

DİJİTAL DÖNÜŞÜM PERSPEKTİFİNDEN E-BELEDİYE BİLGİ SİSTEMİ: EGE BÖLGESİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ İNCELEMESİ

Hatike KOÇAR UZAN¹

Öz

Günümüzde belediyeler nüfusun büyük çoğunluğunu barındırması sebebiyle vatandaşlara sunduğu hizmetlerin hacmi genişlemiştir. Bu sebeple belediyelerin e-Belediye uygulamaları ile hizmet sunma yöntemleri değişmiştir. E-Belediyecilik uygulamaları belediye hizmetlerinin şehir halkına ulaştırılması noktasında önemli hale gelmiştir. Türkiye’de e-Belediye Bilgi Sistemi(e-BBS), belediyelerdeki dijital dönüşüm süreciyle e-Belediyecilik faaliyetlerini düzenli ve sistemli olarak yönetmek amacıyla oluşturulmuştur. Bu amaçla çalışmada e-Belediye, dijital dönüşüm ve büyükşehir belediyesi kavramları ele alınmış, e-Belediye Bilgi Sistemi hakkında bilgi verildikten sonra Ege Bölgesinde e-Belediye Bilgi Sistemine dahil olan, Aydın, Denizli, Muğla, Manisa büyükşehir belediyelerine ait web sayfalarındaki e-Belediye hizmetleri içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir.2012 yılında büyükşehir belediyesi olan bu dört büyükşehir belediyesinden Denizli Büyükşehir Belediyesinin daha fazla hizmeti dijital ortamda vatandaşlara sunduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple Denizli Büyükşehir Belediyesinin Aydın, Manisa ve Muğla Büyükşehir Belediyelerine kıyasla dijital dönüşüm ve alt yapıya daha fazla yatırım yaptığı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: E-Belediye, Büyükşehir Belediyesi, E-Belediye Bilgi Sistemi

JEL Sınıflandırması: H79, O38, O39

E-MUNICIPALITY INFORMATION SYSTEM FROM THE PERSPECTIVE OF DIGITAL TRANSFORMATION: AN ANALYSIS OF METROPOLITAN MUNICIPALITIES IN THE AEGEAN REGION

Abstract

Today, municipalities have expanded the scope of services they provide due to hosting a large portion of the population. As a result, the methods by which municipalities deliver services have changed with the adoption of e-Municipality applications. E-Municipality practices have become significant in delivering municipal services to urban residents. In Turkey, the e-Municipality Information System (e-MIS) was established to manage e-Municipality activities in a systematic and organized manner within the digital transformation process of municipalities. For this purpose, this study addresses the concepts of e-Municipality, digital transformation, and metropolitan municipalities, provides information about the e-Municipality Information System, and analyzes the e-Municipality services on the websites of the metropolitan municipalities in the Aegean region—Aydın, Denizli, Muğla, and Manisa—using content analysis. Among these four metropolitan municipalities, which gained their status in 2012, it was determined that Denizli Metropolitan Municipality offers more services digitally to citizens. Therefore, it can be stated that Denizli Metropolitan Municipality has invested more in digital transformation and infrastructure compared to Aydın, Manisa, and Muğla metropolitan municipalities.

Keywords: E-Municipality, Metropolitan Municipalities, E-Municipality Information System

JEL Classification: H79, O38, O39

¹Hatike KOÇAR UZAN, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Eğirdir Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, hatikekocar@isparta.edu.tr, ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-1012-240X>.

1. GİRİŞ

Son zamanlarda teknolojik gelişmelerde hızla yaşanan değişim ve dönüşüm toplumsal hayatın her alanını etkilemiştir. Akıllı telefon ve internetin yaygınlaşmaya başlaması önemli teknolojik gelişmeler arasındadır. Yaşanan bu değişim ve dönüşüm kamu hizmetlerinin sunumu biçimlerinde de değişikliğe neden olmuştur. Kamu kurumları, vatandaşların hizmet sunma noktasında istek ve beklentilerini karşılamak amacıyla bazı adımlar atmaya başlamışlardır. Atılan bu adımlar ile hizmetlerin daha kolay, güvenli ve kesintisiz olarak vatandaşa sunulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda e-Devlet uygulamaları hizmet sunumunda yaşanan değişimi karşımıza çıkarmaktadır. E-Devlet uygulamaları ile sunulan hizmetlerin etkililiği ve verimliliği artmakta hizmetlerin sunumu için harcanan zaman kısaltmaktadır. Kamu kurumları arasında bu değişim ve dönüşümden en fazla etkilenen kurum olarak belediyeler ön plana çıkmaktadır.

Yerel yönetimler, halkın yerel nitelikteki ortak ihtiyaçlarının karşılanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Belediyelerin sundukları hizmetlerin vatandaşlar tarafından erişilebilir olması ve kısa sürede yerine getirilmesi amacıyla teknolojik imkanların kullanması gerekmektedir. Bu sebeple, yerel yönetimlerin teknolojiden imkânlardan faydalanmaya yönelik ilk adımı, kent bilgi sistemlerinin alt yapısını oluşturan e-Belediye hizmetlerinin uygulaması ile atılmıştır. (Bulut, 2002:2-5).

Yerel yönetimlerin çoğu hizmeti elektronik ortamda sunulması ile beraber, yerel yönetimlerine-Belediyecilik hizmetleri vardır. Sıklıkla kullanılan e-Belediyecilik hizmetleri arasında trafikten hava durumu bilgilerine erişime ve çevre temizliği vergisi takibine kadar geniş bir yelpazede sunulan hizmetler bulunmaktadır (Erdoğan, 2019:558). Bu çevrimiçi hizmetler, vatandaşların yaşam kalitesini artırmak ve belediyelerin hizmet sunumunu daha etkin ve verimli hale getirmek için önemli bir araç olarak kabul edilmektedir.

Yerel yönetimler vatandaşların kentteki hizmetlere daha kolay ulaşmasını, hizmetler hakkında vatandaşların bilgilendirilmesini ve vatandaşların idari süreçlere katılımını sağlamak için sundukları hizmetleri e-Belediyecilik anlayışı çerçevesinde yapılandırmaya çalışmaktadırlar (Şat, 2008). Dolayısıyla e-Belediyecilik uygulamalarının vatandaşlar ve yerel yönetimler açısından faydalı olduğu söylenebilir.

Bilgi çağının bir sonucu olarak Türkiye’de belediyelerde de dijital dönüşüm yaşanmaya başlamış ve bu kapsamda pek çok belediye altyapısını dijital dönüşüme uygun hale getirmiştir. Belediyelerin e-Belediyeciliğe doğru evrilmesi belediyelerin vatandaşa sundukları hizmetlerde değişime neden olmuştur. Her geçen gün artan teknoloji kullanımıyla birlikte belediyeler vatandaşa daha geniş bir yelpaze de e-hizmet sunmaya başlamışlardır. Bu nedenle dijital dönüşüm sürecinde e-Belediyecilik faaliyetlerini sistematik ve düzenli bir şekilde yönetmek amacıyla e-Belediyecilik yönetim sistemi oluşturulmuştur. Bu sistem, Türkiye’deki belediyelerine-Belediyecilik uygulamalarının takibini kolaylaştırmak ve geliştirmek için tasarlanmıştır. E-Belediyecilik uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, belediyeler yeni modülleri kullanıma sunarak bu süreci desteklemiştir. E-Belediye Projesi kapsamında geliştirilen E-Belediye Bilgi Sistemi, yerel yönetim hizmetlerinin vatandaş odaklı, hızlı, güvenli ve kesintisiz bir şekilde sunulmasını amaçlamaktadır. “E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi 2014 Yılında İçişleri Bakanlığınca, Mülga Kalkınma Bakanlığına Sunulmuş,13.11.2017 Tarihinde Onaylanmıştır” (<https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda>). Yapılan bu çalışmada Ege Bölgesinde yer alan ve e-Belediye Bilgi Sistemine dâhil olan Aydın, Denizli, Muğla ve Manisa Büyükşehir Belediyelerinin e-Belediye hizmetleri ele alınmıştır. Söz konusu büyükşehir belediyeleri e-Belediyecilik faaliyetleri web siteleri ve e-Devlet Kapısı uygulamaları yardımıyla kapsamlı olarak incelenmiştir. Bu

bilgiler ışığında çalışmada amaç; Ege Bölgesinde e-BBS' ye dâhil olan Aydın, Denizli, Muğla ve Manisa Büyükşehir Belediyelerinin e-Belediye hizmetlerini bu kapsamda incelemektir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

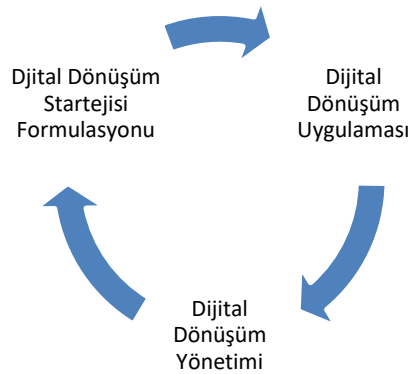
2.1. Dijital Dönüşüm

Son yıllarda hızlanan dijitalleştirme süreci kurumsal yapılar ve iş yapma şekillerinde köklü değişikliklere neden olmaktadır. Dijital teknolojilerle entegre edilen yeni kamu hizmetleri, vatandaşların günlük yaşamlarını daha erişilebilir, tatmin edici ve güvenli kılma potansiyeline sahiptir (Walcroft vd. 2019). Kamu sektöründe dijital dönüşüm, kamu kuruluşlarının hizmet sunumunu iyileştirme, vatandaşlara daha verimli ve erişilebilir hizmetler sunma, kurumsal süreçleri, yapıyı ve kültürü dönüştürmeye ortak üretim ile vatandaşları ve paydaşları sürece dâhil ederek değer yaratımını artırma amacıyla teknolojinin kullanımını içeren dinamik bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Cordella ve Palletti, 2018; Mergel vd. 2019; Gong vd. 2020).

Dijital teknolojik ürünler arasında robotlar, akıllı sistemler, e-ticaret, e-devlet ve mobil iletişim gibi uygulamalar bulunmaktadır. Bu değişim ve dönüşüm topluma hizmet sunulan her alanda büyük etki yaratmıştır. Bu değişimin temelinde, teknolojinin işleri daha hızlı, etkili ve maliyet açısından daha uygun bir şekilde yapabilme imkanları olduğu kadar, bilginin anında kaydedilmesi, hızlı bir şekilde işlenmesi ve iletilmesi, ayrıca karar süreçlerinde kullanılması gibi faktörler de yer almaktadır.

Dijital dönüşüm; *“hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlar ve değişen toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda, organizasyonların daha etkin, verimli hizmet sunmak ve kullanıcı memnuniyeti sağlamak amacıyla insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirdiği bütüncül dönüşümü”* ifade eder (Tübitak-Bilgem, Dijital Dönüşüm Portalı).

Dijital dönüşüm süreci geleceği ilgilendirdiği kadar geçmişi de ilgilendirmektedir. Dolayısıyla insan, süreç ve adaptasyon bu dönüşümün temel bileşenleridir. Farklı bileşenlerin olması dijital dönüşümün sistem yaklaşımıyla ele alınmasını ve tüm katmanların bu sürece dahil edilmesini gerektirmektedir. Dönüşüm eski sistemi tamamiyle bırakmak olmayıp yeni sürece ayak uydurma ve mevcut sistemin geliştirilmesidir (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2022).



Şekil 1. Dijital Dönüşümün Aşamaları

Kaynak: Korachi ve Bounabat, 2020:503

Şekil 1’de dijital dönüşümün aşamaları gösterilmektedir. Buna göre dijital dönüşüm uygulaması, dijital dönüşüm yönetimi ve dijital dönüşüm stratejisi formülasyonuna yer verilmiştir.

Li vd. (2017) dijital dönüşümü, kurumsal yapının, rutinlerin, bilgi akışının bilgi teknolojilerine uyum sağlaması olarak tanımlamaktadır. Bu süreçte, organizasyonel yeteneklerin etkilendiğine dikkat çekmektedirler. Bu nedenle, dijital dönüşüm sürecinde, bilgi teknolojilerinin kökenine ve işletmeler ile uyumuna daha fazla önem verilmesi gerektiğini vurgularlar. Dijital dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli olarak gelişen imkanlarıyla birlikte, işletmelerin daha etkin ve verimli hizmet sunabilmelerini sağlamak için değişen toplumsal gereksinimlere uyum sağlama sürecidir (Bohnsack vd., 2018, 197). Genel olarak, dijital dönüşüm, dijital teknolojilerin getirdiği değişim ve fırsatları stratejik bir şekilde güçlendirmek ve bunların toplum üzerindeki etkilerini artırmak için ticari faaliyetlerin, süreçlerin, yetkinliklerin ve modellerin hızlı ve derin bir şekilde dönüşümüdür (Demirkan vd., 2016).

Yerel yönetimler, internet ve bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak yerel halka daha nitelikli, kaliteli ve verimli hizmet sunmayı amaçlayan çeşitli uygulamalar geliştirmişlerdir. Bu dijital dönüşüm uygulamalarıyla, halkın ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verilebilmekte, günlük yaşamlarını kolaylaştırmaktadırlar.

Yerel yönetimlerde dijital dönüşümü teknolojiyi benimsemenin ötesinde kapsamlı bir perspektiften ele alan çalışmalar, genellikle karşılaşılan zorluklar ve bu zorluklara bağlı başarı faktörlerine odaklanmaktadır. Örneğin, Bousdekis ve Kardaras (2020), dijital dönüşüm sürecinde dört temel engeli belirlemektedir: vatandaş odaklı bir yaklaşım eksikliği, dijital dönüşüm için zamansız ve net bir vizyon eksikliği, sınırlı teknolojik altyapı ve çalışanların dijital becerilerinin düşük seviyede olmasıdır. Kuhlmann ve Heuberger (2021) ise Alman yerel yönetimlerinde dijital dönüşümün sınırlı başarısına dair tamamlayıcı açıklamalar sunmakta ve yönetim, hukuki, teknolojik ve kullanılabilirlik ile kaynaklarla ilgili kısıtlamalara dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, yazarlar özellikle sınırlı siyasi destek ve liderliğe vurgu yaparak, dijital dönüşüm konusunda stratejik bir yönelim veya hedeflerin genel olarak eksikliği ile sonuçlanan eylem baskısının düşük olmasına dikkat çekmektedirler. Dijital dönüşüm yolculuğunda birtakım olumsuzluklar olsa da karar alıcılar karar destek sistemlerini zamanla devreye alma hedefindedirler.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, belediyelerin çeşitli hizmet ihtiyaçlarına yönelik yenilikçi yaklaşımlar sunmakta ve sorunların çözümünde etkin çözümler sağlamaktadır. Özellikle bu hızla ilerleyen teknolojiler, kontrolsüz büyüyen şehirlerin izlenmesi ve denetlenmesi, rasyonel planlama süreçlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi, yatırım ve bakım çalışmalarının optimize edilmesi ve hizmet kalitesinin artırılması gibi alanlarda belediyelere geniş olanaklar sunmaktadır (Mecek 2017:1834; Yıldız ve Gümüş, 2023:205).

Belediyelerde dijitalleşme süreci, son yıllarda büyük bir hız kazanmıştır. Nesnelerin interneti, blok zincir, yapay zekâ, bulut bilişim, büyük veri ve artırılmış gerçeklik gibi yenilikçi teknolojiler sayesinde belediyeler e-belediyeciliğin ötesine geçerek akıllı belediyecilik anlayışını benimsemeye başlamıştır. Bu kapsamda belediyeler, dijital dönüşümü misyon ve vizyonlarına dahil ederek hem yerel ekonomiyi güçlendirmekte hem de vatandaşlara daha hızlı hizmet sunmak amacıyla yeni teknolojilerden faydalanarak dijital çözümler geliştirmektedir. Bugün pek çok belediye, akıllı duraklar, otoparklar, kavşaklar, bilgilendirme kioskuları, akıllı aydınlatma sistemleri, coğrafi bilgi sistemleri, sensörlerle izlenen hava ve su kirliliği, akıllı atık yönetim sistemi gibi dijital uygulamaları hayata geçirmekte ve vatandaşlara büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Ayrıca birçok belediye, bu dijital çözümleri mobil bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşların hizmetine sunmaktadır (Çelik ve Leblebici, 2023:610).

2.2. E-Belediyecilik

E-Devlet, e-Belediyecilik anlayışının başlangıcı olarak kabul edilir. E-Devlet; kamu kurumları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasında bilgi ve hizmet alışverişi esnasında teknolojinin kullanımıyla kalite ve performansta iyileşmenin meydana geldiği devlet modeli olarak tanımlanabilir (Henden ve Henden, 2005:53). E-Devlet, bilgi teknolojileriyle kamusal nitelikte hizmet sunumunda kalite ve verimliliğin sağlanması noktasında çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Yerel yönetim kuruluşları ve diğer kamu kurumları ortaya çıkan bu fırsatlardan yararlanmaktadır (Erdoğan, 2019: 552).

E-Belediye yaklaşımı, e-Devlet yaklaşımının yerel yönetim düzeyine uygulanması olarak değerlendirilmektedir. E-Belediyecilik kavramı, belediyelerin vatandaşlara elektronik araçlar kullanarak sunduğu hizmetlerin esas alınmasına dayanır (Alodalı vd., 2012:88). E-Belediye ile E-Devlet Kapısı birbirine rakip uygulamalar olmaktan ziyade birbirinin tamamlayıcısı durumunda olan uygulamalardır (Bakırcıoğlu ve Ömürgönülşen, 2024:184). E-Belediye kavramına ilişkin çeşitli tanımlardan bazıları şunlardır:

E-Belediye; şehre dair verilerin çağdaş teknolojiyle desteklenen bilgi teknolojisi çalışmalarıyla yönetilerek, bu verilerden şehir ve toplum için faydalı bilgilerin elde edilmesi ve bu bilgilerin vatandaşların erişimine sunulması olarak açıklanabilir (Tosun, 2008:76).

E-Belediye çalışmaları, vatandaşların yönetim süreçlerine katılımını teşvik ederek şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlamayı amaçlar. E-Belediye yaklaşımı, vatandaş odaklı hizmet anlayışını temel alır. Bununla birlikte, elektronik sistemler aracılığıyla demokratik katılımın artırılması, mekân ve zaman kısıtlamalarını ortadan kaldırarak doğrudan demokrasiyi güçlendirir ve demokratik katılım maliyetlerini azaltmada etkilidir (Tosun, 2008:76).

Daha geniş perspektiften bakıldığında e-Belediye, kente ait verilerin çağdaş teknolojiyle desteklenen bilişim teknoloji yardımıyla kent ve toplum faydasına çeşitli bilgilere dönüştürülerek vatandaşların hizmetine sunulmasıdır (Henden, 2005: 6). Bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanmasıyla vatandaşlara daha yakın, şeffaf ve katılımcı bir yapılanma ve hizmet sunumu da başlamıştır (Karakaya Polat, 2006:10). Bu yönleriyle e-Belediye yaklaşımı çevrimiçi hizmet sunumundan öte, yerel katılımlı, vatandaş odaklı karar süreçlerine ve dijital belediyeciliğe uyum sağlayan insanların ortaya çıkışına işaret etmektedir.

E-Belediyecilik anlayışı, yerel halkın yönetim süreçlerine katılımını teşvik ederek kamu kurumları arasındaki bürokratikleşmenin önüne geçmek ve aynı hizmetlerin tekrar edilmemesi noktasında önemlidir. Aynı zamanda, vatandaş odaklı hizmet sunma anlayışını da temsil eder (Henden ve Henden, 2005:57). E-Belediyecilik yaklaşımına geçiş, daha geniş bir kitleye ulaşmayı, belediye hizmetlerinin daha hızlı sunulmasını sağlar. İhale ilanları, meclis kararları, gelir-gider bilgileri gibi tüm belediye bilgileri web sitelerinde yayınlanarak, halkın günün her saatinde erişebileceği bir yapı oluşturulur (Alodalı vd., 2012:88).

E-Belediye sistemi, çeşitli araçlar aracılığıyla belediyelerin sağladığı hizmetlere vatandaşların daha kaliteli ve verimli bir şekilde erişmesine yardımcı olur. Kullanılan bu araçlar “Bilgi Sistemleri”, “Belediye Web Sayfaları” ve “WAP Uygulamaları” olarak ifade edilebilir (Çobanoğulları, 2013:43).

Bilgi Sistemleri: Kentin su havzalarından sınırlarına, nüfus hareketlerinden yapılarına ve katı atıklara kadar geniş bir yelpazede yer alan kent bilgisini içerir. Bu geniş alan, kent yönetimi için hayati önem taşır ve çeşitlilik ve yaşamsallığı nedeniyle önemlidir. Bilişim teknolojileri ile desteklenen çalışmalarla şehir ve toplum yararına bilgi üretilerek vatandaşlara sunulmaktadır. Şehir yönetimleri e-Belediye çalışmaları ile kurumlararası bilgi alışverişi sağlanmalı ve belediyelerde tüm veri ve uygulamaları kapsayan bütüncü bir yapı oluşturulmalıdır (Kaya Bensghir ve Akay, 2006: 33).

Kent bilgi sistemi yalnızca bilgi iletişim teknolojileri vasıtasıyla sunulan hizmetlerin web sitesine uyumu olmayıp genel dönüşüm süreci olarak ele alınmalıdır. Kent bilgi sistemi toplumun bilgilenebilmesi, yönlendirilmesi, bazı konularda eğitim verilmesi, şehir planlarının yapılması gibi alanlarda kullanılmaktadır (Özkara, 2010:63).

Belediye Web Sayfaları: E-Belediye uygulamalarının başarısı için kritik bir rol oynar. Vatandaşlar, belediyenin hizmetlerinden doğrudan faydalanabilmek için herhangi bir aracıya veya yardıma ihtiyaç duymadan belediyenin web sayfalarını kullanabilirler. Sistemin kullanımının kolay olması, sistemsal bakımdan güvenilir olması belediye sınırlarında yaşayan vatandaşlar için dijital kültürün oluşması noktasında oldukça önemlidir. Web sayfasının başarılı bir hizmet olabilmesi diğer kurum ve kuruluşlarca sağlanan çok sayıda veri akışıyla belediyenin kendi içerisindeki veri akışına bağlıdır (Yolcu, 2019:18).

Kullanışlı ve başarılı bir belediye web sayfası her vatandaşın hızlı bir biçimde bilgi sunmalı ve bunun içinde bilgi teknolojilerinin iyi kullanıldığı bir platform olmalıdır. Belediyeler vatandaşın 7/24 kesintisiz hizmet anlayışı kapsamında canlı destek hizmetleri sunmalıdır. Bu sayede vatandaş ile belediye ilişkisi daha etkileşimli bir yapıya kavuşabilir. Bu düşünce geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak yeni bir yerel yönetim yaklaşımının benimsenmesine de katkı sağlayacaktır (Çobanoğulları, 2013:47).

WAP Uygulamaları (Wireless Application Protocol): WAP servisi kablosuz şekilde iletişimin sağlanması için geliştirilmiştir. Lisanssız olarak çeşitli cihazları koordinasyonlu olarak kullanılmasına imkân sağlayan bir üründür. Belediye web sitesinde bulunan bilgilere bilgisayara gerek olmadan cep telefonundan çevrimiçi olarak ulaşılmak mümkündür. Bu sayede belediye birimlerinde işleri olan vatandaşlar belediyeye gitmeden kolaylıkla işlerini halledebilmektedirler (Şat, 2008: 235). WAP teknolojisinin kullanılması hem belediyeler hem de vatandaşlar açısından zaman tasarrufu sağlamaktadır.

E-Belediye uygulamasının tek yönlü bilgi verme, karşılıklı etkileşim ve çevrimiçi işlemler olarak aşamaları vardır. Bu kapsamda tabloda e-Belediye uygulama aşamalarına örnekleri ile birlikte yer verilecektir.

Tablo 1. E-Devlet Kapısı Gelişim Aşamaları

Bilgi Aşaması	İdarelerin sundukları hizmetler veya faaliyet alanları hakkında vatandaşlara, bilginin sağladığı ve genellikle tek yönlü bir iletişimin hâkim olduğu bir süreçtir (Güler ve Dövertaş, 2009).
Etkileşim Aşaması	Etkileşim imkânları artmış ve bilgi alışverişi başlamıştır. Bu aşamada vatandaşlar idareyle e-posta ya da bilgi formları yoluyla iletişim kurabilmekte, istedikleri işlemlere yönelik belge ve formlar çevrimiçi ulaşabilmektedirler (Çoban, 2006).
İşlem Aşaması	Kamu kurum ve kuruluşları çeşitli hizmetleri çevrimiçi olarak sunabilme kapasitesine erişmektedir. Fiziki temas olmadan işlemler görülebilmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010).
Dönüşüm Aşaması	Tek portal üzerinden tüm hizmetlerin sunulduğu aşamadır. Türkiye’de özellikle 2015’ten sonra tüm verilerin ortak platformlarda paylaşıldığı, hizmetlerin otomleştirildiği, bütünleşik hizmet sunumlarıyla tüm iş ve işlemlerin hem hızlandığı hem kolaylaştığı bir aşamaya geçilmiş durumdadır (Babaoğlu ve Memiş, 2019).

Kaynak: Karasoy ve Babaoğlu, 2020.

E-Belediyecilik uygulamalarıyla yerel yönetim kuruluşları hizmetlerini elektronik ortamda vatandaşların kullanımına sunmaktadır (Güven,2019:154). E-Belediye uygulamalarının vatandaşın sunulabilmesi noktasında belirli altyapı öğeleri gereklidir. Gerekli olan bu unsurlar kısaca şunlardır (Odabaş, 2009: 390):

Teknolojik Altyapı: e-Belediye uygulamalarının temelidir. Bilgisayar ve internet gibi teknolojik araçlar vatandaşların e-Belediye uygulamalarına erişimi açısından oldukça önemlidir. Günümüzde e-Belediye uygulamalarının vatandaşlara etkin olarak sunulmamasının en önemli nedenlerinden birisi iletişim altyapısının yetersizliğidir.

Liderlik: e-Belediye uygulamalarının başarılı şekilde hayat geçirilmesi ve uygulanmasında liderlerin bu yaklaşımı benimsemiş olması oldukça önemlidir.

Standartlara Uygun Olma: e-Belediye uygulamasını kullanacak sistemlerin kendi arasında veri paylaşımında bulunabilmesi için diğer bütün sistemlerin buna uygun olarak inşa edilmesi gereklidir.

Hukuksal Düzenlemeler: e-Belediye uygulamalarının geçerli olması için bu noktada hukuksal düzenlemelerin olması gereklidir. Örneğin, e-Belediye uygulamalarının temel unsurlarından e-imza uygulaması için Elektronik İmza Kanunu gibi düzenlemeler yapılmıştır.

Vatandaşların ve Çalışanların Niteliği: Vatandaşların ve çalışanların niteliği ve bilgi teknolojilerine hakimiyetleri, e-Belediye uygulamalarının başarısında oldukça önemlidir.

Yerel yönetimlerde birçok hizmetin elektronik ortamda sunulmaya başlanmasıyla birlikte, farklı e-Belediyecilik hizmetleri de geliştirilmiştir. Belediyeler, trafik ve hava durumu bilgilerinden çevre temizlik vergilerinin takibine kadar pek çok hizmeti online olarak sunmaktadır (Erdoğan, 2019: 558).

E-Belediyecilik anlayışına geçiş, belediye hizmetlerinin daha geniş bir kitleye ulaşmasını sağlar ve bu hizmetler daha hızlı bir şekilde sunulabilir hale gelir. Ayrıca, ihale ilanları, meclis kararları, belediye gelir ve giderleri gibi belediyeye ait tüm bilgilerin web sitesinde yayınlanması sağlanarak, halkın her zaman erişebileceği bir yapı oluşturulur. Bu, vatandaşların hizmetlere daha kolay erişebilmelerini ve belediyenin faaliyetlerini daha şeffaf bir şekilde takip edebilmelerini sağlar. Araştırmalar, e-Belediyeciliğin yerel yönetimlerin katılımcılığını artırdığını ve toplumla ilişkilerini güçlendirdiğini göstermektedir (Alodalı vd., 2012: 88). Bu nedenle, e-Belediyecilik uygulamaları, yerel yönetimlerin daha etkin ve verimli bir şekilde çalışmasına ve halkın beklentilerine daha hızlı yanıt vermesine olanak sağlar.

2.3. Büyükşehir Belediyesi

Türkiye’de büyükşehir belediye yönetimi kentleşmenin hızlanması, mevcut kentsel alanların insanlara yetmemesi ve buna bağlı olarak ortaya çıkan kentsel sorunlara çözüm bulmak amacıyla gündeme gelmiştir.

İstanbul ve diğer büyükşehirlerdeki sorunlar, özellikle göç ve göçe dayalı büyümeyle ilişkilendirilerek, akademik çevrelerin ve hükümetlerin gündemine gelmiştir. Göç ve buna bağlı büyüme, merkez kentin çevresinde yeni yerleşim alanlarının oluşmasına neden olmuştur. Ancak, bu yeni yerleşim alanları, nüfus arttıkça köylerden belediyelere dönüşen bir kentsel yayılma sürecine işaret etmiştir. Bu süreç sonucunda, sosyo-ekonomik açıdan bütünleşik ancak yönetsel açıdan parçalı kentsel alanlar ortaya çıkmıştır. Bu durum, belediyeler ve/veya köyler arasında koordinasyon, planlama, hizmet etkinliği, ölçek ekonomisi, bütünleşik kent yönetimi gibi bir dizi soruna yol açmıştır. Bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri de gündeme getirilmiştir (Arıkoğlu, 2013: 52).

Hızlı kentleşme sonucu büyük kentlerde yaşanan ciddi kentleşme sorunları bu şehirler özelinde yeni yönetim arayışını hızlandırmış ve 1980’li yıllarla birlikte bu konu ile ilgili somut adımlar atılmaya başlanmıştır (Keleş, 2006, 274). 1982 Anayasası’nın 127. maddesinde “*Kanun, büyük yerleşim birimleri için özel yönetim biçimi getirebilir*” hükmünün yer aldığı görülmektedir. Bu doğrultuda “büyükşehir belediyesi” ilk olarak 1984 yılında 195 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameyle yasal

mevzuatta yerini almış ve sonrasında 9 Temmuz 1984 tarihinde 3030 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile büyükşehir belediyelerinin kuruluşu, hukuki yapısı ve görevleri düzenlenmiştir. Söz konusu kanun büyükşehir belediyelerinde büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyesi olmak üzere iki düzeyli bir yapı öngörmüştür (Ulusoy ve Akdemir, 2017: 332; Yetkin, 2020: 5). Bu kanunla İstanbul, Ankara ve İzmir il merkezlerinde büyükşehir belediyesi oluşturulmuştur.

3030 sayılı kanunla uygulamaya konulan büyükşehir belediye modeli, görev ve yetkilerin paylaşılması konusunda nesnel kriterlerin bulunmaması, büyükşehir özelinde planlama ve koordinasyonun yapılamaması, hizmetlerin sunumu ve kaynakların verimli kullanımı noktasında sorunların yaşanması sebebiyle 10.04.2004 tarihinde 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Bu kanunun amacı, büyükşehir belediyesinin hukuki statüsünü düzenleyerek hizmetlerin nasıl yürütüleceğini belirlemektir. Söz konusu kanunla birlikte uygulamaya giren yeni kriterler önem kazanmaya başlamıştır. 3030 sayılı kanun döneminde büyükşehir belediyesi kurulması noktasında il sınırları içinde birden fazla ilçenin bulunması tek kriter olarak belirlenmiştir. Bu durum 5216 sayılı kanun ile değişmiş; büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde en az üç ilçe belediyesi bulunması şartı getirilmiştir. Ekonomik gelişmişlik, nüfus ve fiziki yerleşim yeri gibi bazı kriterlerde getirilmiş ve illerde büyükşehir belediyesi oluşturulurken bu kriterler dikkate alınmıştır (Yetkin, 2019: 7).

5216 sayılı Kanun, günümüzde yürürlüktedir. Fakat kanunda 2008 ve 2012 yılında önemli değişiklikler yapılmıştır. 2012 yılında 6360 sayılı kanun ile büyükşehir belediye sayısı 30'a çıkmış ve pek çok köklü değişiklikler yapılmıştır. Bu doğrultuda bir yerde büyükşehir kurulabilmesi için o yerin fiziki yerleşim durumu, ekonomik gelişmişlik seviyesi, belediye sınırı ve o sınıra belirli uzaklıkta yer bulunup bulunmaması gibi ölçütler dikkate alınmayacaktır (Şahin, 2017: 156). 6360 sayılı kanun ile başta büyükşehir belediyeleri olmak üzere diğer yerel yönetim kuruluşlarıyla ilgili pek çok başka değişikliklere gidilmiştir. Fakat çalışmanın kapsamı gereği bu diğer alanları ilgilendiren değişikliklere yer verilmeyecektir.

Tablo 2. Büyükşehir Belediyelerinin Kuruluş Tarihleri

Kanunlar	Büyükşehir Belediyesi Kurulan İller
1984	İstanbul, Ankara, İzmir
1986	Adana
1987	Bursa, Gaziantep, Konya
1988	Kayseri
1993	Antalya, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, İzmit, Mersin ve Samsun
2000	Adapazarı
2012	Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Kahramanmaraş, Malatya, Manisa, Mardin, Muğla, Şanlıurfa, Tekirdağ, Trabzon ve Van
2013	Ordu

Kaynak: Polatoğlu, 2015.

Tablo 2'de Türkiye'de büyükşehir olan illerin hangi yılda büyükşehir belediyesi olduğuna yer verilmektedir. 1984 yılında başlayan büyükşehir belediye modeli uygulaması zaman içerisinde yaygınlık kazanmış ve büyükşehir belediyesi sayısı artmıştır. Günümüzde Türkiye'de 30 ilde büyükşehir belediyesi mevcuttur.

2.4. E-Belediye Bilgi Sistemi (e-BBS)

Türkiye'de belediyelerde, dijital dönüşüm sürecinde e-Belediyecilik faaliyetlerini sistematik ve düzenli bir şekilde yönetmek amacıyla e-Belediyecilik yönetim sistemi kurulmuştur. Bu sistem, e-Belediyecilik uygulamalarının takibini kolaylaştırmak ve geliştirmek için tasarlanmıştır. E-Belediyecilik uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, belediyeler çeşitli yeni modülleri kullanıma

sunarak bu süreci desteklemişlerdir. E-Belediye projesi kapsamında geliştirilen e-BBS, yerel yönetim hizmetlerinin vatandaş odaklı, hızlı, güvenli ve kesintisiz bir şekilde sunulmasını amaçlanmaktadır. Bunun için İçişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 03.05.2017 tarihinde *E-Belediye Bilgi Sistemi* ile ilgili bir protokol imzalamışlardır. Bu bağlamda, e-BBS: “Belediyelerin tek veri tabanında ortak bir altyapıda, standart yazılımlarla tüm iş ve işlem süreçlerini elektronik ortamda yapabilmelerini ve yerel hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşlara sunulmasını sağlayacak bir projedir”. e-BBS Türkiye’de dijital dönüşümün yerele yansımadır (e-Belediye Bilgi Sistemi, hakkımızda2024). Tüm bu yönleri e-BBS’ nin Türkiye’nin en büyük dijital dönüşüm projelerinden olduğu ifade edilebilir.

E-BBS’ nin temel amaçları arasında yerel yönetimlerin hizmet sunumunda vatandaş odaklı bir anlayışın benimsenmesi, hizmetlerin vatandaşlara hızlı, kaliteli ve güvenli bir şekilde sunulması bulunmaktadır. Bunun yanı sıra e-BBS, belediyecilik yazılımlarının geliştirilmesiyle Ortak Sistem Altyapısının kurulmasını hedeflemektedir. Bu altyapı sayesinde tüm belediyelerin iş ve işlemleri, ortak bir platform etrafında toplanarak daha etkin bir şekilde yönetilebilmektedir (e-Belediye, 2024). Bu amaçlar doğrultusunda e-BBS, belediyelerin hizmet sunumunda vatandaş memnuniyetini artırmayı, iş süreçlerini iyileştirmeyi ve verimliliği artırmayı hedeflemektedir. Aynı zamanda, ortak sistem altyapısı sayesinde farklı belediyeler arasında bilgi paylaşımı ve iş birliği kolaylaşmaktadır. Bu da yerel yönetimlerin daha etkili ve koordineli bir şekilde hizmet sunmasına olanak sağlamaktadır.

5393 sayılı Belediye kanunun bazı maddelerine e-BBS ile ilgili eklemeler yapılmıştır. “7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile e-BBS kanunlaşmış ve tüm belediyelerin söz konusu sisteme dahil olmasının zorunlu olduğu hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda Madde 16- 3/7/2005 tarihli ve 5393 sayılı belediye kanununa “*Ek Madde 3- belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-Belediye bilgi sistemini kullanır. E-Belediye bilgi sistemini kurmaya, işletmeye, veri saklama, veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye, çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya işleri bakanlığı yetkilidir.*” maddesi eklenmiştir. Madde 17- 5393 sayılı kanuna aşağıdaki geçici madde eklenmiştir. “*Geçici Madde 10- belediyeler, e-Belediye bilgi sisteminin kurulduğuna dair bildirimin işleri bakanlığı tarafından yapılmasından itibaren e-Belediye bilgi sistemi ile ilgili çalışmaları bir yıl içinde tamamlar. Benzer sistemi kullanan belediyeler, sistemlerinde bulunan ve e-Belediye bilgi sistemi için gerekli olan verileri e-Belediye bilgi sistemini kullanmaya başladıkları tarihten itibaren bir yıl içinde e-Belediye bilgi sistemine aktarır. İçişleri bakanı, gerektiğinde bu süreyi bir katına kadar uzatabilir*” (<https://www.belediye.gov.tr/e-Belediye-mevzuati>).

Günümüzde e-BBS’ ye 20 büyükşehir belediyesi, 37 il belediyesi, 662 ilçe belediyesi, 219 belde belediyesi, 19 Su ve Kanalizasyon İdaresi Müdürlüğü, 24 de vatandaşlara hizmet sunan birlikler dâhil olmuştur. Çalışma kapsamında büyükşehir belediyeleri ele alındığı için büyükşehir belediyelerine yer verilmektedir. E-BBS’ ye dâhil olan büyükşehir belediyeleri şu şekildedir: Adana, Antalya, Balıkesir, Denizli, Diyarbakır, Erzurum, Gaziantep, Kahramanmaraş, Malatya, Manisa, Mardin, Mersin, Sakarya, Samsun, Trabzon, Van, Aydın, Eskişehir, Konya, Muğla’dır (<https://www.belediye.gov.tr/belediyeler>). E-BBS’ nde toplamda 67 modül bulunmaktadır. Bu modüllerin 45 tanesi İçişleri Bakanlığı, 22 tanesi Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından hazırlanacaktır (<https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda>). Tabloda bu modüllerden bazılarına yer verilecektir.

Tablo 3. E-Belediye Bilgi Sistemi Modülleri

Modül Adı	Modül Adı	Modül Adı	Modül Adı
-----------	-----------	-----------	-----------

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Modülü	Analitik Bütçe Modülü	Personel Kadro Modülü	Ruhsat Modülü
Gelir Modülü	Evlendirme Modülü	Araç Hak Mahrumiyeti Modülü	Performans Esaslı Bütçeleme Modülü
Muhtar Bilgi Sistemi Modülü	Doküman Yönetim Sistemi (DYS) Modülü	İstek/ Şikayet Modülü	Altyapı Modülü
Personel Alım İlanı Modülü	Personel Hizmet Alım Modülü	Ajanda Modülü	Varlık Muhasebesi (AMORTİSMAN) Modülü
Eğitim Takip Modülü	Kimlik Paylaşım Sistemi Modülü	Analitik Muhasebe Modülü	Personel Özlük Modülü
Makine İkmal Modülü	Bordro Modülü	Tapu ve Kadastro Paylaşım Sistemi (TAKPAS) Modülü	Taşınmaz Mal Modülü
Taşınır Mal Modülü	Harcama Modülü	Sosyal Yardım ve Takip Sistemi (SYTS) Modülü	Yetki Modülü
Stratejik Plan Modülü	Üst Yapı Modülü	Karar Organları Modülü	

Kaynak: <https://www.belediye.gov.tr/moduller-> adresindeki veriler doğrultusunda oluşturulmuştur.

Tablo 3’de e-BBS’ de yer alan modüllere yer verilmektedir. E-BBS modülleri sayesinde belediyelerin hizmetleri sunma noktasında ortak bir platform oluşturulmuştur. Bu modüller sayesinde belediyelerin iş takibi, hizmet sunumu hızlı, etkili olarak gerçekleştirilmektedir. Belediye hizmetlerinin eş zamanlı olarak vatandaşlara sunulması raporlanıp etkinliğinin görülmesinde söz konusu modüller önem taşımaktadır. Bu modüller belediyelere kaynak, zaman ve personel tasarrufu sağlamaktadır.

E-BBS’ nin vatandaşlara sağladığı faydalar şu şekildedir (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2024):

- Hizmetlerin vatandaşlara hızlı, güvenilir ve aralıksız şekilde sunulması,
- Kişisel veri güvenliğinin ilgili yasal mevzuata göre sağlanması,
- Bilgi ve sistem güvenliğinin özenli olarak sunulması,
- Siber tehditlere yönelik “Endüstriyel Kontrol Sistemlerinin” güvenliğini sağlamak,
- Mekan ve zamana bağlı kalmaksızın belediye hizmetlerine erişim,
- Kesintisiz hizmet sunumu için güvenilir altyapı oluşturmak,
- Vatandaş odaklı online uygulamalar ile hizmet sunumunu gerçekleştirmektir.

E-BBS’ nin belediyelere sağladığı faydalar şu şekildedir (E-Belediye Bilgi Sistemi, 2024):

- Belediyeleri tek bir platformda bir araya getirmek,
- Tüm belediyelerin sisteme dahil olmasıyla bakanlığın tüm birimlerinin entegrasyonlara otomatik erişimini gerçekleştirme,
- Belediye başkanına alt birimleri yönetme noktasında kolaylık sağlamak,
- Kaynak, personel ve zaman tasarrufu sağlar,
- Kırtasiyecilik ve bürokrasiye azaltmak,
- Hizmetlerde belirli bir standart ve şeffaflık sağlamak,
- Yatırımları daha hızlı gerçekleştirmek,
- Belediye hizmet ve faaliyetlerinin anlık olarak raporlanabilmesine olanak sağlamak,

- Zaman ve mekândan bağımsız olarak yönetmek,
- Belediyelerin her türlü ihtiyaçları için gerekli yazılım güncellemelerini sağlamaktır.

E-BBS'nin sağladığı tüm fayda ve avantaj göz önünden bulundurulduğunda sisteme dahil olacak belediye ve diğer kamu kurumları ile vatandaşlara daha kaliteli, hızlı ve etkili bir şekilde kamusal hizmetlerin sunulacağı ifade edilebilir.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde Ege Bölgesinde e-BBS' ye dâhil olan, Aydın, Denizli, Muğla ve Manisa Büyükşehir Belediyelerinin web sitelerinde ve e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan e-Belediye hizmetleri içerik analizi yöntemiyle ele alınacaktır. Bu amaç doğrultusunda söz konusu belediyelerin web sitelerinde bulunan tüm linkler detaylı olarak incelenecek ve hangi hizmetlerin sunulduğu tespit edilecektir. Bu doğrultuda aşağıda araştırma yöntemi, evren ve örneklem, veri toplama araçlarına aşağıda yer verilecektir. Bu bölümde araştırmanın amacı, yöntemi, örnekleme, sınırlılıkları ve araştırma soruları ele alınmıştır.

3.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışma, Ege Bölgesi'nde e-BBS' ye dâhil olan Aydın Büyükşehir Belediyesi (BŞB), Denizli BŞB, Manisa BŞB ve Muğla BŞB tarafından vatandaşların kullanımına sunulan hizmetlerin web siteleri ve e-Devlet Kapısı üzerinden incelenmesini amaçlamaktadır.

3.2. Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada içerik analizi yönteminden faydalanılmıştır. İçerik analizi yöntemi genel olarak belirli konu ya da alan hakkında birbirinden bağımsız şekilde gerçekleştirilen çalışmaların derinlemesine incelenen yapılarak düzenlemesi olarak ifade edilebilir (Ültay vd, 2021: 189). İçerik analizi, sözlü, yazılı veya diğer türdeki materyallerin içerdiği mesajları anlamak için nesnel ve sistematik bir yaklaşım kullanarak bu mesajları sınıflandırma, sayısal verilere dönüştürme ve çıkarımlar yapma yoluyla sosyal gerçeklikleri ortaya koymayı amaçlayan bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). İnternet sitesi inceleme alan yazınına bakıldığı zaman belediyenin büyüklüğü ile e-Devletin kullanılması, yaygınlaştırılması arasında sıklıkla bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Norris ve Moon, 2005; Previtali ve Bof, 2009; Karkın ve Janssen, 2014). Belediye web sitelerinin geliştirilmesi konusunda da benzer bir durum söz konusudur (Previtali ve Bof, 2009; Karkın ve Janssen, 2014).

Çalışmaya dâhil edilen dört büyükşehir belediyesi, dijital hizmetlerini hem kendi web sitelerinde yer alan e-Belediye Bilgi Sistemi (e-BBS) üzerinden hem de e-Devlet Kapısı aracılığıyla vatandaşların kullanımına sunmaktadır. Bu sebeple çalışma kendi web sitelerinden ve e-Devlet Kapısı'ndan sunulan hizmetler olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. Büyükşehir Belediyelerinin kendi web siteleri üzerinden sundukları hizmetlere ulaşmak için internet tarayıcısının arama kısmına ilgili büyükşehir belediyesinin internet adresi girilmiş ve internet sitesinde "e-belediye", "online işlemler", "e-belediye uygulamaları" vs. gibi başlıklar altında vatandaşlara sunulan hizmetlere ulaşılmıştır. e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlere ulaşmak için ise; internet tarayıcısının arama kısmına <https://www.turkiye.gov.tr/> yazılmıştır. Ekrana gelen e-Devlet Kapısı arayüzünün arama kısmına ilgili büyükşehir belediyesinin adı yazılarak vatandaşlara sunulan çevrim içi hizmetlere ulaşılmıştır.

Tablo 4. Büyükşehir Belediyeleri Kurumsal Web Siteleri ve e-Devlet Kapısı Bağlantı Adresleri

Büyükşehir Belediyesi	Web Sitesi	e-Devlet Kapısı
Aydın BŞB	https://aydin.bel.tr/	https://www.turkiye.gov.tr/aydin-buyuksehir-belediyesi?belediye=TumHizmetler

Denizli BŞB	https://www.denizli.bel.tr/	https://www.turkiye.gov.tr/denizli-buyuksehir-belediyesi?belediye=TumHizmetler
Manisa BŞB	https://manisa.bel.tr/	https://www.turkiye.gov.tr/arama?aranan=Manisa%20B%C3%B Cy%C3%B Ck%C5%9Fehir%20Belediyesi
Muğla BŞB	https://www.mugla.bel.tr/	https://www.turkiye.gov.tr/mugla-buyuksehir-belediyesi?belediye=TumHizmetler

3.3. Çalışmanın Örneklemi

Ege Bölgesinde e-BBS' ye dâhil olan Aydın, Denizli, Manisa ve Muğla Büyükşehir Belediyeleridir.

3.4. Çalışmanın Sınırlıkları

Bu çalışmada elde edilen bulgular, çalışmanın yapıldığı döneme özgüdür. İlgili belediyeler, kendi web siteleri ve e-Devlet Kapısı üzerinden sundukları hizmetleri zamanla artırabilir, azaltabilir veya birleştirebilirler. Dolayısıyla, bu çalışmanın sınırlılıkları, verilerin toplandığı dönemle sınırlı olup sonraki dönemlerdeki değişiklikleri kapsamamaktadır. Bu makalede elde edilen bulgular 25 Nisan-5 Mayıs 2024 tarihleri arasında elde edilmiştir. Bu bulgular 10 Mayıs 2024 tarihi itibariyledir.

3.5. Araştırma Soruları

Çalışma kapsamında cevabı aranacak başlıca sorular:

Soru 1: Araştırmada incelenen büyükşehir belediyeleri web siteleri üzerinden sunulan çevrim içi hizmetlerde en fazla ve en az hizmet sunan büyükşehir belediyeleri hangileridir?

Soru2: Araştırma da e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan çevrim içi hizmetler de en fazla ve en az hizmet sunan büyükşehir belediyeleri hangileridir?

Soru3: Büyükşehir belediyeleri web siteleri ve e-Devlet Kapısı üzerinden hangi hizmetleri sunmaktadırlar?

Soru 4: İlgili büyükşehir belediyeleri hem kendi web sitelerinde hem de e-Devlet Kapısı üzerinden aynı hizmetleri mi sunmaktadırlar?

4. BULGULAR

Aydın BŞB' nin web sitesinde sunmuş olduğu çevrim içi hizmetler 10 tane iken; e-Devlet Kapısı üzerinden sunduğu hizmetler 4 tanedir. Denizli BŞB' nin web sitesi üzerinden sunduğu çevrim içi hizmetler 19 tane iken; e-Devlet Kapısı üzerinden sunduğu hizmetler 9 tanedir. Manisa BŞB' nin web sitesi üzerinden vermiş olduğu çevrim içi hizmetler 2 tane iken; e-Devlet Kapısı üzerinden sunduğu hizmetler 7 tanedir. Muğla BŞB' nin web sitesinden sunduğu çevrim içi hizmetler 6 tane iken; e-Devlet Kapısı üzerinden sunduğu hizmet ise 4 tanedir. Görüldüğü üzere en fazla hizmeti hem kendi web sitesinden hem de e-Devlet Kapısı üzerinden sunan BŞB; Denizli BŞB' dir. Buna karşılık kendi web sitesi üzerinden en az çevrim içi hizmet sunan Manisa BŞB; e-Devlet Kapısı üzerinden en az çevrim içi hizmet sunan BŞB' nin ise Aydın BŞB olduğu Tablo 5 ve Tablo 6 üzerinden tespit edilmiştir.

Tablo 5. Büyükşehir Belediyelerinin Web Siteleri Üzerinden Sunulan E-Belediye Hizmetleri

Büyükşehir Belediyeleri	İşlem Yeri	Sağlanan Hizmetler
-------------------------	------------	--------------------

Aydın BŞB	Online İşlemler	İstek- Şikayet Bildirim Formu, Ödeme Bilgileri, Sicil Arama, İstek Şikayet Takip Formu, Nöbetçi Eczaneler, Kent Rehberi, Su Borcu Ödeme, Raporlar, Gerçek ve Tüzel Kişiler için Bilgi Edinme, İmar Planı Askı İlanları.
Denizli BŞB	e-Belediye	Borç Ödeme, Beyan Bilgileri Sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahsilat Bilgileri Sorgulama, İstek, Şikayet ve Öneri, Elektronik Evrak Doğrulama, Ticari Araç Randevu Sistemi, İmar Planları, 18. Madde İlanları, UKOME Kararları, Meclis Kararları, Hal Fiyatları, Ücret Tarifeleri, Su kesintileri, Trafığa Kapalı Yollar, Bugün Defnedilenler, Nöbetçi Eczaneler, Yayınlar, Denizli Kent Arşivleri.
Manisa BŞB	Online İşlemler	Borç Bilgileri, Tahsilat Bilgileri.
Muğla BŞB	Online İşlemler	Borç Bilgileri, Tahsilat Bilgileri, Talep Başvuru Sorgula, Mobil İş Emri Sorgulama, İmza Sorgulama, Etkinlikler.

Kaynak: İlgili Belediyelerin e-Belediye web sitelerinde Online İşlemler Menüsü e-Belediye butonu üzerinden sağlanan hizmetlerden oluşturulmuştur.

Tablo 6. E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler

Aydın BŞB	Beyan Bilgileri Sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama, Tahsilat Bilgileri Sorgulama
Denizli BŞB	Belediye Kütüphanelerinde Katalog Tarama, Belediye Kütüphaneleri Üyelik Bilgileri Sorgulama ve Üyelik Başvurusu, Beyan Bilgileri Sorgulama, Borç Ödeme (Kendi Adınıza), Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama ve Ödeme (Tüzel Kişi), Tahsilat Bilgileri Sorgulama, Vefat Bilgisi Sorgulama.
Manisa BŞB	Bakiye Kullanım Bilgileri Sorgulama, Bayi Listesi Sorgulama, Beyan Bilgileri Sorgulama, Borç İşlemleri, Hat Bilgileri Sorgulama, Kayıp Kartı Kullanıma Kapatma Başvurusu, Sicil Bilgileri Sorgulama.
Muğla BŞB	Barkodlu Belge Doğrulama, e-Bordro Sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama

Kaynak: Yazar tarafından E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden derlenmiştir.

Tablo 5'te Aydın, Denizli, Manisa ve Muğla Büyükşehir Belediyeleri e-Belediye hizmetlerine yer verilmektedir. Buna göre;

Yukarıdaki Tablo 5'te yer alan hizmetler Aydın BŞB' ye ait belediyenin online İşlemler sekmesinde yer alan hizmetlerdir. Aydın BŞB' nine-Belediye hizmetleri e-BBS modülleri kapsamında incelediğinde; gelir, istek/şikayet, ajanda ve personel özlük hakları modülleri ile ilişkili olduğu ifade edilebilir. Bu noktada bu hizmetlere Tablo 6'da gösterildiği üzere e-Devlet Kapısından sunulan hizmetlere de bakılmış; Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödemelerle ilgili olarak dört hizmetin sunulduğu görülmektedir. Bu hizmetler, Beyan Bilgileri, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama, Tahsilat Bilgileri Sorgulamadır. Söz konusu hizmetler Aydın BŞB tarafından e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerdir.

Yukarıdaki Tablo 5'te yer alan hizmetler Denizli BŞB' ye ait belediyenin Online İşlemler sekmesinde yer alan hizmetlerdir. Denizli BŞB' nine-Belediye hizmetleri e-BBS modülleri kapsamında incelediğinde; Tablo 3'te yer alan tüm modüller ile e-BBS' de olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada bu hizmetlere ek olarak e-Devlet Kapısından sunulan hizmetlere Tablo 6'da Eğitim/ Kurs ve Kütüphane hizmetlerinde belediye kütüphanelerinde katalog tarama, belediye kütüphaneleri üyelik bilgileri sorgulama ve üyelik başvurusu olmak üzere iki hizmet; Defin hizmetlerinde Vefat Bilgisi Sorgulama olmak üzere bir hizmet; Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödemede Beyan Bilgileri Sorgulama, Borç Ödeme, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama, Tüzel Kişiler için Tahakkuk Bilgileri Sorgulama ve Ödeme, Tahsilat Bilgileri Sorgulama olarak hizmetlerin verildiği görülmektedir.

Yukarıdaki Tablo 5’te yer alan hizmetler Manisa BŞB’ ye ait belediyenin online işlemler sekmesinde yer alan hizmetlerdir. Manisa BŞB’ nine-Belediye hizmetleri e-BBS modülleri kapsamında incelediğinde; gelir modülünün aktif olarak kullanıldığı görülmüştür. Bu noktada bu hizmetlere ekTablo6’da görüldüğü üzere e-Devlet Kapısı’ndan sunulan hizmetlere de bakılmış; Etkinlikler ve Faaliyetlerle ilgili hat bilgileri sorgulama ve kayıp kart kullanıma kapatma başvuru olarak iki hizmetin sunulduğu görülmektedir. Su Aboneliği hizmetinde: bakiye ve kullanım Bilgileri Sorgulama, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödemede Beyan bilgileri sorgulama, Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk ve Tahsilat Bilgileri olarak dört hizmetin sunulduğu tespit edilmiştir.

Yukarıdaki Tablo 5’te yer alan hizmetler Muğla BŞB’ ye ait belediyenin online İşlemler sekmesinde yer alan hizmetlerdir. Muğla BŞB’ nine-Belediye hizmetleri e-BBS modülleri kapsamında incelediğinde; Gelir, personel hizmet alımı, istek/şikayet ve EBYS modüller ile ilişkilendirilebilir. Bu noktada bu hizmetlere ek olarak Tablo 6’da görüldüğü üzere e-Devlet Kapısı’ndan sunulan hizmetlere de bakılmış; Etkinlik ve Faaliyetlerle ilgili e-Bordro Sorgulama olarak bir hizmetin; EBYS Evrak İşlemleriyle ilgili Barkodlu Belge Doğrulama olarak bir hizmetin; Sorgulama, Sicil, Ruhsat, Vergi ve Ödemede Beyan Bilgileri Sorgulama ile ilgili Sicil Bilgileri Sorgulama, Tahakkuk Bilgileri Sorgulama olarak iki hizmetin sunulduğu görülmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma, Aydın, Denizli, Manisa ve Muğla Büyükşehir Belediyelerinin dijital hizmet sunumlarını e-BBS ve e-Devlet Kapısı üzerinden sundukları hizmetlere vatandaşların ulaşabileceği hizmetler açısından incelemiştir. Bu büyükşehir belediyelerinin e-BBS üzerinden faydalandığı diğer hizmetlere odaklanılmamıştır.

Aydın BŞB’ nin e-BBS sisteminde gelir, istek/şikayet, ajanda ve personel özlük hakları modüllerini aktif olarak kullanması, dijital dönüşümde belirli bir ilerleme kaydettiğini göstermektedir. Bununla birlikte, e-Devlet Kapısı üzerinden sundukları sicil, ruhsat, vergi ve ödeme hizmetleri, vatandaşlara sundukları hizmetlerin kapsamını genişletmekte ve erişilebilirliği artırmaktadır.

Denizli BŞB’ nin daha geniş bir modül kullanımı, dijital hizmetlerin çeşitliliğini ve kapsamını yansıtmaktadır. Eğitim/kurs, kütüphane, defin, sicil, ruhsat ve vergi hizmetleri gibi çeşitli alanlarda sundukları hizmetler, dijital hizmetlerin geniş bir yelpazede sunulduğunu göstermektedir. Bu geniş kapsam, Denizli Büyükşehir Belediyesinin dijital dönüşüm sürecinde önemli bir adım attığını ve vatandaşlara çeşitli hizmetleri erişilebilir hale getirdiğini işaret etmektedir.

Manisa BŞB’ nin e-BBS’ de yalnızca gelir modülüne odaklanması, dijital dönüşüm sürecinde belirli bir alanda ilerleme kaydettiğini, ancak daha geniş bir hizmet yelpazesi sunma potansiyelinin hala mevcut olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan etkinlikler, su aboneliği ve diğer hizmetler, dijital hizmetlerin çeşitlendirilmesine yönelik çabaların olduğunu göstermektedir.

Muğla BŞB’ nin gelir, personel hizmet alımı, istek/şikayet ve EBYS modüllerini kullanması ve e-Devlet Kapısı üzerinden sunduğu hizmetler, dijital dönüşüm sürecinde belirli bir olgunluk seviyesine ulaştığını göstermektedir. Ancak, mevcut hizmetlerin kapsamı, belediyelerin dijital hizmet sunumlarının ne kadar genişletilebileceğine dair ipuçları sunmaktadır.

Bu dört büyükşehir belediyesi de 2012 yılında çıkarılan 6360 sayılı kanun ile BŞB olmuşlardır. Gerek web sitesi üzerinden gerekse de e-Devlet Kapısı üzerinden sundukları hizmetler vatandaşların dijital ortamda hizmet almalarını sağlamaktadır. Denizli BŞB’ nin diğer üç BŞB’ ye oranla daha fazla hizmeti dijital ortamda sunduğu bu çalışmayla tespit edilmiştir. Buradan hareketle Denizli BŞB dijital

dönüşüm ve alt yapıya daha fazla yatırım yapma konularında diğer üç BŞB' ye nazaran önde olduğu söylenebilir. Dijital dönüşümün başarıyla sağlanabilmesi için, çevrimiçi hizmetlerin yaygınlaştırılması büyük önem taşımaktadır. Bunun gerçekleşmesi için halkın dijital yeniliklere ilgi göstermesi ve talepte bulunması, yerel yöneticilerin bu dönüşümü öncelik haline getirerek teknolojik altyapıya yatırım yapmaları ayrıca hizmet sunucusu çalışanlarının da gerekli teknolojik eğitimleri almaları gerekmektedir.

E-Belediyecilik, belediyelerin işletme maliyetlerini azaltmalarına da olanak sağlar. Geleneksel belediyelerde, hizmet taleplerini karşılamak için personel ihtiyacı ve kâğıt işleri oldukça fazladır. Ancak e-Belediyecilik, hizmetlerin çevrimiçi olarak sunulmasıyla vatandaşların fiziksel olarak belediyeye gitmelerine gerek kalmaz. Bu da belediyelerin işletme maliyetlerini azaltır ve personel sayısını düşürerek daha verimli hizmet sunmalarına yardımcı olur. E-Belediyecilik belediyelerin hizmetlerini vatandaşlara daha iyi, daha hızlı ve daha verimli bir şekilde sunmalarını sağlar. E-Belediyeciliğe geçiş yaparak, belediyeler vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilir, işlerini daha düşük maliyetle yürütebilir ve toplumun dijitalleşme trendine ayak uydurabilirler.

E-Belediye uygulamalarının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için günümüzde gelişmiş birçok teknoloji bulunmaktadır. Belediyeler, bu teknolojileri en uygun şekilde seçerek ve kullanarak hizmetlerini vatandaşlara daha etkili bir şekilde sunabilirler. Bu seçimler, belediyenin mevcut kaynaklarına, ihtiyaçlarına, hedeflerine ve yerel toplumun sorunlarına ve isteklerine göre yapılmalıdır. Bu nedenle, belediyelerin teknolojik altyapılarını ve uygulamalarını geliştirirken, yerel ihtiyaçları ve koşulları dikkate almaları önemlidir. Bu şekilde, e-Belediye uygulamaları vatandaşlar için daha etkili ve verimli hale getirilebilir, belediyelerin hizmet kalitesi artırılabilir ve toplumun refahı için daha fazla katkı sağlanabilir.

E-Belediyecilik uygulamaları sayesinde e-BBS' ye dahil olan yerel yönetimler ve kamu kuruluşları daha geniş kitlelere erişim sağlamakta, hizmet sunumunu hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, gerçekleştirilen tüm işlemler kamu kurumlarının web sitesi üzerinden yayınlanarak, daha şeffaf ve sürekli erişilebilir bir yönetim modeli oluşturulabilmektedir. Yerel yönetimlerin ve sisteme dahil olan kamu kuruluşlarının e-Belediyeciliğe geçişi gerçekleştirebilmesi için gerekli yönetim vizyonuna, bütçeye ve insan kaynağına sahip olmaları şarttır. Bu bağlamda, belediye başkanları ve üst düzey yöneticilerin e-Belediyecilik sürecine yönelik vizyon geliştirmeleri ve bu doğrultuda gereken bütçe ve insan kaynağını ayırmaları önem arz etmektedir.

E-BBS' nin sağladığı tüm fayda ve avantaj göz önünden bulundurulduğunda sisteme dâhil olacak belediye ve diğer kamu kurumları ile vatandaşlara daha kaliteli, hızlı ve etkili bir şekilde kamusal hizmetlerin sunulacağı ifade edilebilir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular, çalışmanın yapıldığı döneme özgüdür. İlgili belediyeler, kendi web siteleri ve e-Devlet Kapısı üzerinden sundukları hizmetleri zamanla artırabilir, azaltabilir veya birleştirebilirler. Dolayısıyla, bu çalışmanın sınırlılıkları, verilerin toplandığı dönemle sınırlı olup sonraki dönemlerdeki değişiklikleri kapsamamaktadır.

Etik Beyan

“Dijital Dönüşüm Perspektifinden E-Belediye Bilgi Sistemi: Ege Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi” başlıklı çalışmanın yazılması ve yayınlanması süreçlerinde Araştırma ve Yayın Etiği kurallarına riayet edilmiş ve çalışma için elde edilen verilerde herhangi bir tahrifat yapılmamıştır. Çalışma için etik kurul izni gerekmemektedir.

Katkı Oranı Beyanı

Koçar Uzan, H. (2025). Dijital Dönüşüm Perspektifinden E-Belediye Bilgi Sistemi: Ege Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 27(48), 74-93.

Çalışmadaki yazarların tümü çalışmanın yazılmasından taslağın oluşturulmasına kadar tüm süreçlere katkı yapmış ve nihai halini okuyarak onaylamıştır.

Çatışma Beyanı

Yapılan bu çalışma gerek bireysel gerekse kurumsal/örgütsel herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır.

KAYNAKÇA

- 1982 Anayasası, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf>. (26.04.2024).
- Alodalı, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Arıkboğa, E. (2013). Geçmişten Geleceğe Büyükşehir Belediye Modeli. *Yerel Politikalar Dergisi*, 1 (3), 48-95.
- Aydın Büyükşehir Belediyesi. (2024). <https://aydin.bel.tr/mobil/>. (Erişim Tarihi:26.04.2024).
- Babaoğlu C. ve Levent M. (2019). Akıllı Kentlerin Politika Üretme Aracı Olarak Yaşam Laboratuvarları: LivingLabs. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 28(4), 23-47.
- Bakırcıoğlu, İ. O., ve Ömürgönülşen, U. (2024). Bürokratik Duvarlardan Dijital Dönüşüme: Türkiye’de E-Devlet Kapısı ve E-Belediye Bilgi Sistemi’nin Serüveni. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 6(2), 172-193. <https://doi.org/10.58307/kaytek.1501726>.
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (2022). <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/tu-rkiyede-dijital-do-nu-s-u-m-ve-dijital-okuryazarlik.pdf>. (Erişim Tarihi:23.04.2024)
- Bohnsack, R., Hanelt, A., Marz, D., ve Antunes, C. (2018). Old Wine in New Bottles? A Systematic Review of The Literature on Digital Transformation. *Academy of Management Global Proceedings*, 197.
- Bousdekis, A. ve Kardaras, D. (2020, June). Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece. In *2020 IEEE 22nd conference on business informatics (CBI)*, 2, 131-140.
- Bulut, Y. (2002). Yerel Yönetimlerin Teknolojiye Entegrasyonu. *I. Uluslararası Yerel Yönetimler, Üniversite ve Sanayi İş birliği Sempozyumu, İş birliği Sempozyumu Bildiri Kitabı*, 337-351.
- Cordella, A. ve Paletti, A. (2018). ICTs and Value Creation in Public Sector: Manufacturing Logic vs Service Logic. *Information Polity*, 23(2), 125-141.
- Çelik, D., ve Leblebici, D. N. (2023). Belediyelerde Dijital Olgunluğun Geliştirilmesinde Dijital Kültürün Etkisi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 25(44), 601-621.
- Çoban, G. (2006). *E-devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması*, (Yayınlanmamış Tezli Yüksek Lisans), Yıldız Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Çobanoğulları, G. (2013). *Türkiye’deki E-Belediye Uygulamalarının Etkileri: Trabzon Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Trabzon.
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 100-144.

- Koçar Uzan, H. (2025). Dijital Dönüşüm Perspektifinden E-Belediye Bilgi Sistemi: Ege Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 27(48), 74-93.
- Demirkan, H., Spohrer, J.C. ve Welser, J.J. (2016). Digital Innovation And Strategic Transformation. *IT Prof.* 18 (6), 14–18.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi. (2024). <https://www.denizli.bel.tr/e-Belediye>. (28.04.2024).
- E-Belediye Bilgi Sistemi (2024). <https://www.belediye.gov.tr/belediyeler>. (26.04.2024).
- E-Belediye Bilgi Sistemi (2024). <https://www.belediye.gov.tr/e-Belediye-mevzuati>. (26.04.2024).
- E-Belediye Bilgi Sistemi (2024). <https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda>. (26.04.2024)
- E-Belediye Bilgi Sistemi (2024). <https://www.belediye.gov.tr/moduller->. (27.04.2024)
- E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler (2024). <https://www.turkiye.gov.tr/mugla-buyuksehir-belediyesi>. (26.04.2024)
- E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler (2024). <https://www.turkiye.gov.tr/manisa-buyuksehir-belediyesi>. (27.04.2024)
- E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler. (2024). <https://www.turkiye.gov.tr/aydin-buyuksehir-belediyesi>. (26.04.2024)
- E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler. (2024). <https://www.turkiye.gov.tr/denizli-buyuksehir-belediyesi>. (26.04.2024)
- 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.
- Gong, Y., Yang, J. ve Shi, X. (2020). Towards A Comprehensive Understanding of Digital Transformation in Government: Analysis of Flexibility and Enterprise Architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101487.
- Güler, M., ve Dövertaş, E. (2009). Elektronik Devletten (e-devlet) Mobil Devlete (m-devlet) Geçişte Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 25-49.
- Güven, A. (2022). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 1621-1650.
- Henden, H. B. (2005). Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 1,1-13.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Karakaya Polat, R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: Tasam Yayınları.
- Karasoy, H., ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 397-416. <https://doi.org/10.38155/ksbd.825899>.
- Karkın, N. & Janssen, M. (2014). Evaluating Websites From A Public Value Perspective: A Review of Turkish Local Government Websites. *International Journal of Information Management*, 34(3),351-363, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>.

- Koçar Uzan, H. (2025). Dijital Dönüşüm Perspektifinden E-Belediye Bilgi Sistemi: Ege Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 27(48), 74-93.
- Kaya Bensghir, T. ve Akay, A. (2006). Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye’de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15 (1), 31-46.
- Keleş, R. (2006). *Kentleşme Politikası Gözden Geçirilmiş* (9. Baskı) İstanbul: İmge Kitabevi
- Korachi, Z. ve Bounabat, B. (2020). General Approach For Formulating A Digital Transformation Strategy. *Journal of Computer Science*, 16(4), 493-507.
- Kuhlmann, S. ve Heuberger, M. (2023). Digital Transformation Going Local: Implementation, Impacts and Constraints from a German Perspective. *Public Money & Management*, 43(2), 147-155.
- Li, L., Su, F., Zhang, W. & Mao, J. Y. (2018). Digital Transformation By Sme Entrepreneurs: A Capability Perspective. *Information Systems Journal*, 28(6), 1129–1157.
- Manisa Büyükşehir Belediyesi (2024). <https://ebld.manisa.bel.tr/Giris/Index/?returnURL=/Borc>. (26.04.2024).
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor 15 Özel Sayısı), 1815-1851.
- Mergel, I., Edelman, N. ve Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results From Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi (2024) <https://ebelediye.mugla.bel.tr/Giris/Index/?returnURL=/Borc>. (26.04.2024).
- Norris, D. F., & Moon, M. J. (2005). Advancing E-Government at the Grassroots: TortoiseOr Hare? *Public administration review*, 65(1), 64-75.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Özkara, N. (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin.
- Polatoğlu, A. (2015). Büyükşehir Belediye Modeli ve Türkiye’de Uygulanması Üzerine Düşünceler. *Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 3(1), 43-62.
- Previtali, P. ve Bof, F. (2009). E-Government Adoption in Small Italian Municipalities. *International Journal of Public Sector Management*, 22(4), 338-348.
- Şahin, Y. (2017). *Yerel Yönetimler Gözden Geçirilmiş* (3. Baskı). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Tosun E. K. (2008). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(2).
- Tübitak-Bilgem. *Dijital Dönüşüm Nedir?* Dijital Dönüşüm Portalı. <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/dijital-donusum-nedir/>. (Erişim Tarihi:22.04.2024)
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2017). *Mahalli İdareler: Teori-Uygulama-Maliye*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Ültay, E., Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). Sosyal Bilimlerde Betimsel İçerik Analizi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 188-201. <https://doi.org/10.21733/ibad.871703>.

- Koçar Uzan, H. (2025). Dijital Dönüşüm Perspektifinden E-Belediye Bilgi Sistemi: Ege Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri İncelemesi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 27(48), 74-93.
- Walcroft, D., Chiasson, G. ve Murty, N. (2019). Creating The Smart Cities of The Future. A Three-tier Development Model For Digital Transformation of Citizen Services Saatavissa: <https://www.pwc.com/gx/en/sustainability/assets/creating-the-smart-cities-of-the-future.pdf>.
- Yetkin, O. (2019). Yerel kamu hizmetleri bağlamında 6360 sayılı yasanın değerlendirilmesi: Marmaris belediyesi örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(1), 158-191. <https://doi.org/10.33712/mana.541063>.
- Yetkin, O. (2020). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı ve Geleceği. *Akademik Düşünce Dergisi* (1), 4-16.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (8.Baskı). İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, M. ve Gümüş, E. (2023). Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm E-Belediye Uygulamaları. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 9(2-1), 201-221.
- Yolcu, H. (2019). *E-Belediyecilik Hizmetlerinin Teknoloji Kabul Modeli ile Değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Extended Abstract

E-municipality Information System From The Perspective of Digital Transformation: An Analysis of Metropolitan Municipalities In The Aegean Region

The focus of this study is on the impact of technological developments on social life and the transformation in public services. With the widespread use of smartphones and the internet, changes have been experienced in public services, and e-Government applications have gained importance. These applications have enabled services to be provided more effectively, efficiently and quickly. In particular, municipalities use technology to make local services easily accessible to citizens. The objective of e-Municipality is to enhance the quality of life and facilitate service delivery through the provision of various online services. The digital transformation of municipalities in Turkey is progressing rapidly, with e-Municipality applications becoming increasingly prevalent. In this context, an e-Municipality management system was established and the process was monitored and improved. The e-municipalisation activities of Aydın, Denizli, Muğla and Manisa, which are metropolitan municipalities in the Aegean Region, have been subjected to analysis and this process has been discussed in detail. E-Government is regarded as the inaugural stage of e-Municipality comprehension. E-Government can be defined as a state model in which an increase in quality and performance occurs with the use of technology during the exchange of services and information between public institutions, citizens and commercial organisations. E-Municipality can be defined as the management of data related to the city, supported by information technology studies and modern technology, with the objective of obtaining useful information for the city and society from these data and making this information accessible to citizens.

In Turkey, an e-Municipality management system has been established with the objective of facilitating the digital transformation of municipalities. The system has been designed with the intention of facilitating and improving the monitoring of e-Municipality applications. As the number of e-Municipality applications continues to grow, municipalities are introducing a range of new modules to support this process. The objective of the E-Municipality Information System is to provide local government services that are citizen-oriented, fast, secure and uninterrupted. In order to achieve this objective, the Ministry of the Interior, the Ministry of Development and the Ministry of Environment and Urbanisation signed a protocol on the E-Municipality Information System on 3 May 2017. The protocol stipulates that a total of 67 modules will be prepared and made available to municipalities. The Ministry of Interior will prepare 45 of the modules, while the Ministry of Environment, Urbanisation and Climate Change will prepare 22. To date, 31 modules have been prepared and made available to municipalities. To date, 20 of the 30 metropolitan municipalities have been incorporated into the e-Municipality information system. This study focuses on the e-Municipality modules offered to the public by the Aydın, Denizli, Manisa and Muğla metropolitan municipalities located in the Aegean Region, among the 20 metropolitan municipalities. The data for this study were collected via links and links on the websites of the relevant metropolitan municipalities and the e-Government application, which provides information on the services offered to the public by the four metropolitan municipalities included in the scope of the study. The data were then subjected to content analysis. Upon analysis of the data obtained, it can be observed that the online services provided by Denizli Metropolitan Municipality, among the four metropolitan municipalities, encompass all modules within the e-Municipality system. It has been established that the Aydın Metropolitan Municipality utilises there venue module, request/complaint module, agenda module and modules related to personnel rights as online services. The online services provided by Muğla Metropolitan Municipality include there venue module, the personnel service procurement module, the request/complaint module, and the electronic document management system modules. It has been determined that the services offered online by Manisa Metropolitan Municipality are frequently related to there venue module. Furthermore, it has been determined that all four metropolitan municipalities offer a multitude of services online through the e-Government application, which facilitates the work of citizens and ensures accessibility to services.

The e-Municipality information system, which was established with the objective of Supporting the digital transformation of municipalities, offers a number of advantages to both citizens and municipalities in the irrespective roles as service providers and receivers. The most significant advantage for citizens is that it provides prompt, continuous, and uninterrupted service. The most significant advantages for municipalities include the provision of services online through a single platform in a prompt and dependable manner, the effective and efficient utilisation of municipal resources, the immediate reporting of data entered in to the system, and the capacity of municipal top managers to swiftly audit the services provided. It is anticipated that the e-Municipality information system will serve as a platform that facilitates the work of citizens and municipalities in the online environment, due to the introduction of new modules to the system over time.
