

Akıllı Kentlerde Dijital Yönetişim: E-Belediyecilik Uygulamaları

Digital Governance in Smart Cities: E-Municipality Application

Abdulsamet BOZKURT¹ 

ÖNE ÇIKANLAR	<ul style="list-style-type: none">Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yönetim anlayışını değiştirmiştir.Akıllı kent yaklaşımı ile akıllı yönetim yaygınlaşmıştır.E-belediyecilik uygulamaları akıllı yönetişimin aracıdır.
HIGHLIGHTS	<ul style="list-style-type: none">Developments in information and communication technologies have changed the understanding of governance.Smart governance has become widespread with the smart city approach.E-municipality applications are a tool of smart governance.
ÖZ	20. ve 21. yüzyıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) hızlı yayılması, katılım ve yönetim anlayışında köklü değişikliklere yol açmıştır. Teknolojinin sunduğu fırsatlar, vatandaşların bilgiye kolay ulaşımı, karar alma mekanizmasında temsilci ilişkiler yerine daha katılımcı bir ilişki biçimi ortaya çıkarmıştır. Bu süreç, geleneksel yönetim anlayışının yerine yönetim yaklaşımının benimsenmesine katkı sağlamıştır. Dijital dönüşümle birlikte e-devlet uygulamaları ulusal boyutta katılımı artırırken yerel boyutta bu görevi e-belediyecilik uygulamaları üstlenmektedir. E-belediyecilik, bu bağlamda, teknolojik gelişmeleri hızla benimseyerek, insana hizmet sunumu, katılımçılık ve şeffaflık temellerine dayalı yeni bir yerel yönetim anlayışının öncüsüdür. E-belediyecilik, yerel yönetimlerin hizmetlerini vatandaşlara erişilebilir hale getirirken, akıllı kent yaklaşımlarının yaygınlık kazanması ile önemi daha da artmıştır.
ANAHTAR KELİMELELER	<p><i>Akıllı Kent</i></p> <p><i>Yönetişim</i></p> <p><i>E-Belediyecilik</i></p> <p><i>Akıllı Yönetişim</i></p>
ABSTRACT	In the 20th and 21st centuries, the rapid spread of information and communication technologies (ICT) has led to fundamental changes in the understanding of participation and governance. The opportunities offered by technology, citizens' easy access to information, have led to a more participatory rather than representative relationship in decision-making mechanisms. This process has contributed to the adoption of a governance approach instead of the traditional management approach. With the digital transformation, while e-government applications increase participation at the national level, e-municipality applications undertake this task at the local level. In this context, e-municipality is the pioneer of a new understanding of local government based on service delivery to people, participation and transparency by rapidly adopting technological developments. While e-municipality makes the services of local governments accessible to citizens, its importance has increased even more with the widespread adoption of smart city approaches.
KEYWORDS	<p><i>Smart City</i></p> <p><i>Governance</i></p> <p><i>E-Municipality</i></p> <p><i>Smart Governance</i></p>
Atf (Citation):	Bozkurt, S. (2023). Akıllı kentlerde dijital yönetişim: E-belediyecilik uygulamaları, <i>Urban 21 Journal</i> , 1(1), 69-80

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, samettbozkurt43@gmail.com, Orcid: 0009-0005-6640-0482

Giriş

20 ve 21. yüzyıllarda hızla yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), bireyler ve kuruluşlar arasında veri alışverişini büyük ölçüde kolaylaştırmıştır. Bu dijital teknolojilerin yaygınlaşması, her geçen gün veri miktarını artırmış, teknolojinin geldiği nokta ise kamu idareleri, özel sektör ve vatandaşlar arasındaki iletişim ve etkileşimin büyük ölçüde dijital ortamda gerçekleşmesine olanak tanımıştır.

Özellikle kamu idareleri açısından, BİT, kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlamıştır. Devletin hızla dijitalleşme süreci, iletişim ve etkileşimin büyük bir bölümünün ortamda gerçekleşmesine olanak sağlamış ve bu durum kamu yönetiminde köklü değişikliklere yol açmıştır. Dijital çağda yönetim teorileri, bu teknolojik değişiklikleri göz önünde bulundurarak yeniden gözden geçirilmesi gereken bir alan haline gelmiştir. Birçok ülke ve hükümet, hızla değişen dünya koşullarına daha etkili bir şekilde yanıt vermek için yönetimde dijital teknolojileri giderek daha fazla kullanmaktadır. “Bu bağlamda, e-devlet, e-demokrasi, e-yönetişim gibi yeni kavramların çıktığı görülmektedir” (Yavuz, 2015, s. 274).

E-devlet, e-demokrasi, e-yönetişim gibi yeni kavramları akıllı yönetim kavramı ile aynı çatı altında toplandığı görülmektedir. Dijital yönetim, teknolojinin kullanımı yoluyla kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmayı amaçlayan bir yönetim şekli iken akıllı yönetim, teknolojinin yanı sıra şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirlik prensiplerini de içeren bir yönetim şeklini ifade etmektedir. Akıllı yönetim uygulamaları kamu idarelerinin sadece hizmet sunma biçimini değil, aynı zamanda karar alma süreçlerini, politika oluşturmayı ve vatandaşlarla etkileşimi de dönüştürmüştür. Akıllı yönetim kapsamında e-devlet uygulamaları, vatandaşların devlete çevrimiçi erişimini artırırken aynı zamanda vatandaşların politika oluşturmaya ve yönetimde daha fazla katılım göstermelerine olanak tanımıştır.

Akıllı yönetim uygulamaları e-devlet uygulamaları ile ulusal boyutta yaygınlık kazanırken son yirmi yılda oldukça popüler olan akıllı kent yaklaşımı ile yerel boyutta yaygınlık kazanmıştır. E-devlet uygulamalarının yerel boyutunu ifade eden e-belediyecilik uygulamaları, akıllı kent yaklaşımlarının önemli parçasını oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları, vatandaşların devlet hizmetlerine çevrimiçi erişimini ve katılımını kolaylaştırırken, yerel boyuttaki e-belediyecilik uygulamaları ise yerel yönetim birimlerinin hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmiştir.

Günümüzde, akıllı şehirlerin sadece altyapıyı iyileştirmekle kalmayıp aynı zamanda kent sakinlerini yönetim süreçlerine dahil etmesi gerekmektedir. Ancak, akıllı şehir uygulamaları genellikle ulaşım, trafik, su gibi temel altyapı alanlarına yoğunlaştığı görülmektedir. Halbuki günümüzde dünya genelinde akıllı şehir stratejilerinin merkezinde kent sakinlerinin katılımını artırmak ve demokratik yönetimi güçlendirmek yer almaktadır. Üstelik, bu tür katılım odaklı yaklaşımlar, akıllı kentlerin yapısındaki en düşük maliyetli yatırım alanlarından birini oluşturmaktadır.

Bu makalede, akıllı kent yaklaşımının dijital yönetime olan etkisi özellikle e-belediyecilik uygulamaları üzerinden incelenecektir. Akıllı kentlerin bu tür katılımcı yaklaşımları, dijital teknolojilerin demokratik süreçlerde nasıl kullanılabileceği konusunda önemli bir örnek teşkil

etmektedir. Bu bağlamda, akıllı kentlerin yönetimini daha demokratik hale getirme çabaları, sadece teknolojik gelişimlere değil, aynı zamanda kent sakinlerinin ihtiyaçlarına ve beklentilerine daha duyarlı bir yönetim anlayışını gündeme getirecektir.

1. 21. Yüzyılda Dijital (Akıllı) Yönetişim

Yönetişim, farklı paydaşların karar verme süreçlerinde etkileşimde bulunduğu ve işbirliği yaptığı bir yönetim modelini ifade etmektedir. Bu terim, birçok bağlama uyarlanabilen ve sıkça kullanılan bir ifadedir. Temel olarak yönetim terimi, bir ülkenin, bir toplumun veya bir milletin kolektif işlerini yönetmek için güç ve yetkinin nasıl uygulandığını ifade etmektedir. Bu kavram, devletler, organizasyonlar ve diğer aktörlerin yönetim eylemlerini veya tarzlarını tanımlamaktadır (Lopes & Farooq, 2020, s. 18).

Yönetişim kavramı, 1989 yılında Dünya Bankası'nın öncülüğünde tanımlanmış ve daha sonra OECD (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı), Birleşmiş Milletler (BM) ve Avrupa Birliği (AB) gibi kurumlar tarafından geliştirilmiştir. Türkiye'de ise bu kavram, 1996'daki Habitat Zirvesi'nin ardından gündeme gelmiş ve Zirve sonrasında "Yerel Gündem 21" çalışmalarıyla pilot belediyelerde uygulanmıştır. 2000'li yıllarda, Türkiye'nin AB üyelik süreci kapsamında, yönetim kavramı özellikle sivil toplumun güçlendirilmesi amacıyla vurgulanmış ve üzerinde çalışılmıştır (İnsani Gelişme Vakfı, 2020, s. 12).

Yönetişim kavramında, 21. yüzyılın hızla gelişen BİT aracılığıyla önemli değişiklikler yaşanmaktadır. Bu dönüşüm, vatandaşların zaman ve mekândan bağımsız bir şekilde yönetim süreçlerine katılabilmelerine olanak sağlayarak, yeni bir yönetim anlayışının gelişmesine katkıda bulunmuştur. Bu bağlamda iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle vatandaşların siyasal karar alma süreçlerine aktif katılımlarının sağlanacağı ve demokratikleşme düzeyinin artacağı ifade edilmektedir. Vatandaşların siyasal karar alma süreçlerine daha fazla katılım gösterebileceği ve toplumun demokratikleşme düzeyinin artabileceği öngörülmüştür (Falch, 2006, s. 135).

Dijital ya da akıllı yönetim olarak isimlendirilen yeni yönetim modeli, geleneksel kamu yönetimi anlayışını kökten değiştiren ve dijital teknolojilerin kullanımını temel alan bir sürece atıfta bulunmaktadır. Bu model, yönetim süreçlerinin ve hizmetlerin daha etkin, verimli ve katılımcı bir şekilde yürütülmesini amaçlamaktadır (Doru ve Balku, 2023). Bu kapsamda akıllı yönetim, kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla vatandaş katılımının artırılmasını ve daha fazla iş birliğine dayalı yönetişimin teşvik edilmesini ifade etmektedir (Demirkıran vd., 2021, s. 496).

Akıllı yönetim, vatandaşların devletle etkileşimini kolaylaştırmanın yanı sıra vatandaşların yönetim süreçlerine daha fazla katılımını sağlamayı amaçlamaktadır (Parry, 2008, s. 538). Ayrıca, akıllı yönetim, hükümetlerin ve kamu kurumlarının faaliyetlerini daha etkili bir şekilde planlama, uygulama ve izleme yeteneği kazandırır. Çünkü dijital teknolojiler, bürokrasinin azaltılmasına ve karar alma süreçlerinin hızlandırılmasına imkân tanımaktadır. Dahası, veri analitiği, yapay zekâ ve büyük veri gibi teknolojilerin kullanımı sayesinde, kamu hizmetlerinin daha iyi tasarlanması ve kişiselleştirilmesi mümkün hale gelebilmektedir.

Akıllı yönetişim, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasının ötesinde, yönetim faaliyetleri ve politika üretim sürecinde katılımcılığın daha iyi sağlanabilmesi için vatandaşların katılımını arttırmayı esas almaktadır. Akıllı yönetişimin aşağıdaki unsurlara olanak sağladığını ifade etmek mümkündür (Yörükoğlu, 2021, ss. 63-63):

- Sosyal ağlar, forum siteleri, e-katılım platformları aracılığıyla vatandaşın talep ve tepkilerinin anlık takibi,
- 7/24 Erişime açık, güncel ve hukuki boşlukların olmadığı e-mevzuat,
- E-demokrasi platformları (e-oy, e-referandum, çevrimiçi erişime açık oturumlar),
- Vatandaşların karar alma sürecine çevrimiçi katılımı ve faaliyetlerin dijital ortamlarda denetlenmesi
- Dijital platformlar (web siteleri, sosyal medya, e-posta) aracılığıyla çift yönlü bilgi alışverişi ve dönütlerin (şikâyet, memnuniyet, talep) sağlanması,
- Dijital platformlar aracılığıyla elde edilen veriler (talep, şikâyet) aracılığıyla stratejik vizyonun belirlenmesi,
- E-dilekçe ve e-bilgi edinme platformları (özel platformlar ve e-mail ile bilgi edinme hakkı),
- 7/24 ve aynı anda birçok kişiye hizmet veren e-devlet uygulamaları (Türkiye’de e-devlet kapısı gibi).

Sonuç olarak, akıllı yönetişim, hükümetlerin ve kamu kurumlarının 21. yüzyılın gereksinimlerine uygun şekilde dönüşmesini ve hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulmasını sağlayan önemli bir kavramdır. Bu yaklaşım, vatandaşların yönetim süreçlerine katılımını artırırken, kamu hizmet sunumunu da iyileştirmektedir. Dijital teknolojilerin sürekli gelişimi ile, dijital yönetişim daha da önemli hale gelmekte ve yönetim süreçlerini vatandaş lehine dönüştürmektedir.

2. Akıllı Kent Yaklaşımının Temel Bileşeni Akıllı Yönetişim

Akıllı kent, son yıllarda yeni veri yönetimi ağları olarak nesnelere interneti (IoT), büyük veri ve bulut bilişim teknolojilerinin kentsel planlama ve mühendislik alanlarının dijitalleşmesini mümkün kılmasıyla ortaya çıkmış bir kent yaklaşımıdır (Gil-Garcia, Zhang & Puron-Cid, 2016). Akıllı kentlerin kavramsallaştırılmasında farklı teorik çerçeveler olsa da (Samarakkody ve diğ., 2019, s.618) bu yaklaşım, kentsel çevre, mimarlık, çevre planlama ve yönetim, veri ve bilgi yönetimi, enerji, sağlık, insan faktörleri ve yönetişim gibi farklı yenilik türlerini içeren geniş bir perspektifi ifade etmek için bir şemsiye terimi olarak literatürde yer almaktadır (Anthopoulos, Janssen ve Weerakkody, 2016, s.78).

Akıllı kent kavramı, yaşam kalitesini artırmak ve kentsel kaynakları ve hizmetleri daha verimli bir şekilde yönlendirmek amacıyla dijital ve fiziksel alanların dönüştürülmesi fikrine dayanmaktadır. Bu dönüşüm süreci, genellikle BİT'ler, GPS destekli akıllı cihazlar, kullanıcılar tarafından paylaşılan sosyal medya verileri ve benzeri kaynakları kullanarak, vatandaşların ihtiyaçları ve zorlukları hakkında daha geniş bir perspektif sunmayı amaçlamaktadır (Barrionuevo, Berrone & Ricart, 2012, s.55).

Akıllı kent yaklaşımının temel araçları arasında veri, bilgi ve bilgi teknolojileri (BİT) bulunmaktadır. Bu yaklaşım, veri yönetimi kapasitesinin artırılmasını, bilgi işleme ve BİT kullanımının yoluyla bilgi paylaşımının gelişmiş ve gelişmekte olan ekonomilerdeki kentlerde ortaklıklar ve kuruluşlar arası iletişimi teşvik etmektedir (Odendaal, 2003, s. 590). Akıllı kent yaklaşımı, günümüzde giderek daha fazla kabul gören bir konsepttir ve bu yaklaşımın başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için kent yönetiminin de dönüşümünü zorunlu kılmaktadır. Kentlerin hızla büyüdüğü, nüfusun arttığı ve kaynakların daha iyi kullanılması gerektiği bir dönemde, akıllı teknolojiler kentlerin daha verimli, sürdürülebilir ve yaşanabilir hale getirilmesine yardımcı olabilmektedir. Ancak, bu teknolojilerin tam potansiyelini açığa çıkarabilmek için etkili bir yönetim ve yönetim yapısına ihtiyaç duyulmaktadır.

Yönetişim odaklı bir perspektifle yaklaşıldığında akıllı kentler, akıllı iş birliğine sahip kentler olarak da ifade edildiği görülmektedir (Meijer & Bolivar, 2016, s. 395). Organizasyonel değişiklikler göz önüne alındığında, akıllı kent girişimleri, kamu yönetiminin verimliliğini ve etkililiğini artırmanın yanı sıra, paydaşlar arasında daha fazla iş birliğini teşvik etmek için akıllı yönetimi teşvik eden yönleri de artırmayı amaçlamaktadır (Chourabi vd., 2012, s. 2290). Bu kapsamda akıllı kentlerde akıllı yönetim önemli bir konudur ve temel direğini oluşturmaktadır (Sucupira Furtado vd., 2023, s. 75). Akıllı yönetim, çeşitli paydaşların karar alma ve kamu hizmetlerine katılımı manasına geldiği görülmektedir (Albino vd., 2015, s.5).

Giffinger (2007) akıllı kentleri 6 temel bileşen üzerinden değerlendirerek, akıllı yaşam, akıllı insan, akıllı hareketlilik/ulaşım, akıllı çevre, akıllı yönetim/yönetişim ve akıllı ekonomi şeklinde sıralamıştır (ss. 11-13). Bu özellikler aşağıda yer alan Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Akıllı kent bileşenleri

AKILLI EKONOMİ	AKILLI İNSAN	AKILLI YÖNETİŞİM
Yenilikçi Ruh Girişimcilik Ekonomik İmaj ve Ticari Markalar Verimlilik Pazarda Esneklik İç Takviye ve Dönüşüm Yeteneği	Yeterlilik Düzeyi Yaşam Boyu Öğrenmeye Yakınlık Sosyal ve Etnik Çoğulculuk Esneklik ve Yaratıcılık Kozmopolitlik ve Kamusal Hayata Katılım	Katılımcı Karar Verme Kamu ve Sosyal Hizmetler Şeffaf Yönetişim Politik Stratejiler ve Perspektifler
AKILLI HAREKETLİLİK (Taşıma ve BİT)	AKILLI ÇEVRE (Doğal Kaynaklar)	AKILLI YAŞAM (Yaşam Kalitesi)
Yerel Erişilebilirlik İç Erişilebilirlik BİT Altyapısına Ulaşılabilirlik Sürdürülebilir, Yenilikçi ve Güvenli Taşıma Sistemleri	Doğal Şartların Çekiciliği Kirlilik Çevresel Koruma Sürdürülebilir Kaynak Yönetimi	Kültürel Olanaklar Eğitim Olanakları Sağlık Şartları Bireysel Güvenlik Yaşam Kalitesi Turistik Çekicilik Sosyal Dayanışma

Kaynak: Giffinger, (2007, ss. 11-13).

Akıllı kentlerin yönetimi ve koordinasyonu için gerekli olan ve demokratikleşme düzeyini ifade eden akıllı yönetim; karar alma süreçlerine katılım, yönetim sistemlerinin şeffaflığı, kamu hizmetlerinin mevcudiyeti ve siyasi stratejilerin kalitesi ile ilgilidir (Vanola, 2014, s. 887). Akıllı yönetişimin temel unsuru, veriyle güçlendirilen ve teknolojik altyapıyı içeren akıllı süreçlerdir. Akıllı kentler, temelde ulusal ve uluslararası ağlara bağlı bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bu yaklaşım, kamu kurumları, özel sektör ve sivil toplum ortaklıkları ile çalışan farklı paydaşların iş birliğini zorunlu kılmaktadır. Akıllı kent, katılımcı karar alma süreçleri ve BİT ile e-devlet uygulamaları gibi araçları kullanarak şeffaflık ve erişilebilir bilgiyi teşvik etmektedir (Akbaş, 2018, s. 383)

Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, "akıllı yönetim, kentsel hizmetlerin etkili, verimli ve işbirlikçi bir şekilde sunulabilmesi için kamu, özel sektör ve sivil toplum paydaşlarının bir araya getirilmesini ifade eder. Bu tür yönetişimi "akıllı" kılan faktör ise bu paydaşlar arasındaki iletişim ve iş birliğinin bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenmesidir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, verilerin toplanması ve analiz edilmesi süreçlerinde önemli bir rol oynayarak yönetişimi daha şeffaf ve hesap verebilir hale dönüştürmektedir (Gürsoy, 2019, s. 60). Ayrıca "açık veri politikaları, kamu sektörü tarafından üretilen verilerin açık ve ücretsiz bir şekilde tüm ilgili paydaşlarla paylaşılmasını teşvik eder. Bu yaklaşım hem kamu yönetiminde şeffaflığı artırır hem de katma değeri yüksek ürünler ve hizmetlerin geliştirilmesine katkı sağlar" (Laleoğlu, 2021, s. 18).

Akıllı kentler dijital yönetim yoluyla etkileşimli bir altyapıda BİT kullanımını, topluma yönelik yenilikçi ve gelişmiş hizmetler ve doğal kaynakların sürdürülebilir yönetimini, vatandaşlara yönelik hizmetleri, kaynakların sürdürülebilirliği açısından gelecek nesiller için uygulamaları, kentin kolektif zekasını sürdürmek için beşeri ve toplumsal sermaye yatırımlarını, modern iletişim altyapısını, katılımcı yönetişimi ve gelişmiş altyapıyı (fiziksel, sosyal, bilgi ve iletişim teknolojileri ve iş entegrasyonu) sağlamaktadır (Samarakkody ve diğ., 2019, s. 621).

3. Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları

Günümüzde teknolojinin hızlı gelişimiyle birlikte dünya çapında birçok alanda dijitalleşme sürecine girilmiştir. Bu bağlamda, kamu yönetiminin sunduğu birçok hizmet, e-devlet ve e-belediye gibi dijital platformlar aracılığıyla sunulmaya başlanmıştır. Merkezi yönetimin sunduğu kamusal hizmetler hızla dijitalleşirken yerel yönetimler de yerel hizmetleri daha etkili bir şekilde sunabilmek, vatandaşlara kaliteli, ekonomik ve hızlı hizmetler sunmak, mevcut sorunlara çözüm üretebilmek için hızlı bir dönüşüm sürecini başlatmışlardır. Bu bağlamda, birçok yerel yönetim birimi, bilgi teknolojileri ve internet teknolojilerine başvurarak hizmetlerin bir kısmını bu dijital kanallardan sunmaya başlamışlardır (Karaca & Öztürk, 2019).

Günümüzde yerel yönetimlerin görevlerini etkili bir şekilde yerine getirebilmesi için dijital dönüşüme odaklanmaları kaçınılmaz hale gelmiştir. Bu bağlamda, belediyelerin bilgiyi etkin bir şekilde kullanabilmesi, verileri yönetebilmesi ve ürettikleri verileri kamuoyuyla paylaşabilmesi dijital dönüşüm açısından önem taşımaktadır (Bojang & Bwando, 2018). Dijital dönüşümle birlikte kamu yönetiminin önemli bir parçası olan yerel yönetimlerde en ağırlıklı ve vatandaşa

en yakın yerel yönetim birimi olan belediyeler başta olmak üzere e-belediye uygulamaları hızla yaygınlaşmıştır (Çakır, 2015, s. 2). E-belediye (e-belediyecilik), yerel yönetimlerin yerel toplumla etkileşimini dönüştürmeyi hedefleyen e-devletin bir alt dalını ya da farklı ifadeyle yerel boyutunu ifade etmektedir.

Belediyeler vatandaşların beklenti ve taleplerine BİT vasıtasıyla daha etkin bir şekilde yanıt verme konusunda kendilerini güncellemişlerdir. Bu bağlamda, Türkiye'de nüfus yoğunluğuna bakılmaksızın hemen hemen tüm belediyeler, kendi web siteleri ve sosyal medya hesapları gibi dijital varlıklara sahip olmuşlardır (Karaca & Öztürk, 2019, s. 531). Ancak web siteleri genellikle tek yönlü bilgi iletişimini sağlamaktalar, yani bilgi kaynağından hedefe doğru bilgi akışını kolaylaştırmaktadırlar. Bu iletişim modeli genellikle paydaşların sürece katılımına izin vermez ve interaktif olmaktan uzaktır. Paydaşların web sitesi üzerinde yalnızca bilgiyi alması ve bu bilgiye erişmesi mümkün olurken, aktif bir şekilde etkileşime girmeleri veya geri bildirimde bulunmaları pek yaygın değildir.

E-belediyecilik uygulamaları, sadece bir belediyenin bir web sitesi oluşturmasıyla sınırlı değildir. Bu yaklaşım, yönetsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin zaman ve mekân kısıtlaması olmadan hızlı ve etkili bir şekilde dijital ortamda gerçekleşebilmesini ifade etmektedir (Güven, 2022, s. 1624). E-belediye uygulamaları, genel olarak yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması, vatandaşlara ve işletmelere internet üzerinden etkin hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları aracılığıyla entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanması süreçlerini içermektedir (Erdal, 2004, s. 128).

E-belediyecilik, belediyelerin verileri toplamak, analiz etmek ve paylaşmak için çeşitli dijital araçlar ve platformlar kullanmaktadır. Ayrıca e-belediyecilik uygulamaları ile karşılıklı etkileşimli olarak vatandaşların yönetime katılma süreçleri kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. Belediyeler e-belediye uygulamaları üzerinden halka açık oturumlar ve toplantılar, çeşitli karar süreçlerinde anket oluşturma, sosyal medya platformları üzerinden oylamalar, vatan görüşlerin sorulması gibi çeşitli yönetim stratejileri gerçekleştirebilmektedirler. Bu stratejiler, belediyelerin daha iyi kararlar almasına ve hizmetlerini sürekli olarak iyileştirmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca, verilerin kamusal kullanıma açık olması, şeffaflığı artırmakta ve yerel yönetimlerin hesap verebilirliğini güçlendirmektedir.

E-belediye, sadece belediye hizmetlerinin dijital platforma taşınması değil, aynı zamanda e-devlet uygulamalarıyla entegre çalışarak, dijital uygulamaların kullanımıyla belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını artıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetim yaklaşımını destekleyen bir sistemdir (Acılar, 2012: 130-131). E-belediye uygulamaları, bürokratik işlemlerden kâğıt ve matbaa masraflarına, personel giderlerinden zaman tasarrufuna kadar çeşitli alanlarda avantajlar sunmanın yanı sıra, çeşitli hizmet gereksinimlerine daha esnek ve uygun çözümler sunarak yeni fırsatlar oluşturmuştur (Çakır, 2015, s. 2).

Yerel yönetimler, bürokratik engelleri azaltmak, kaynakları ve zamanı daha verimli kullanmak amacıyla yerel kamu hizmetlerinin birçoğunu dijital platformlara taşıyarak çeşitli e-belediye hizmetleri sunmaktadır. Erdoğan (2019) tarafından belirtildiğine göre, belediyeler tarafından yaygın bir şekilde uygulanan e-belediyecilik hizmet örnekleri şunlardır (s. 558):

- E-imza ve mobil imza uygulamaları,
- Araç takip sistemi, akıllı sinyalizasyon kavşaklar, trafik ve hava durumu bilgisi, trafik canlı yayın kameraları, coğrafi bilgi sistemi, MOBESE uygulamaları,
- E-belge yönetim sistemleri
- Güvenlik kameraları sistemi, kameralı araç takip sistemi,
- Hafriyat, atık takip ve kontrol takip sistemi, tıbbi atık yönetim sistemi,
- Belediye birimlerine çevrimiçi kullanılmalı hizmet başvurusu, hizmetlerle ilgili borç ödemeleri,
- Kent bilgi sistemi, nöbetçi eczane ve fırınlar,
- Ruhsat başvurusu, ihale takip sistemi, emlak, ilan, reklam, çevre ve temizlik vergisi takibi,
- Arsanın pafta, ada veya parsel numarasını girerek imar durumunu öğrenme, bilgi edinme dilekçesi verme,
- İçme ve inşaat suyu abonelik işlemleri, evlendirme işlemleri, mezarlık bilgi sistemi,
- Belediye meclis kararlarının halka duyurulması, meclis toplantılarının canlı yayınlanması.

Erdoğan'ın (2019) çalışmasına ek olarak e-belediyecilik uygulamalarında vatandaşın katılımını sağlayan uygulamalar ise şunlardır:

- Dijital anketler ve geri bildirim sistemi
- Dijital katılım platformları
- Açık veri inisiyatifleri
- Sanal belediye meclisi toplantıları
- Beyaz masa uygulamaları

Kamusal hizmetlerdeki dijitalleşme eğilimi, yerel katılım ve yönetim anlayışında da önemli değişikliklere yol açmıştır. Teknolojinin sunduğu olanaklar sayesinde vatandaşların bilgiye erişimi kolaylaşmış ve bu, vatandaşları temsilci ilişkilerden daha katılımcı ilişkilere yönlendirmiştir. Bu, geleneksel yönetim anlayışını yönetim yaklaşımına dönüştürmüştür. Yerel yönetimler, yerel ihtiyaçları en etkili ve yakından karşılamak amacıyla teknolojik dönüşümden faydalanmıştır (Utlu & Er, 2021, s. 107).

E-belediyecilik, yerel yönetimlerin vatandaşlarla daha yakın ve etkileşimli bir ilişki kurmasını amaçlamaktadır. Bu, dijital teknolojilerin kullanımıyla gerçekleşmekte ve belediyelerin hizmetlerini vatandaşlar için daha erişilebilir ve kullanıcı dostu hale getirmektedir. Aynı zamanda, vatandaşların taleplerini, şikayetlerini ve önerilerini daha kolay bir şekilde iletebilmelerini sağlamaktadır (Büken, 2018, ss. 2-3).

E-belediyecilik uygulamaları sayesinde hizmetler dijital olarak sunulmuş ve vatandaşların bilgilendirilmesi ve hizmeti almak için uygulamayı kullanmaları beklenmiştir. Ancak katılımcı demokrasinin yükselişi, dijital olsa bile tek taraflı hizmet sunumunu yetersiz hale getirmiştir.

Değişen koşullara yanıt olarak, vatandaşların doğrudan katılımıyla, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetimin sağlanması temel amaç haline gelmiştir. Dijital yerel katılımı önemseyen belediyeler, e-katılım ve e-demokrasi uygulamalarına odaklanarak dijital yönetimi benimsemeye başlamışlardır. Bu bağlamda, e-belediye uygulamaları da vatandaşların politika oluşturma süreçlerine katkıda bulunduğu bir form haline gelmiştir (Utlu & Er, 2021, s. 107).

E-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerin vatandaşlarla daha yakın bir ilişki kurmalarına, katılımcı bir yönetim yapısının oluşturulmasına ve şeffaflığın artmasına katkı sağlamaktadır. Bu uygulamalar, vatandaşların belediyelerle iletişim kurmasını kolaylaştırırken, aynı zamanda belediyelerin vatandaşların ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarına ve hizmetlerini buna göre şekillendirmelerine olanak tanımaktadır. Bu nedenle, e-belediye uygulamaları ile yönetim arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır (Karaca & Öztürk, 2019).

E-belediye platformları aracılığıyla çevrimiçi sistemler üzerinden demokratik katılımın sağlanması, doğrudan demokrasinin zaman ve mekân engellerini ortadan kaldırarak ve katılım maliyetlerini azaltarak günümüzde daha etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır (Karakurt Tosun, 2008, s. 76).

E-belediyecilik uygulamaları, akıllı kent konseptinin artan popülerliğiyle birlikte daha da önem kazanmıştır. Akıllı kentler, teknolojinin gücünü kullanarak daha sürdürülebilir, verimli ve yaşanabilir kentler oluşturmayı hedeflemektedir. E-belediyecilik, bu hedeflere ulaşmada kritik bir rol oynamaktadır. Yerel yönetimler, e-belediyecilik araçlarını kullanarak kentlerin yönetimini daha etkili bir şekilde yapabilmekte, vatandaşların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmekte ve hizmetlerini daha verimli bir şekilde sunabilmektedirler. Bu nedenle, e-belediyecilik uygulamaları, akıllı kentlerin gelişiminde önemli bir bileşeni temsil etmektedir.

Türkiye'de akıllı kentler, sürdürülebilir gelişme odaklı bir yaklaşımı benimseyen ve teknolojiyi merkeze alan yeni bir kentleşme perspektifi sunmaktadır. Bu süreç, e-belediyecilik hizmetleriyle başlamış ve önemli ilerlemeler kaydetmiş, kamu kurumlarından teknoloji alanında çalışan özel şirketlere, belediyelerden vatandaşlara kadar toplumun her kesiminin katkısıyla şekillenmektedir (Kayapınar, 2017, s. 19).

“E-Devlet Kapısı”nın 60 milyondan fazla kullanıcısı ve sunulan 5 binden fazla hizmet göz önüne alındığında, belediyelerin e-devlet üzerinden sunduğu e-belediyecilik uygulamalarının artırılmasının, akıllı kent yaklaşımının gelişmesine ve akıllı yönetim ile e-belediyecilik alanlarında ilerlemenin desteklenmesine katkı sağlayabileceği öngörülmektedir (Karaer, 2020, s. 105).

Sonuç olarak, dijital uygulamaların hızla gelişmesi, belediyelerin siber-fiziksel mekânda daha modern ve etkili bir belediyecilik yapmasına olanak tanır. Bu, belediyelerin hizmetlerini daha erişilebilir, verimli ve vatandaş odaklı hale getirmelerine yardımcı olurken, şehirlerin sürdürülebilirlik, yaşanabilirlik ve rekabetçilik açısından daha iyi bir geleceğe doğru evrilmesine katkı sağlar.

Sonuç

Akıllı kentlerin temel bir unsur olarak kabul edilen akıllı yönetim, katılımcı ve şeffaf bir karar alma sürecini teşvik etmektedir. Bu, yerel yönetimlerin ve vatandaşların bir araya gelerek kentsel sorunların çözümünde daha etkili bir iş birliği yapabilmelerini sağlamaktadır. İnternet üzerinden yapılan anketler, e-katılım platformları ve diğer dijital araçlar sayesinde vatandaşlar, kent politikalarını şekillendirmede daha aktif bir rol oynayabilmektedirler. Bu, yerel yönetimlerin hizmetleri daha iyi kişiselleştirmelerine ve toplumun ihtiyaçlarına daha hassas bir şekilde yanıt vermelerine olanak tanımaktadır.

E-belediyecilik uygulamaları ise, vatandaşların kamusal hizmetlere daha kolay ve hızlı erişimini sağlamaktadır. Vergi ödemeleri, belediye hizmetleri talepleri, izin başvuruları ve diğer birçok işlem artık çevrimiçi platformlar üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Bu hem vatandaşların zamandan tasarruf etmelerine hem de yerel yönetimlerin iş yükünü azaltmalarına yardımcı olmaktadır. Ancak, bu uygulamaların sadece hizmet sunumuyla sınırlı kalmaması gerektiğini vurgulamak önemlidir. E-belediyecilik, katılımcı demokrasinin önemli bir parçası olarak düşünülmelidir. Vatandaşların, politika oluşturma süreçlerine ve yerel projelerin planlanmasına aktif katılımı teşvik edilmelidir.

Sonuç olarak, akıllı yönetim ve e-belediyecilik, geleceğin kentlerinin daha sürdürülebilir, akıllı ve katılımcı olmasını sağlamak için güçlü araçlardır. Bu yaklaşımların daha fazla yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi, kentsel alanların sorunlarına daha iyi yanıt verilmesini sağlayacak ve kentlerimizin gelecek nesiller için daha yaşanabilir ve sürdürülebilir olmalarına yardımcı olacaktır. Ancak, bu alandaki çalışmaların devam etmesi ve yeni teknolojilerin ve en iyi uygulamaların takip edilmesi gerekmektedir. Ayrıca, güvenlik ve veri gizliliği gibi önemli konuların da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Yerel yönetimler, bu dijital dönüşüm sürecinde vatandaşların güvenini kazanmak için güçlü güvenlik önlemleri ve veri koruma politikaları oluşturmalıdır.

Kaynakça

- Aclar, A. (2012). Küçük şehir belediyelerinde web sitesi ve e-belediye kullanımı: Bilecik Belediyesi örneği, *DPUJSS*, 32 (1), 125-142.
- Akbaş, İ. (2018). Kent forumunun evrimi: Akıllı kent. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 4(68), 375–390. <https://doi.org/10.9761/JASSS7558>
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3–21. doi: 10.1080/10630732.2014.942092
- Anthopoulos, L., Janssen, M., & Weerakkody, V. (2019). A Unified Smart City Model (USCM) for smart city conceptualization and benchmarking. *International Journal of Electronic Government Research*, 12 (2), 77-93, DOI: 10.4018/IJEGR.2016040105
- Barrionuevo, J. M., Berrone, P., & Ricart, J. E. (2012). Smart cities, sustainable progress. *IESE insight*, 14(14), 50-57.
- Bojang, M.B.S. & Bwando, W. (2018). *E-Municipality applications in local government: Prospects and challenges*, 4th International Student Conference, Manisa, Turkey.

- Büken, M.C. (2018). *Critical success factors for e-municipality implementation: The case of Istanbul (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Boğaziçi Üniversitesi.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., ... Scholl, H. J. (2012, January). Understanding smart cities: An integrative framework. In System Science (HICSS), 2012 45th Hawaii International Conference on (pp. 2289–2297). IEEE.
- Çakır, C. (2015). E-belediye: sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 7(1), 1–15.
- Demirkıran, S., Yücel, M. A., Terzioğlu, M. K. & Selvi, A. (2021). Dijital Dönüşüm Sürecinde Akıllı Yönetişim. *TESAM Akademi Dergisi*, 8 (2), 489-519. DOI: 10.30626/tesamakademi.971899
- Doru, Ö., Balku, Y. (2023). Dijitalleşen kamu hizmetlerinde e-demokrasi ve vatandaşlık anlayışı: entropi temelli MABAC uygulaması ab ülkeleri örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 580-605. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.1219211>
- Erdal, M. (2004). *Elektronik devlet: E-Türkiye ve kurumsal dönüşüm (1. Baskı)*, Filiz Kitabevi.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: İçişleri Bakanlığı e-belediye bilgi sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 551–566.
- Falch, M. (2006). ICT and the future conditions for democratic governance. *Telematics and Informatics*, 23(2), 134-156.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., PichlerMilanovic, N., & Meijers, E. (2007). *Smart cities-ranking of European mediumsized cities*. Vienna University of Technology Research Report.
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly*, 33(3), 524-534.
- Gürsoy, O. (2019). *Akıllı kent yaklaşımı ve Türkiye'deki büyükşehirler için uygulama imkânları (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Güven, A. (2022). Türkiye'de e-belediyecilik uygulamaları çerçevesinde il belediyelerinin analizi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 1621–1650. <https://doi.org/10.48146/odusobiad.1108161>
- İnsani Gelişme Vakfı (2020). *Yerel yönetimlerde dijital yönetim fırsatları*. <https://ingev.org/raporlar>
- Karaca, Y. ve Öztürk, N. K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528–537. <https://doi.org/10.33712/mana.649557>
- Karaer, T. (2020). *Türkiye'de akıllı kent politikaları ve yerel düzeydeki uygulamaların analizi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Karakurt Tosun, Elif (2008), Türkiye'de e-belediyecilik uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin web sitelerinin analizi, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(2), 71-94.
- Kassen, M. (2022). Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes, *Information Systems*, 103, 1-11.
- Kayapınar, Y. E. (2017). Akıllı şehirler ve uygulama örnekleri. *İTÜ Vakfı Dergisi*, 77, 14–19.
- Laleoğlu, B. (2021). *Akıllı şehirler, değişen şehir yönetimi ve Türkiye*. Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı (SETA, No. 179). İstanbul.

- Lopes, N. V. M., and Farooq, S. (2020). *Smart City Governance Model for Pakistan*. In *smart governance for cities: Perspectives and experiences* (pp. 17-28). Springer
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. doi: 10.1177/0020852314564308
- Odendaal, N. (2003). Information and communication technology and local governance: Understanding the difference between cities in developed and emerging economies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 27(6), 585–607. doi: 10.1016/S0198-9715(03)00016-4
- Parry, F. (2008). Digital citizenship: the internet, society and participation. *Online Information Review*, 32(4), 538-539. <https://doi.org/10.1108/14684520810897421>
- Samarakkody, A.L., Kulatunga, U. and Bandara, H.M.N.D., 2019. What differentiates a smart city?. Sandanayake, Y.G., Gunatilake, S. and Waidyasekara, A. (eds). *Proceedings of the 8th World Construction Symposium* (pp. 618-627), Colombo, Sri Lanka
- Utlü, E., & Er, A. (2021). Yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetişime belediyeler: Uygulamalar, imkânlar ve öneriler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(41), 97–110.
- Vanola, A. (2014). Smartmentality: The smart city as disciplinary strategy. *Urban Studies*, 51(5), 883–898.
- Yavuz, N. (2015). Dijital çağ yönetişimi: Kamu yönetiminde ihtiyaç temelli bütünleşme çabası. M. Z. Özer Köseoğlu (Ed.), *Kamu yönetiminde paradigma arayışları* (s. 273-293). Bursa: Dora Yayıncılık.