavramı; yurttaş katılımı, halk katılımı, sivil katılım, kamu katılımı vb. adlarla da anılmaktadır. Bu kavramın tanımına gelindiğinde ise birden çok tanım vuku bulmaktadır. “Katılım, vatandaşların politika seçimlerinde söz sahibi olması beklentisidir” (Bishop & Davis, 2002:14). Vatandaş katılımı konusunda literatürde önemli bir yeri olan Arnstein'e göre (1969:216) vatandaş katılımı, “Mevcut durumda siyasi ve ekonomik süreçlerin dışında bırakılan yurttaşların geleceğe kasıtlı olarak dâhil edilmesini sağlayan, gücün yeniden dağıtılmasıdır”. Vatandaş katılımı yalnızca halka bilgi vermek anlamına gelmemektedir. Kurumlar ile vatandaşlar arasında bir ilişki, etkileşim mevcuttur. Katılım rastgele veya yanlışlıkla gerçekleşen bir süreç değil, aksine vatandaşlarla devletin bir arada olduğu organize bir süreçtir. Ancak bu süreç içerisinde gerçekleşen katılımlar yalnızca idari konularla ilgili olmalıdır. Yargısal ve siyasi konularla ilgili olmamalıdır (Creighton, 2005:7). Kamu yönetiminde hem yerel hem de merkezi düzeyde giderek ehemmiyeti artan vatandaş katılımı, kararların kalitesini, vatandaşın kurumlara, yöneticilere güvenlerini artırmada, şeffaf ve hesapverebilir bir kamu yönetimin beslenmesinde önemlilik arz etmektedir (Karacan, 2022:664; Uçar Kocaoğlu, 2017; Uçar Kocaoğlu & Saylam, 2017; Uçar Kocaoğlu & Phillips, 2018).

Literatürde vatandaş katılımı düzeyine ilişkin birçok sınıflandırmalar mevcuttur. Bu sınıflandırmalara bakıldığında çoğunlukla üç düzeyli bir sınıflandırma ortaya çıkmaktadır. Arnstein (1969:217) katılım merdiveni teorisinde katılım türlerini; etkileme, iyileştirme, bilgilendirme, danışma, ikna etme, iş birliği, yetki devri, vatandaş kontrolü olmak üzere 8 seviyede tanımlamıştır. Bu seviyeler üç düzeyde toplanabilmektedir. Etkileme ve iyileştirme seviyeleri “katılımsızlık”, bilgilendirme, danışma, ikna etme seviyeleri “sembolik katılım”, iş birliği, yetki devri, vatandaş kontrolü seviyeleri “güçlü katılım” düzeyleri olarak sınıflandırılabilir. Etkileme ve iyileştirme seviyelerinde herhangi bir katılım mevcut değildir. Bu seviyelerde yalnızca vatandaşların eğitime ve gelişimine odaklanılmıştır ve vatandaşların herhangi bir rızası aranmaz. İkinci düzeye gelindiğinde; bilgilendirme, danışma, ikna etme aşamalarında vatandaşlar görüş ve önerilerini belirtebilmektedir. Bilgilendirme seviyesinde vatandaşların yalnızca tek taraflı bilgilendirilmesi söz konusudur. Oysa danışma ve ikna etme seviyelerinde vatandaşların görüş ve önerileri talep edilmektedir. Bu düzeyde vatandaşların katılımından bahsedilebilir ancak bu katılım sembolik düzeydedir ve son karar yine otorite tarafından verilmektedir. İş

birliği, yetki devri ve vatandaş kontrolü seviyelerine gelindiğinde, vatandaşların karar verme yetkisi diğer aşamalara kıyasla daha üst seviyededir. İş birliği düzeyinde vatandaşlar müzakere gücüne sahipken yetki devri ve vatandaş kontrolü seviyelerinde vatandaşlar yönetsel kararlarda tam güce sahiptir.

OECD'nin (2001:15-16) yapmış olduğu sınıflandırmaya göre üç düzeyli bir katılım söz konusudur. Bunlar; “bilgilendirme”, “danışma” ve “aktif katılım”dır. Bilgilendirme düzeyinde devletten vatandaşa doğru tek yönlü bir bilgi akışı mevcuttur. Bu düzeyde vatandaş aktif değil, pasif konumdadır. Danışma düzeyinde hem vatandaştan devlete hem de devletten vatandaşa iletişim mevcuttur. Ancak bu iletişim sınırlı bir iletişimdir. Aktif katılım düzeyinde ise danışma düzeyiyle benzer bir şekilde iki yönlü bir ilişki taraflar arasında mevcuttur. Danışma düzeyinden farklı olarak vatandaşlar politika yapım sürecinde pasif değil, aktif konumdadır.

Rowe ve Frewer (2005:254-255) çalışmalarında üçlü bir sınıflandırmaya gitmiştir. Bunlar; “vatandaş iletişimi”, “vatandaşa danışma” ve “vatandaş katılımı”dır. İlk düzey olan vatandaş iletişimde devletten vatandaşa doğru bir bilgi akışı mevcuttur. Bu bilgi akışı tek yönlüdür. İkinci düzey olan vatandaşa danışma düzeyinde vatandaş iletişiminde olduğu gibi tek yönlü bir bilgi akışı mevcuttur. Ancak önceki düzeyden farklı olarak vatandaştan devlete doğru bir iletişim mevcuttur. Aktif katılım düzeyine gelindiğinde hem devletten vatandaşa hem de vatandaştan devlete bir iletişim olanağı bulunmaktadır. Diğer düzeylerden farklı olarak çift yönlü bir iletişim biçiminden bahsedilmektedir.

BİT'lerin 80'li yıllardan itibaren hızlı gelişimiyle birlikte artık birçok faaliyette BİT'ten yararlanılmaya başlanılmıştır. Bu faaliyet alanlarından birisi de vatandaşların yönetime katılma faaliyeti olmuştur. BİT aracılığıyla hem vatandaştan devlete hem de devletten vatandaşa olan iletişimde BİT araçlarından faydalanılmaktadır. Dolayısıyla e-katılımın başında bulunan “e” harfi katılımın sağlandığı ortamı ifade etmektedir. E-katılımın tanımlanmasında hem akademisyenler hem de uluslararası kuruluşlar tarafından birçok tanım yapılmıştır. Birleşmiş Milletlerin yapmış olduğu tanıma göre e-katılım, “katılımcı, kapsayıcı ve müzakereci hale getirmek için vatandaşları BİT aracılığıyla politika, karar verme ve hizmet tasarımı ve sunumuna dâhil etme süreci” olarak tanımlanmaktadır (BM, 2018:112). Macintosh (2008:85) e-katılımı “Vatandaşların birbirleriyle ve seçilmiş temsilcileriyle bağlantı kurmasını sağlayarak siyasi katılımı genişletmek ve derinleştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı” olarak tanımlamıştır. White'ın (2007:110) tanımlamasında ise e-katılım, vatandaşlar arasında veya vatandaşlar ile yöneticiler (atanmış veya seçilmiş) arasında devlet politikaları hakkında katılımın sağlanabilmesi için BİT'in kullanılmasıdır. Genel olarak e-katılım, politika yapım sürecinde, uygulanmasında ve bu politikalar sonucunda oluşturulan hizmetlerin dağılımında BİT kullanılarak vatandaşların sürece dâhil edilmesi eylemi olarak özetlenebilmektedir. Dolayısıyla, e-katılımın, katılımcı demokrasi açısından önemli bir araç olduğu söylenebilmektedir. Böylece vatandaşlar, sivil toplum örgütleri gibi toplumdaki tüm paydaşlar yönetim sürecine dâhil olabilmekte, görüş ve önerileri çok daha kolay bir şekilde aktarabilmektedir (Wright & Street, 2007). E-katılım, yönetim ile vatandaş arasındaki iletişiminin yanında, vatandaşların kendi arasında da iletişim kurmasını sağlar. Bununla birlikte vatandaşların yönetime katılımının teşvik edilmesi fonksiyonunun da es geçilmemesi gerekmektedir. BİT ile iletişimin ve bilgi aktarımının kolaylaşmasıyla birlikte yönetimler vatandaşlarının kararlara katılımını teşvik etmeye başlamıştır. E-katılım, sivil katılımı, açık ve katılımcı yönetimi teşvik etmiş, böylece vatandaş ile yönetim arasında istişare ve diyalog imkânları sağlamıştır (BM, 2016:3).

E-katılım düzeylerinin belirlenmesinde uluslararası kuruluşlar öncülük etmiştir. OECD (2003) ve BM (2003) bu konudaki yapmış oldukları çalışmalarla e-katılım düzeylerini belirlemiştir. Bu örgütlerin çalışmalarından esinlenerek birçok akademisyen (Macintosh, 2004; Wimmer, 2007; Tambouris vd., 2007; Reddick, 2011, Saylam, 2020) kendi modellerini geliştirmiştir. Literatürde yer alan bu modeller incelendiğinde, modellerin OECD'nin ve BM'nin geliştirmiş olduğu modeller ile büyük benzerlikler gösterdiği görülmektedir.

OECD'nin 2003 yılında geliştirmiş olduğu model, OECD'nin 2001 yılında yayımladığı vatandaş ile devlet arasındaki katılım tipi çalışmalarına dayanmaktadır. OECD'nin belirlediği katılım düzeyi, üç boyuttan meydana gelmektedir. Bunlar; “e-bilgilendirme”, “e-danışma” ve “e-katılım”dır. E-bilgilendirme düzeyinde devlet aktif, vatandaş pasif bir rodedir. Devlet kamu politikaları hakkında vatandaş bilgilendiren aktif bir role sahiptir. Devlet, BİT kullanarak vatandaşa tek yönlü bilgiler aktarmaktadır. Bu aşamada vatandaş pasiftir ve yalnızca gönderilen bilgiyi almaktadır. Dolayısıyla, politika oluşum ve uygulama sürecinde kendisine herhangi bir rol verilmemiştir. Bu düzeyde, devlet politikaların halk üzerinde kabulünü kolaylaştırmayı, vatandaşa daha kolay ve hızlı bir şekilde erişebilmeyi hedeflemektedir. İkinci düzey olan e-danışma düzeyinde, vatandaşlar politika oluşum ve uygulama sürecinde daha aktif bir role sahiptir. Vatandaşlar ilgili politika ile ilgili görüş ve önerilerini yönetime aktarabilmektedir. Dolayısıyla, yalnızca yönetimden gelen tek yönlü bir bilgilendirmeden söz edilemez. Bununla birlikte, vatandaştan yönetime, diğer bir ifadeyle, alttan üstte de bilgilendirme mevcuttur. Ancak vatandaştan yönetime yapılan bu bilgilendirmenin nihai sonucu hakkında vatandaşların bir bilgisi yoktur. Kamu otoritesinin gelen mesajları dikkate alıp almayacağı kendisine bağlıdır. Diğer bir ifadeyle, takdir yetkisi kamu otoritesindedir. Dolayısıyla, e-bilgilendirme düzeyi tek yönlü iletişim olarak nitelendirilirken, e-danışma düzeyi çift yönlü sınırlı iletişim olarak OECD tarafından nitelendirilmiştir. Son katılım düzeyi ve en üst katılım düzeyi olan e-katılım düzeyinde, vatandaşlar ile yönetim arasında çift taraflı bir ilişki vardır. Vatandaşlar kamu politikaları ile ilgili görüş ve önerilerini yönetime iletir ve bu iletiler yönetim tarafından karar süreçlerine dâhil edilir. E-danışma düzeyinde olduğu gibi bir belirsizlik söz konusu değildir. Dolayısıyla, vatandaş ile yönetim arasındaki iletişim çift yönlü aktif katılımdır (OECD, 2003).

BM'nin yapmış olduğu sınıflandırma da OECD'nin yapmış olduğu gibi 3'lü bir sınıflandırmadır. Bunlar; “e-bilgilendirme”, “e-danışma”, “e-karar alma”dır. E-bilgilendirme düzeyinde kamu kurumlarının web sitelerinde vatandaşlara politika ve program belgeleri, bütçeler, yasal düzenlemeler, kamu yararına önemli konular hakkında özetler sunulmaktadır. Ayrıca web forumları, e-posta listeleri, haber grupları ve sohbet odaları gibi katılım araçları da mevcuttur. E-danışma düzeyi için kamu kurumlarının web sitelerinde e-danışma mekanizma ve araçlarının açıklandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte sitede yer alan kamuya açık ses ve video kayıtlarıyla ilişkili olarak, politika konuları bu web sitesi ortamında vatandaşlar arasında tartışılır. Devlet de vatandaşları bu tartışma ortamına teşvik eder. E-karar verme düzeyinde ise devlet vatandaşları karar alım süreçlerine dâhil eder ve ilgili konuların sonuçları hakkında vatandaşlara geri dönüş sağlar (BM, 2003:19).

Akademik dünyada geliştirilen e-katılım düzeyleriyle ilgili yaygın kullanılan Macintosh'un (2004) ve Tambouris vd.'nin (2007) katılım düzeylerinden bahsedilebilir. Macintosh'un modeli uluslararası örgütlerde olduğu gibi 3'lü bir sınıflandırmaya sahiptir. Bu modelde katılım düzeyleri; “e-etkinleştirme”, “e-dâhil etme”, “e-yetkilendirme”dir. E-etkinleştirme düzeyinde devlet vatandaşlara BİT aracılığıyla kamu politikalarıyla ilgili açık ve anlaşılır bilgiler ulaştırmaktadır. Vatandaş bu düzeyde pasif konumda, yalnızca bilgi alan konumundadır. E- dâhil etme düzeyinde

vatandaşlar kamu politikalarıyla ilgili yönetime geri dönüşlerde bulunmaktadır ancak vatandaşın görüşleri bir girdi olarak kabul edilse de son karar verici pozisyonda devlet bulunmaktadır. Dolayısıyla, iki yönlü bir iletişim mevcut ancak yukarıdan aşağı yönlü iletişimin daha baskın olduğu söylenebilir. E-dâhil etme düzeyine gelindiğinde bu düzey en üst katılım düzeyidir ve vatandaşlar karar alım sürecine doğrudan etkilidir. Bu düzeyde hem aşağıdan yukarıya hem de yukarıdan aşağıya doğru bir iletişim mevcuttur ve vatandaşlar bir nevi kamu politikalarının oluşumu ve uygulanışı sürecinde devlet ile birlikte ana aktör rolündedir (Macintosh, 2004:2-3).

Tambouris vd.'nin (2007:7) geliştirmiş olduğu katılım düzeylerine gelindiğinde beşli bir sınıflandırma söz konusudur. Bu düzeyler şunlardır:

- **E-Bildirim:** Vatandaşlara politikalar hakkında çevrimiçi bilgi veren tek yönlü bir iletişimdir.
- **E-Danışmanlık:** Vatandaşlardan kamu politikaları hakkında geri bildirim alan iki yönlü sınırlı bir iletişimdir.
- **E-Katılım:** Halkın politikalar konusundaki endişelerinin anlaşılıp dikkate alınması amacıyla süreç boyunca vatandaşla çevrimiçi olarak iletişimde kalınması, sürece dâhil edilmesidir.
- **E-İş Birliği:** Vatandaşlar politika alternatiflerin belirlenmesi ve sorunların çözülmesinde devlet ile birlikte hareket eder. İki yönlü bir iletişim mevcuttur ve vatandaş bu düzeyde çok daha etkilidir.
- **E-Yetkilendirme:** Son kararın vatandaşlar tarafından belirlendiği ve bu kararların uygulandığı katılım düzeyidir.

Çalışmanın bundan sonraki başlığında ülkelerin sahip oldukları e-katılım düzeylerine yer verilerek Türkiye'nin ülkeler arasındaki mevcut durumu ve m-katılım kavramı açıklanmıştır.

### 1.1.1. Ülkelerin E-Katılım Düzeyleri ve M-katılım

2003 yılından itibaren her iki yılda bir yayımlanan BM'nin dünyadaki e-devlet gelişimini ölçen e-devlet araştırması raporunda e-katılım endeksi (EPI) yer almaktadır. Bu endekste 193 ülkenin e-katılım düzeyleri karşılaştırılmaktadır. İlgili e-katılım endeksi e-katılım düzeyleri bölümünde bahsedilen BM'nin belirlemiş olduğu "e-bilgilendirme", "e-danışma", "e-karar alma" düzeylerine göre belirlenmiştir. 2022 yılında yayımlanan son raporda daha yüksek e-devlet gelişmişlik endeksi (EGDI) değerlerine sahip ülkelerin aynı zamanda daha yüksek EPI değerlerine sahip olduğu belirtilmiştir. Çok yüksek EPI değerlerine sahip 27 ülkenin EGDI değerleri 0,7524 ile 0,9717 arasında değişmektedir. Bununla birlikte, ülkelerin farklı EGDI ve EPI değerlerine sahip olabilmektedir. Örnek vermek gerekirse; Belçika, Slovakya, Bahreyn ve Beyaz Rusya gibi ülkeler çok yüksek EGDI değerlerine (0,75'in üzerinde) sahipken ortalama EPI değerlerine sahiptir. Bu ülkelerin EPI ortalaması 0,4488'dir. Ayrıca, Andorra, Antigua ve Barbuda, Azerbaycan, Bahamalar, Barbados, Butan, Bolivya, Brunei Darussalam, Cabo Verde, Kamboçya, Fildişi Sahili, Dominik Cumhuriyeti, Mısır, El Salvador, Gana, Guatemala, Jamaika, Lübnan, Maldivler, Mauritius, Karadağ, Fas, Namibya, Nikaragua, Filipinler, Katar, Saint Lucia, Saint Vincent ve Grenadinler, Sri Lanka, Tacikistan, Tonga ve Zambiya yüksek EGDI değerlerine (0,50-0,75) sahip olmakla birlikte EPI değeri ortalaması 0,3636'dır. Yüksek EGDI değerlerine sahip diğer 18 ülke (Cezayir, Belize, Bolivarcı Venezuela Cumhuriyeti, Botsvana, Dominika, Fiji, Gabon, Grenada, Guyana, İran İslam Cumhuriyeti, Monako, Nepal, Palau, Saint Kitts ve Nevis, San Marino, Seyşeller, Surinam, Trinidad ve Tobago) 0,0909 ile 0,2386 arasında değişen düşük EPI seviyelerine sahiptir (BM, 2022:41). EPI değeri en yüksek ülkeleri içeren tablo aşağıda yer almaktadır.

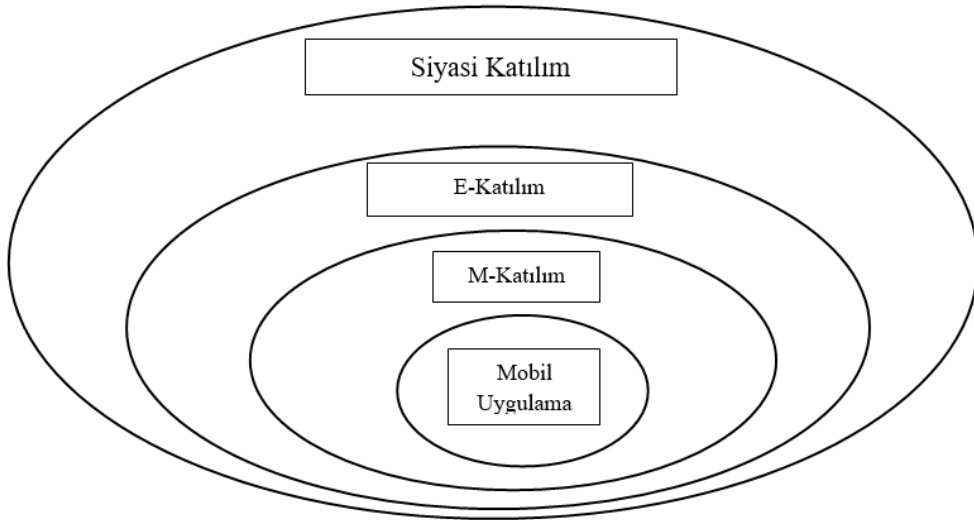
**Tablo 1:** 2022 E-Katılım Endeksi Göre En Yüksek Sırada Yer Alan Ülkeler

2022 EPI Sırası	Ülke	EPI Değeri	2020 EPI Sırası	EPI Sıralamasındaki Değişim
1	Japonya	1.0000	4	+3
2	Avusturalya	0.9886	9	+7
3	Estonya	0.9773	1	-2
3	Singapur	0.9773	6	+3
5	Hollanda	0.9659	9	+4
6	Finlandiya	0.9545	14	+8
6	Yeni Zelenda	0.9545	4	-2
6	Birleşik Krallık	0.9545	6	0

**Kaynak:** BM, 2022:41

Son yıllardaki Türkiye'nin e-katılım endeksi değişimine gelindiğinde yükseliş trendinin olduğu gözlemlenmektedir. 193 ülke arasında Türkiye 2022 yılında 18. sıradadır (BM, 2022:258).

M-katılım, akıllı telefonlar ve tabletler gibi taşınabilir elektronik aletler aracılığıyla vatandaşların yönetime katılımını ifade eder (Wimmer vd., 2013:2). E-katılım ve m-katılım birbirleriyle benzer kavramlardır ve m-katılımın e-katılımın bir alt dalı olduğunu, diğer bir ifadeyle daha özelleştirilmiş bir formu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Aşağıda yer alan şekilde (Şekil 1) bu fiili durum Schröder (2014a:75) tarafından görsel olarak ifade edilmiştir.

**Şekil 1:** M-Katılım Çerçevesi

**Kaynak:** Schröder, 2014a:75

M-katılım, yukarıdaki şekilde (Şekil 1) gösterildiği üzere, mobil uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Devlet kurumlarının mobil cihazlara geliştirecekleri mobil uygulamalar aracılığıyla m-katılım faaliyetleri icra edilebilmektedir.



Mobil uygulamalara merkezi hükümete dâhil kamu kurumlarının mobil uygulamaları ile yerel yönetimlerin sahip oldukları mobil uygulamalar dahildir.

Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde araştırmanın yöntemi, ilgili literatür ve araştırma bulguları sunulmuştur.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE İLGİLİ LİTERATÜR

Mobil platformlar ve e-katılıma yönelik çalışmalar; m-katılım platform önerisi (Türken vd., 2021; Brovelli vd., 2016; Borchers vd., 2023; Setyono vd., 2019; Ekong & Ekong, 2010), oyunlaştırma ile m-katılım ilişkisi (Thiel & Lehner, 2015), m-katılım ile kent planlaması ilişkisi (Schröder, 2015; Schröder, 2014b), m-katılımın benimsenmesi (Bagui vd., 2011; Manazir, 2019; Machado & Azevedo, 2020), yerel yönetimlerin uygulamalarının içerik analizi (Bunar & Isagah, 2016; Fanta & Sobehart, 2023), mobil teknolojiler ve uygulamalar ile katılım ilişkisi (Rosales, 2013; Manaf & Man, 2021), m-katılımı etkileyen faktörler (Foli & Van Belle, 2015; Schröder, 2014a; Hobololo & Mawela, 2017), m-katılımın özellikleri (Wimmer vd., 2013), m-katılım ile sürdürülebilirlik ilişkisi (Ochara & Mawela, 2013) ve yerel düzeyde m-katılım (Ntaliani vd., 2017; Cansel & Uçar, 2021) konularında literatürde yer edinmişlerdir. Görüldüğü üzere, literatürde yapılan çalışmaların daha çok m-katılım platformu önerisi üzerine olmuştur. Çalışmanın konusu olan yerel düzeyde, mobil uygulamalar üzerinden e-katılım düzeyinin ölçülmesine yönelik yalnızca bir çalışma tespit edilmiştir. Ntaliani vd.’nin (2017) çalışmasında Yunan belediyelerinin web siteleri ve mobil uygulamaları, e-katılım ve m-katılım düzeylerine göre değerlendirmiştir. Türkiye’de m-katılım konusundaki çalışma Uçar ve Cansel (2021) tarafından Ankara Büyükşehir Belediyesi özelindeki çalışmadır. İlgili çalışmada tek bir büyükşehir belediyesi irdelenmiş ve belediyenin katılım düzeyi ölçümü yapılmamıştır. Dolayısıyla literatür irdelendiğinde mobil platformlar aracılığı ile e-katılım düzeyinin tespit edilmesine yönelik Türkiye’deki tüm büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarını kapsayan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

E-katılım düzeylerinin analizi amacıyla literatürde birçok model geliştirilmiştir. Bu modellere kavramsal çerçeve bölümünde yer verilmişti. BİT alanının hızla gelişmesiyle uygulanan modellerde de değişiklikler meydana gelmiştir. Dolayısıyla, model konusunda bir uzlaşma literatürde mevcut değildir. Bununla birlikte geliştirilen modellerde mobil teknolojiler dikkate alınmamıştır (Deva vd., 2016:170). Literatürdeki mevcut modeller kamu kurumlarının web sitelerindeki katılım düzeylerini analiz etmek için geliştirildiğinden dolayı, modellerin mobil uygulamadaki e-katılım düzeyini ölçme konusunda yetersiz kaldığı görülmektedir. Çalışmanın belediyelerin mobil uygulamaları üzerine olması sebebiyle ve doğru bir analiz yapılabilmesi açısından literatürdeki modeller kullanılarak yeni bir model geliştirilmiştir. Bu modelde uygulamanın 7 gün 24 saat sunmuş olduğu bilgiler ve hizmetler ile konum tabanlı hizmetler dikkate alınmıştır. Model gelişiminde Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003), Ntaliani’nin vd., (2017), Sobaci’nin (2010) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılmıştır. Geliştirilen model, 3 katılım düzeyinden ve bu düzeylerin her biri için belirlenen araçlardan meydana gelmektedir. Bu düzeyler şunlardır: “farkındalık”, “danışma”, “aktif katılım”. Çalışmada içerik analizi yöntemi uygulanmış olup her bir aracın karşısına eğer karşılanıyorsa “\*” işareti koyulmuştur. O araç ilgili mobil uygulamada yer almıyorsa ilgili bölüm boş bırakılmıştır. “\*” işaretlerinin toplamı, analize tabi tutulan belediyenin o katılım düzeyindeki puanına karşılık gelmektedir. İçerik analizi, “Sözel, yazılı veya diğer materyallerin içerdiği mesajları anlam veya dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik bakımdan sınıflandırma, sayılara dönüştürme ve çıkarımda bulunma

yoluyla sosyal gerçeği ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır (Tavşancıl & Arslan, 2001:84).” İçerik analizi yönteminin web sitelerindeki e-katılımı analiz etmede birçok çalışmada kullanıldığı görülmektedir (bkz. Sobaci, 2010; Kaya & Över, 2019; Jiang & Xu, 2009; Macnamara, 2010; Setälä & Grönlund, 2006; Sudulich, 2008).

Farkındalık düzeyinde mobil uygulamadan vatandaşa doğru tek yönlü bir kamusal bilgi aktarımı yapılmaktadır. Bu düzeyde vatandaşlar politika sürecine dâhil olamayıp pasif bir konumdadır. Vatandaşlar; belediye faaliyetleri, politikaları, hizmetleri ve belediye hakkında bilgilere erişebilmektedir. Geliştirilen modelde farkındalık düzeyi için 12 araç belirlenmiştir. Bu araçlar şu şekildedir: “genel bilgiler (tarihçe, teşkilat yapısı, vizyon ve misyon vb.)”, “belediye başkan/ yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “günlük bilgiler (haberler, etkinlikler, ulaşım vb.)”, “devam eden altyapı çalışmaları (su, yol vb.)”, “personel sayısı ve dağılımı”, “ihale bilgileri”, “sıkça sorulan sorular”, “e-hizmetler”. Bu araçlardan “genel bilgiler (tarihçe, teşkilat yapısı, vizyon ve misyon vb.)”, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “belediye faaliyetleriyle ilgili raporlar/bilgiler”, “meclis toplantı ve karar bilgisi”, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “sıkça sorulan sorular” araçları Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılarak belirlenmiştir. Bununla birlikte “e-hizmetler” ve “günlük bilgiler” araçları Ntaliani vd.’nin (2017) çalışmasından yola çıkılarak geliştirilmiştir. Sözü geçen çalışmada sosyal hizmetler, çevre, kamu güvenliği vb. konularla ilgili mobil hizmetler m-katılım aracı olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte aynı çalışmada haberler, kültürel etkinlikler ve ulaşım kamusal bilgilerin sunulmasında araç olarak görülmekte ve m-bilgi düzeyinde konumlandırılmaktadır. Bu çalışmada, bahsi geçen araçlar günlük bilgiler başlığı altında toplanmıştır. Diğer araçlar ise mobil uygulamalar incelenerek bu çalışma için geliştirilmiştir. Bu araçlar da kamusal konularda vatandaşa bilgi aktarma işlevi taşımaktadır. Örneğin ihale bilgilerine mobil uygulamadan erişebilen bir vatandaş vergisinin hangi konularda ve bedelde kullanıldığını öğrenebilmektedir. Dolayısıyla, alt kriterler olarak farkındalık düzeyinde yer alması gerekmektedir. Bu düzeydeki analizle “büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu farkındalık düzeyi ne şekildedir?” sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

İkinci e-katılım/m-katılım düzeyi olan danışmada vatandaşlar mobil uygulamada yer alan araçlar üzerinden belediyeye ve yöneticilerine kamu politikaları ve yasadışı faaliyetlerle ilgili görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilmektedir. Bu düzeyde iki yönlü sınırlı bir iletişim mevcuttur. Vatandaşlar belediyeye geri bildirimde bulunabilmesine rağmen, politikalar ile ilgili nihai kararı belediye vermekte, diğer bir ifadeyle, takdir yetkisi belediyededir. Bu düzeyde 8 araç belirlenmiştir. Bunlar; “sosyal medya”, “tartışma forumları”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta/WhatsApp”, “canlı destek”, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, “anket”, “e-dilekçe”. Bu araçlardan “sosyal medya”, “tartışma forumları”, “danışma/telefon hattı”, “kurumsal e-posta” ve “e-dilekçe” araçları Macintosh’un (2004), OECD’nin (2003), BM’nin (2003) ve Saylam’ın (2020) çalışmalarından faydalanılarak tasarlanmıştır. Diğer taraftan, “yönetici veya meclis üyeleri ile iletişim”, ve “anket” araçları Ntaliani vd. (2017) ile Sobaci’nin (2010) çalışmalarından yola çıkılarak geliştirilmiştir. “Canlı destek” ile kurumsal e-posta aracının yanında WhatsApp’ın da dâhil edilmesi mobil uygulamalar incelenerek bu çalışma için geliştirilmiştir. Her iki sistemde yalnızca vatandaşların mesaj iletimi sağlanmaktadır. Bu sebeple, bu araç aktif katılım düzeyi yerine danışma düzeyine eklenmiştir. Her iki araçtan bahsetmek gerekirse, canlı destek günümüzde birçok mobil uygulamada mevcut olan bir sistemdir. E-posta ve telefon hattı yerine anlık olarak mobil platform üzerinden iletişim

kurmaya olanak sağlar. Bu sistem belediyeler için de uygundur ve dolayısıyla kriter olarak yer alması gerekmektedir. WhatsApp'a gelindiğinde WhatsApp'ın bir araç olarak e-postanın yanına eklenmesinin sebebi, günümüzde WhatsApp'ın vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılmasıdır. Birçok kamu kurumu bu sebeple WhatsApp numaralarını iletişim bilgilerine eklemektedir. Mobil uygulamalar söz konusu olduğunda, WhatsApp'ın da mobil cihazlarda çalışan bir uygulama olduğu düşünüldüğünde, bir e-katılım aracı olarak değerlendirilmesi gerektiği açıktır. Dolayısıyla, WhatsApp aracı, danışma düzeyindeki analizde dikkate alınmıştır. Bu düzeydeki analizle “büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu danışma katılım düzeyi ne şekildedir?” sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

Üçüncü e-katılım/m-katılım düzeyi olan aktif katılımı vatandaşlar mobil uygulamadaki araçlar vasıtasıyla politik kararlara doğrudan müdahil olabilmektedir. Bu düzeyde vatandaşların geri dönüşleri ne yönde ise belediye tarafından karar o yönde alınmaktadır. Örneğin, kente yapılması planlanan bir meydanın yapılıp yapılmayacağı, yapılırsa nasıl yapılacağı kararını doğrudan halk verebilmektedir. Bu düzeyde iletişim iki yönlüdür ve vatandaş aktif konumdadır. En üst düzey katılım düzeyi bu düzey olarak belirlenmiştir. Aktif katılım boyutunda 6 araç tasarlanmıştır. Bunlar; “e-oylama”, “politika öneri sistemi”, “aktif katılıma dair mevzuat”, “aktif katılımcı üye giriş sistemi”, “süreç takip sistemi”, “genel geri bildirim sistemi”. Bu araçlardan “e-oylama”, “süreç takip sistemi”, “aktif katılıma dair mevzuat” Saylam'ın (2020) çalışmasından esinlenerek alt kriter olarak eklenmiştir. Bununla birlikte “politika öneri sistemi” Sobaci'nin (2010) çalışmasından yola çıkılarak geliştirilmiştir. Bu çalışma için geliştirilen “genel geri bildirim sistemi” ile “aktif katılımcı üye giriş sistemi” araçlarının geliştirilme sebebi, diğer araçların mobil uygulamalar üzerinden sağlanan e-katılımın tespiti için yeterli olmayacağı düşüncesidir. Süreç takip sistemi yalnızca katılımı bulan vatandaşın mesajının bürokratik prosedürün hangi aşamasında olduğunu ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, mesajın kuruma ulaşması, işleme alınması ve değerlendirmenin tamamlanması aşamalarının bir ifadesidir. Ancak vatandaşın mesajı sonucunda hangi kararların alındığı bilinmemektedir. Genel geri bildirim sistemi ile mesajların değerlendirme sürecinin sonucunda alınan kararlar gözlemlenebilmektedir. Dolayısıyla, vatandaş katılımının sonucunun görülmesi açısından bir kriter olarak bu düzeye eklenmiştir. Eklenen diğer bir araç olan aktif katılımcı üye giriş sistemi, vatandaşların katılım sürecini takip edebilmesi açısından önemlidir. Vatandaşlar bu giriş sistemi ile geçmiş ve şimdiki katılımlarının kaydına ulaşabilmektedir. Bu sistem olmadan vatandaşların mobil platform üzerinden aktif bir katılımcı olması pek mümkün değildir. Bu düzeydeki analiz ile “büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları aracılığıyla sunduğu aktif katılım düzeyi ne şekildedir?” sorusu yanıtlanmaya çalışılacaktır.

Çalışmada Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin Android ve IOS (Iphone Operating System) işletim sistemlerinde yer alan mobil uygulamalarıdır. Ancak 2023 yılının ilk çeyreğinde yapılan incelemede, 30 büyükşehir belediyesinden yalnızca 20 tanesinin mobil uygulamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunlar; İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Antalya, Mersin, Konya, Denizli, Kocaeli, Samsun, Ordu, Muğla, Erzurum, Balıkesir, Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Kayseri, Malatya Büyükşehir Belediyeleridir<sup>5</sup>. Dolayısıyla, yapılan incelemede yer alan bilgiler 2023 yılının ilk çeyreğinde bahsedilen büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamalarından elde edilen bilgilerdir.

<sup>5</sup> Kaynakça bölümünde analize tabi tutulan mobil uygulamaların erişim adreslerine yer verilmiştir. Yılın ardında yer alan “a” harfi mobil uygulamanın Android, “b” harfi IOS platformu uygulaması olduğunu ifade etmektedir.

### 3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

20 büyükşehir belediyesine ait mobil uygulamalar belirtilen üç katılım düzeyi açısından analize tabi tutulmuştur. Farkındalık düzeyinde 20 büyükşehir belediyesinden 9 tanesi, 6 ve üzeri katılım aracına sahiptir. En yüksek değere 9 araç ile Bursa Büyükşehir Belediyesi sahipken, en düşük değere 2 araç ile Hatay Büyükşehir Belediyesi sahiptir. Bursa Büyükşehir Belediyesinin sahip olmadığı araçlara bakıldığında, (meclis toplantılarının çevrimiçi takibi, bütçe ve ödenek durumu, personel sayısı ve dağılımı) analize tabi tutulan diğer belediyelerin büyük bir bölümünde de yer almadığı görülmektedir. Diğer taraftan, Hatay Büyükşehir Belediyesinin bu denli düşük katılım düzeyine sahip olmasının temel sebebi uygulamanın çok temel düzeyde kalmış olmasından kaynaklanabilir. Bu uygulama için bir büyükşehir belediyesi uygulaması demek çok güçtür. Dolayısıyla, Hatay Büyükşehir Belediyesinin tam anlamıyla bir mobil uygulamaya sahip olduğu söylenememektedir.

Mobil uygulamalarda en çok ve en az karşılanan katılım araçlarına gelindiğinde, “belediye başkan/yönetici özgeçmişi”, “günlük bilgiler”, “e-hizmetler” araçlarının en çok karşılanan, “meclis toplantılarının çevrimiçi takibi”, “bütçe ve ödenek durumu”, “personel sayısı ve dağılımı”, “sıkça sorulan sorular” araçlarının en az karşılanan araçlar olduğu tespit edilmiştir. Bu araçlar arasından 20 mobil uygulamada yer alan “günlük bilgiler” ve “e-hizmetler” araçları en çok, yalnızca birer mobil uygulamada yer alan “personel sayısı ve dağılımı” ve “bütçe ve ödenek durum bilgisi” araçları en az karşılanan araçlar olmuştur. Bu araçların ortak noktaları irdelendiğinde vatandaşların günlük hayatına daha çok hitap ettiği görülmektedir. Örneğin her gün toplu taşıma kullanan bir vatandaş mobil uygulamadan bu hizmete her gün giriş yapma ihtiyacı hissedebilmektedir. Diğer taraftan, örneğin en az karşılanan araçlardan olan personel sayısı ve dağılımı konusunda bir vatandaşın aynı sıklıkla belediyeden bilgi talep etmeyeceği açıktır. Bununla birlikte, toplu taşıma örneğindeki gibi halkın tamamının talep etmek isteyeceği bir bilgi olmadığı da söylenebilir. Dolayısıyla, en az karşılanan katılım araçlarının vatandaşların geneline hitap etmeyen ve günden çok, aylık veya yıllık bilgi taleplerinin olabileceği içerikler olduğu söylenebilir. Aşağıdaki tabloda detaylı analiz verilerine yer verilmiştir (Tablo 2):

**Tablo 2:** Farkındalık Düzeyi Sonuçları

KATILIM DÜZEYİ	ARAÇLAR	İSTANBUL	ANKARA	İZMİR	BURSA	ADANA	ANTALYA	MERSİN	HATAY	KONYA	DENİZLİ	KOCAELİ	SAMSUN	GAZİANTEP	ORDU	MUĞLA	K.MARAS	ERZURUM	BALIKESİR	KAYSERİ	MALATYA
FARKINDALIK	Genel Bilgiler (Tarihçe, Teşkilat Yapısı, Vizyon ve Misyon vb.)				*	*		*	*	*	*	*	*	*			*		*		
	Belediye Başkan/Yönetici Özgeçmişi		*		*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

<b>Belediye Faaliyetleri ile İlgili Raporlar/Bilgiler</b>	*	*	*					*	*			*							*	
<b>Meclis Toplantı ve Karar Bilgisi</b>	*	*	*					*	*		*									
<b>Meclis Toplantılarının Çevrimiçi Takibi</b>	*	*												*						
<b>Bütçe ve Ödenek Durumu</b>			*																	
<b>Günlük Bilgiler (Haberler, Ulaşım, Etkinlik vb.)</b>	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Devam Eden Altyapı Çalışmaları (Su, Yol Vb.)</b>	*	*		*			*		*					*						
<b>Personel Sayısı ve Dağılımı</b>																			*	
<b>İhale Bilgileri</b>		*	*	*	*	*			*	*		*	*	*	*		*	*	*	
<b>Sıkça Sorulan Sorular</b>	*			*	*															
<b>E-Hizmetler</b>	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>TOPLAM</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Danışma düzeyinde 20 büyükşehir belediyesinden 9 tanesi 4 ve üzeri katılım aracına sahiptir. En yüksek değere 6 araç ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi sahipken, en düşük değere 2 araç ile Erzurum ve Balıkesir Büyükşehir Belediyeleri sahiptir. Bu araçların belediyeler arasında dağılımına gelindiğinde “tartışma forumları” aracına hiçbir belediyenin sahip olmadığı gözlemlenmektedir. Ayrıca, “anket” ve “canlı destek” araçlarına sahip belediye sayısı çok sınırlı kalmıştır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi “canlı destek” hizmeti sunan tek belediye olarak dikkat çekmektedir. “Danışma/telefon hattı” ile “E-dilekçe” araçları, belediyelerin mobil uygulamalarının neredeyse tamamında gözlemlenen araçlar olmuştur. Yapılan incelemede 19 büyükşehir belediyesinin mobil uygulamasında bu hizmetlere karşılık bölümler yer aldığı tespit edilmiştir. Mobil uygulamalarda yaygın olarak yer alan araçların ortak noktalarından bahsetmek gerekirse, bu araçların diğerlerine kıyasla daha geleneksel ve günlük hayatta vatandaşların daha çok kullandığı araçlar olduğu söylenebilir. Nadiren yer alan

araçların ortak özelliklerine gelindiğinde ise, vatandaşların günlük hayatında daha az yer etmiş ve daha güncel araçlar olduğu söylenebilir. Aşağıdaki tabloda detaylı analiz verilerine yer verilmiştir (Tablo 3):

**Tablo 3:** Danışma Düzeyi Sonuçları

KATILIM DÜZEYİ	ARAÇLAR	İSTANBUL	ANKARA	İZMİR	BURSA	ADANA	ANTALYA	MERSİN	HATAY	KONYA	DENİZLİ	KOCAELİ	SAMSUN	GAZİANTEP	ORDU	MUĞLA	K.MARAŞ	ERZURUM	BALIKESİR	KAYSERİ	MALATYA
		Sosyal Medya	*			*	*				*	*	*			*	*	*	*	*	
Tartışma Forumları																					
Danışma / Telefon Hattı		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Kurumsal E-Posta/WhatsApp		*		*	*							*	*	*							
Canlı Destek		*																			
Yönetici veya Meclis Üyeleri ile İletişim			*		*		*	*		*	*	*								*	*
Anket		*	*						*												
E-Dilekçe		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>TOPLAM</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Aktif katılım düzeyine gelindiğinde, yalnızca İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulamasında aktif katılım düzeyine ait araçların yer aldığı tespit edilmiştir. Uygulamalarında 6 araçtan 4'ü karşılanmıştır. Dolayısıyla, listede yer alan 20 belediyenin mobil uygulamasında geliştirilmesi gereken en önemli konu aktif katılıma dairdir. Aşağıdaki tabloda detaylı analiz verilerine yer verilmiştir (Tablo 4):

**Tablo 4:** Aktif Katılım Düzeyi Sonuçları

KATILIM DÜZEYİ ARAÇLAR	İSTANBUL	ANKARA	İZMİR	BURSA	ADANA	ANTALYA	MERSİN	HATAY	KONYA	DENİZLİ	KOCAELİ	SAMSUN	GAZİANTEP	ORDU	MUĞLA	K.MARAS	ERZURUM	BALIKESİR	KAYSERİ	MALATYA
<b>E-Oylama</b>			*																	
<b>Politika Öneri Sistemi</b>			*																	
<b>Aktif Katılma Dair Mevzuat</b>																				
<b>Aktif Katılımcı Üye Giriş Sistemi</b>			*																	
<b>Süreç Takip Sistemi</b>			*																	
<b>Genel Geri Bildirim Sistemi</b>																				
<b>TOPLAM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## SONUÇ

Her ne kadar mobil platformlar aracılığıyla sunulan e-katılım 90'lı yıllarda sisteme dâhil olsa da popülerliğini akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla kazanmıştır. Başlangıçta SMS vb. araçlar vatandaşların katılımında bir araç olarak kullanılsa da günümüzde bu işleri daha çok mobil uygulamalar üstlenmektedir. Ancak bu çalışmayla görülmektedir ki büyükşehir belediyelerinin mobil uygulamaları hala gelişim aşamasındadır. Analize tabi tutulan 20 büyükşehir belediyesinin mobil uygulamalarının sunmuş olduğu e-katılım/m-katılım düzeyi, İzmir Büyükşehir Belediyesinin mobil uygulaması olan “Biz İzmir” dışında, farkındalık ve danışma düzeylerinden öteye geçememiştir. Diğer büyükşehir belediyeleri de İzmir gibi aktif katılıma imkân verecek araçları mobil uygulamalarında vatandaşların kullanımına sunmalıdır. Ancak tüm mobil uygulamaların ilk iki katılım düzeyinde katılım olanaklarına sahip olmasına rağmen, bu düzeylerde de çok sınırlı imkânlar sunan belediye mobil uygulamalarının olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, aktif katılım düzeyinin yanında diğer ilk iki katılım düzeyinde de söz konusu belediyeler açısından gelişim gerekliliği mevcuttur. Farkındalık düzeyinde, 11 belediyenin 6'nın altında, 3 belediyenin 3 ve altında katılım aracına sahip olduğu belirlenmiştir. Danışma düzeyinde ise 11 belediyenin 4'ün altında, 2 belediyenin 2 ve altında katılım aracına sahip olduğu tespit edilmiştir. Hem farkındalık hem de danışma düzeyinde kriterlerin %50 ve fazlasını karşılayan belediyeler incelendiğinde, %50 oranının altında kalan belediyelere kıyasla genellikle nüfus ve bütçe olanakları bakımından önde olduğu gözlemlenmiştir. Örneğin farkındalık düzeyinde en

yüksek puanları alan Ankara ve Bursa illeri en düşük puanları alan Hatay, Malatya ve Erzurum illerine kıyasla hem nüfus hem de mali olanaklar açısından daha avantajlıdır. Danışma düzeyinde de en yüksek puanları alan İstanbul, Bursa illeri en düşük puanları alan Erzurum, Balıkesir illerine kıyasla hem nüfus hem de mali olanaklar açısından daha avantajlıdır. Ancak çalışma kapsamında yalnızca büyükşehir belediyelerine ait mobil uygulamaların hangi düzeyde e-katılım sağladığı incelenmiştir. İlgili belediyelerin ekonomik, demografik, stratejik ve coğrafi farklılıklarının e-katılım düzeylerine etkisi üzerine ilişki analizi yapılmamıştır. Gelecek çalışmalarda ekonomik, demografik, stratejik ve coğrafi değişkenlerin e-katılım üzerinde etkisi incelemeye alınabilir. Ayrıca çalışmada detaylı belirtildiği gibi geçmiş çalışmalar referans alınarak her bir e-katılım düzeyi için katılım araçları/alt kriterleri belirlenmiştir. Ancak e-devlet ve e-katılımın sürekli değişen, dönüşen, dinamik yapısı gereği ileriki yıllarda bu araçlara yenilerinin eklenmesi ve/veya mevcut araçların revize edilmesi gerekebilir. Gelecek çalışmalarda katılım araçlarının/alt kriterlerinin güncelliği kontrol edilerek ilerlenmesi daha sağlıklı olacaktır.

Çalışmada bahsedildiği üzere, cep telefonu gibi mobil iletişim araçları ve internet günümüzde büyükşehir belediyeleri sınırlarında yaşayan neredeyse her hane tarafından erişilebilir konumdadır. Bu sebeple, mobil uygulamalar da vatandaşlar tarafından kolaylıkla erişilebilir bir konumdadır. Ancak her ne kadar vatandaşlar açısından BİT Türkiye’de erişilebilir konumda olsa da belediyelerin BİT altyapısının seviyesi de önem arz etmektedir. Mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan bilgiler, vatandaş bilgileri ve mobil uygulamaya giriş, çıkış, kullanım verileri gibi bilgiler dijital ortamda saklanmaktadır. Yüksek hacimli bu verilerin saklanabilmesi, gerektiğinde hızlı bir şekilde erişilebilmesi gerekmektedir. Belediyeler aynı zamanda mobil uygulamanın kullanımından elde edilen depolanmış bilgileri; uygulamanın gelişimi, vatandaş deneyiminin ve memnuniyetinin artırılmasında kullanabilmektedir. Bu noktada karşımıza büyük veri kavramı çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, belediyeler gelişmiş BİT altyapıları sayesinde çok değerli bilgiler elde edebilir ve bu bilgilerden yeni bilgiler üretebilmektedir. Ancak bu üretimin gerçekleşebilmesi için özellikle belediye yönetiminde yer alan kişilerin bilişim teknolojileri ve vatandaş katılımı konusunda yüksek bilince sahip olması gerekmektedir. Bu konularda bilinç düzeyi düşük olan belediye yöneticileri, belediye kaynaklarını mobil uygulamanın gelişmesinde ve vatandaş katılımının artırılmasında kullanmayabilir. Bununla birlikte belediye yöneticilerinin uygulayabileceği, takip edebileceği bir plan ve strateji bulunmalıdır. İlgili plan ve stratejiler hem ulusal hem de yerel düzeyde olabilmektedir. Ancak bu sayede belediyeler uzun vadeli, sürdürülebilir bir m-katılım platformu oluşturup devam ettirebilir.

Belediyelerin m-katılım olanaklarını doğrudan etkileyici bahsedilen konular, bu çalışmanın konusu olmaması sebebiyle detaylandırılmamıştır. Her bir konu başlığının, analize tabi tutulan belediyelerin mobil uygulamalarının sunmuş olduğu katılım düzeyleri üzerinde etkisinin ne olduğu gelecek çalışmalarda tespit edilebilir. Bununla birlikte çalışmada, e-katılım düzeyinin yukarıdan aşağı yönlü, arz boyutuna odaklanılmakta, aşağıdan yukarı yönlü, talep boyutuna odaklanılmamıştır. Analiz sonucunda danışma ve aktif katılım düzeylerindeki çıktılar konusunda herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır. Ayrıca vatandaşların her bir katılım düzeyinde geri bildirim olanağı da bulunmamaktadır. Yalnızca bu düzeylerdeki alt kriterlerin/araçların varlığı konusunda bir tespit yapılmıştır. Dolayısıyla, gelecek çalışmalarda her bir katılım düzeyindeki çıktılar, geri bildirimler ve aşağıdan yukarı yönlü, e-katılımın talep boyutu üzerine analizler yapılması faydalı olacaktır.



## ETİK BEYAN VE AÇIKLAMALAR

### *Etik Kurul Onay Bilgileri Beyanı*

Çalışma Etik Kurul onayı gerektirmemektedir.

### *Yazar Katkı Oranı Beyanı*

Yazarların araştırmaya katkıları eşit düzeydedir.

### *Çıkar Çatışması Beyanı*

Makalenin yazarları bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişkileri bulunmadığını dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan ederler.

## KAYNAKÇA

- Adana Büyükşehir Belediyesi (2023a). Akıllı Kent Uygulaması (Versiyon 5.9.4) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/search?q=adana&c=apps>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Adana Büyükşehir Belediyesi (2023b). Akıllı Kent Uygulaması (Versiyon 3.48) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/adana-ak%C4%B1ll%C4%B1-kentuygulamas%C4%B1/id1012282129?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Akdogan, I. (2010). Evaluating and Improving E-Participation in Istanbul. *Journal of E-Governance*, 33(3), 168–175.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (2023a). Başkent Mobil (Versiyon 4.1.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/search?q=ba%C5%9Fkent%20mobil&c=apps>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (2023b). Başkent Mobil (Versiyon 4.1.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/ba%C5%9Fkent-mobil/id1492899617?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Antalya Büyükşehir Belediyesi (2023a). Antalya Mobil (Versiyon 2.1.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ges.com.antalyasmartcity>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Antalya Büyükşehir Belediyesi (2023b). Antalya Mobil (Versiyon 3.0.3) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/antalya-mobil/id1451289877?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216–224.
- Bagui, L., Sigwejo, A. & Bytheway, A. J. (2011). *Public Participation in Government: Assessing m-Participation in South Africa and Tanzania*. A. Koch & P. A. van Brakel (Eds.), Proceedings of the 13 th Annual Conference on World Wide Web Applications 2011, 5-26 içinde. Cape Peninsula University of Technology, Cape Town.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi (2023a). Balıkesir Mobil (Versiyon 1.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.spexco.balikesirbelediyesi>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi (2023b). Balıkesir Mobil (Versiyon 1.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/bal%C4%B1kesir-mobil/id1621267508?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Bishop, P. & Davis, G. (2002). Mapping Public Participation in Policy Choice. *Australian Journal of Public Administration*, 1(1), 14–19.
- Borchers, M., Tavanapour, N. & Bittner, E. (2023). *Exploring AI Supported Citizen Argumentation on Urban Participation Platforms*. T. X. Bui (Ed.), Proceedings of the 56th Hawaii International Conference on System Sciences 2023, 1643-1652 içinde. The University of Hawaii at Mānoa, Honolulu.
- Brovelli, M. A., Minghini, M. & Zamboni, G. (2016). Public Participation in GIS via Mobile Applications. *ISPRS Journal of Photogrammetry and Remote Sensing*, 114, 306-315.
- Bunar, C. & Isagah, T. (2016). *Assessing Mobile Participation: A Case Study of iCitizen, Buycott and USHAHIDI*. H. J. Scholl, O. Glassey & M. F. W. H. A. Janssen (Ed.), Electronic Government and Electronic Participation: Joint Proceedings of Ongoing Research, PhD Papers, Posters and Workshops of IFIP EGOV and EPart (3-10) içinde. Amsterdam: IOS Press.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi (2023a). Bursa Cepte (Versiyon 3.0.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kuarkdijital.bursacepte>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi (2023b). Bursa Cepte (Versiyon 2.16) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/bursa-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id605727811?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Cansel, A. & Uçar, H. (2021). E-Participation in Local Government: Case of Ankara Metropolitan Municipality. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 4(1), 50-62.
- Clive, C. (2012). Towards Understanding Eparticipation in the Public Sphere. *Review of Business Research*, 12(1), 140-146.
- Creighton, J. L. (2005). *The Public Participation Handbook: Making Better Decisions Through Citizen Involvement*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Denizli Büyükşehir Belediyesi (2023a). Denizli Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 3.8) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/search?q=denizli&c=apps>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi (2023b). Denizli Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 3.8) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/denizli-b%C3%BCy%C3%BCK%C5%9Fehir-belediyesi/id1503692632?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Deva, B., Garzon, S. R. & Küpper, A. (2016). FlashPoll: A Context-Aware Polling Ecosystem for Mobile Participation. *Internet and Networks*, 169–176.
- Ekong, U. O. & Ekong, V. (2010). M-voting: A Panacea for Enhanced E-Participation. *Asian Journal of Information Technology*, 9(2), 111-116.
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi (2023a). Erzurum Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 1.3) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.erzurum.erzurumbuyuksehirbelediyesi>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi (2023b). Erzurum Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 1.3) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/erzurum-b%C3%BCy%C3%BCK%C5%9Fehir-belediyesi/id1571939987?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Fanta, M. & Soběhart, R. (2023). Applications for Citizen E-Participation and Communication in the Czech Republic- Current Supply and Content Analysis of Mobile Apps. *International Journal of Electronic Governance*, 15(1), 35-55.
- Foli, M. & Van Belle, J. (2015). Using Mobile Phones for Public Participation with Local Government in Cape Town. *IIMC International Information Management Corporation*, 1(1), 1-4
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (2023a). GBB Gaziantep (Versiyon 1.0.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.com.emsal.gbb>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (2023b). GBB Gaziantep (Versiyon 1.0.3) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/gbb-gaziantep/id1486085139?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Hatay Büyükşehir Belediyesi (2023a). Mobil Vatandaş (Versiyon 1.0.22) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.uniyaz.flexcity.vatandas.hty>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Hatay Büyükşehir Belediyesi (2023b). Mobil Vatandaş (Versiyon 1.0.9) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/mobil-vatandas/id1437355138>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Hobololo, T. & Mawela, T. (2017). Exploring the Use of Mobile Phones for Public Participation in the Buffalo City Metropolitan Municipality. *AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics*, 9(665-2017-1568), 57-68.
- ITU (2022). Individuals Using the Internet. Erişim adresi: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>, Erişim tarihi: 01.03.2023.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2023a). İstanbul Senin (Versiyon 14.8.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tr.gov.ibb.istanbulSenin>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2023b). İstanbul Senin (Versiyon 14.8.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/istanbul-senin/id1534342254?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- İzmir Büyükşehir Belediyesi (2023a). Biz İzmir (Versiyon 2.1.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.izmirbb.bizizmir>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- İzmir Büyükşehir Belediyesi (2023b). Biz İzmir (Versiyon 2.2.0) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/bizi-zmir/id1499563989?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Jiang, M. & Xu, H. (2009). Exploring Online Structures on Chinese Government Portals: Citizen Political Participation and Government Legitimation. *Social Science Computer Review*, 27(2), 174–195.
- Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi (2023a). Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 3.0.4) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.poolsoft.kmarasbsbelediyesi>, Erişim tarihi: 01.02.2023.

- Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi (2023b). Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 6.1) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/k-mara%C5%9F-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id941614229?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Karacan, O. (2022). Yerel Demokrasi. Yerel Yönetimler. Y. Özkaya, V. Erat, K. Demirci & A. Duran (Ed.), *Yerel Yönetimler, Kent ve Çevre Politikaları Ansiklopedisi* (663-667) içinde. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya, T. & Över, A. S. (2019). Bakanlık ve Belediye Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle E-Katılım Bağlamında İncelenmesi - KKTC Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(4), 1201-1226.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi (2023a). Akıllı Şehir Kayseri (Versiyon 6.7.9) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.KayseriBuyuksehirBelediyesi>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi (2023b). Akıllı Şehir Kayseri (Versiyon 6.5.9) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/ak%C4%B1ll%C4%B1-%C5%9Fehir-kayseri/id1272195374?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (2023a). E-Kocaeli (Versiyon 3.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.spexco.flexcoder2.kocaeli.activities>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (2023b). E-Kocaeli (Versiyon 3.2.4) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/e-kocaeli/id415445242?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2023a). Konya (Versiyon 4.1.17) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ikolmobil.konya>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2023b). Konya (Versiyon 4.1.13) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/konya/id517602098?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Machado, R. & Azevedo, A. (2020). Determinants and Consequences of Citizens' E-Participation: The Case Study of the App MyHomeCity. *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*, 9(1), 20-43.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences 2004*, 1-10.
- Macintosh, A. (2008). E- Democracy and E-Participation Research in Europe. H. Chen, L. Brandt, V. Gregg, R. Traunmüller, S. S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh & C. A. Larson (Eds.), *Digital Government: Advanced Research and Case Studies, And Implementation* (85-102) içinde. New York: Springer.
- Macnamara, J. (2010). The Quadrivium of Online Public Consultation: Policy, Culture, Resources, Technology. *Australian Journal of Political Science*, 45(2), 227.
- Manaf, H. A. & Man, M. N. S. (2021). Mobile Application and Web 2.0 as an E-Participation Mechanism: A Literature Analysis. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 15(6), 185-192.
- Manazir, S. H., Govind, M. & Rubina. (2019). My Safetipin Mobile Phone Application: Case Study of E-Participation Platform for Women Safety in India. *Journal of Scientometric Research*, 8(1), 47-53.
- Malatya Büyükşehir Belediyesi (2023). Malatya Mobil (Versiyon 1.0.2) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rastmobile.malatya\\_bb](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rastmobile.malatya_bb), Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Mersin Büyükşehir Belediyesi (2023a). Teksin Mersin (Versiyon 1.5.1) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teksin.mersin>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Mersin Büyükşehir Belediyesi (2023b). Teksin Mersin (Versiyon 5.7) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/teksin-mersin/id1538282979>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi (2023a). Muğla Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 0.0.7) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mbb.bel.tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi (2023b). Muğla Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 1.6) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/mu%C4%9Fla-kent/id1483460002?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Ntaliani, M., Costopoulou, C. & Karetos, S. (2017). Investigating the Mobile Side of E-Participation. *International Journal of Electronic Governance*, 9(3/4), 210-228.

- Ochara, N. M. & Mawela, T. (2013). Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology. *Information Technology for Development*, 21(1), 205-228
- OECD (2001). *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. Paris, France: OECD Publishing.
- OECD (2003). *Promise and Problems of E-Democracy, Challenges of Online Citizen Engagement*. Paris, France: OECD Publishing.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi (2023a). Ordu Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 3.0.4) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=tr.bel.ordu.mobilvatandas>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Ordu Büyükşehir Belediyesi (2023b). Ordu Büyükşehir Belediyesi (Versiyon 3.0.4) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/ordu-b%C3%BCy%C3%BCk%C5%9Fehir-belediyesi/id1293648625>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Reddick, C. G. (2011). Citizen Interaction and E-Government: Evidence for the Managerial, Consultative, and Participatory Models. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(2), 167-184.
- Rosales, R. G. (2013). Citizen Participation and the Uses of Mobile Technology in Radio Broadcasting. *Telematics and Informatics*, 30(3), 252-257.
- Rowe, G. & Frewer, L. J. (2005). A Typology of Public Engagement Mechanisms. *Science, Technology & Human Values*, 30(2), 251-290.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi (2023a). Samsun Mobil (Versiyon 1.0.5) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sbb.bi.akillisehirsamsun>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi (2023b). Samsun Mobil (Versiyon 4.0.1) [Mobil Uygulama]. Erişim adresi: <https://apps.apple.com/tr/app/samsun/id1435535103?l=tr>, Erişim tarihi: 01.02.2023.
- Saylam, A. (2020). Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 23-37.
- Schröder, C. (2014a). *A Mobile App for Citizen Participation*. Proceedings of the 2014 Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia (75-78) içinde. Association for Computing Machinery, New York.
- Schröder, C. (2014b). *Mobile Participation in Urban Development*. W. Bertelsen, S. Bødker, F. D. Cindio, V. Pipek (Eds.), International Reports on Socio-Informatics (IRSI), Proceedings of the COOP 2014 Workshop on Collaborative Technologies in Democratic Processes (37-44) içinde. Cape Peninsula University of Technology, Cape Town.
- Schröder, C. (2015). *Through Space and Time: Using Mobile Apps for Urban Participation*. P. Parycek & N. Edelmann (Eds.), Conference for E-democracy and Open Government (133-142) içinde. Donau-Universität Krems, Krems.
- Setälä, M. & Grönlund, K. (2006). Parliamentary Websites: Theoretical and Comparative Perspectives. *Information Polity*, 11(2), 149-162.
- Setyono, A., Handoko, L. B., Purwanto, Salam, A., Noersasanko, E. & Waluyo, D. E. (2019). Development of Mobile e-Participation System to Enhance e-Government Performance. *International Seminar on Application for Technology of Information and Communication (iSemantic)*, 288-293.
- Sobaci, Z. (2010). What the Turkish Parliamentary Web Site Offers to Citizens in Terms of e-participation: A Content Analysis. *Information Polity*, 15(3), 227-241.
- Statista (2021). Share of Households with a Computer at Home Worldwide from 2005 to 2019. Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/748551/worldwide-households-with-computer>, Erişim tarihi: 01.03.2023.
- Sudulich, M. L. (2008). An Empirical Study of E-Participation in Social Movement Organisations. *International Journal of Electronic Business*, 6(6), 651-665.
- Tambouris, E., Liotas, N. & Tarabanis, K. (2007). *A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools*. R. H. Sprague (Ed.) 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (90-90) içinde. IEEE Computer Society, US & Canada.

- Tavşancıl, E. & Arslan, E. (2001). *Sözel Yazılı ve Diğer Materyaller İçin İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Thiel, S. K. & Lehner, U. (2015). *Exploring the Effects of Game Elements in M-Participation*. S. Lawson & P. Dickinson (Eds.), Proceedings of the 2015 British HCI Conference 2015 (65-73) içinde. Association for Computing Machinery, New York.
- TÜİK (2018). Cinsiyete Göre Bireylerin Bilgisayar Kullanım Oranı, 2004-2018. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Bilim,-Teknoloji-ve-Bilgi-Toplumu-102>, Erişim tarihi: 05.05.2023.
- TÜİK (2022a). Cinsiyete Göre Bireylerin Son 12 Ay İçinde Özel Amaçla Kamu Kurum/Kuruluşlarıyla İletişimde İnterneti Kullanım ve Yürüttükleri Faaliyetlerin Oranı, 2022. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Bilim,-Teknoloji-ve-Bilgi-Toplumu-102>, Erişim tarihi: 05.05.2023.
- TÜİK (2022b). Cinsiyete ve İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflaması 1.Düzy'e Göre Düzenli İnternet Kullanan Bireylerin Oranı, 2011-2022. Erişim adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Bilim,-Teknoloji-ve-Bilgi-Toplumu-102>, Erişim tarihi: 05.05.2023.
- Türken, A. Ö., Söylemez, E., Salihoğlu, T., Kepekçioğlu, B., Aman, D., Balkan, N. & Özgün, K. (2021). Meydandan Mahalleye: Bir Mobil Katılım Modeli Önerisi. Y. Çakırer Özservet & H. Küçük (Ed.), *Mahalle Odaklı Katılım 5.0* (185-213) içinde. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Uçar Kocaoğlu, B. (2017). Vatandaş Katılım Sürecinin Tasarımı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 42-61.
- Uçar Kocaoğlu, B. & Phillips, R. (2018). Direct Public Participation in Local Government as Community Development: The Case of Turkey. S. Kenny, B. McGrath & R. Phillips (Ed.), *The Routledge Handbook of Community Development: Perspectives from Around the Globe* (451-462) içinde. New York and London: Routledge.
- Uçar Kocaoğlu, B. & Saylam, A. (2017). Türkiye'de Vatandaş Katılımı: Millî Eğitim Bakanlığı Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 123-144.
- United Nations (2003). *World Public Sector Report 2003, E-Government at the Crossroads*, United Nations, New York: UN Publishing.
- United Nations, (2016). *E-Government Survey 2016*. New York: UN Publishing.
- United Nations, (2018). *E-Government Survey 2018*. New York: UN Publishing.
- United Nations, (2022). *E-Government Survey 2022*. New York: UN Publishing.
- White, J. (2007). *Managing Information in the Public Sector*. NY: M. E. Sharpe.
- Wimmer, M. A., Grimm, R., Jahn, N. & Hampe, J. F. (2013). Mobile Participation: Exploring Mobile Tools in E-Participation. *Electronic Participation: 5th IFIP WG 8.5 International Conference 2013*, 1-13.
- Wimmer, M. A. (2007). *Ontology for an E-Participation Virtual Resource Centre*. R. Janowski & T. A. Pardo (Eds.), Proceedings of The 1st International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (89-98) içinde. Association for Computing Machinery, New York.
- Wright, S. & Street J. (2007). Democracy, Deliberation and Design: The Case of Online Discussion Forums. *New Media & Society*, 9(5), 849-869.