

E-BELEDİYE: SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Canan Çakır

Süleyman Demirel Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Araştırma Görevlisi

canancakir@sdu.edu.tr

ÖZET

Küreselleşme ile birlikte dünya, ekonomik, politik, teknolojik, sosyal ve kültürel alanlarda yaşanan değişimlerle birlikte daha küçük bir hale gelmiştir. Küreselleşmenin bu denli etkili olduğu bir dünyada bilimsel ve yönetsel gelişmeler yeni bir yapıyı ortaya çıkarmıştır: Bu yeni yapı elektronik devlet adıyla anılan "e-devlet" yapısıdır. Vatandaş ile devlet arasındaki işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini ifade eden e-devletin pek çok avantajı bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarındaki e-devlet dönüşümü, yerel yönetimlerde de sürmektedir. Yerel yönetimlerin içeriğinin yeniden belirlendiği günümüzde, belediyeler de e-belediye uygulamalarından yararlanmaktadır. Bu çalışmada, e-belediye kavramının açıklaması yapıldıktan sonra; e-belediyenin faydaları ve e-belediye uygulamalarında yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-belediye, E-devlet

Alan Tanımı: Yerel Yönetimler

ABSTRACT

With the globalization, the world has become smaller with the process of change on economic, political, technological, social and cultural fields. In a world where globalization is so effective scientific and administrative developments have revealed a new concept: This new structure of electronic states known as "e-government". There are many advantages of e-government which expressed electronic transactions between the citizen and the state. E-government transformation of public institutions and organizations, in local government

continues. Re-determined the content of local today, municipalities use the e-municipality applications. In this study, after introducing e-municipality concept; the benefits of e-municipality and problems and solutions of e-municipality applications are evaluated.

Key Words: E-municipality, E-government

Jel Code: H7

1.GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, ekonomik ve sosyal yaşamın her alanını ve toplumun tüm kesimlerini çeşitli yönlerden etkisi altına almış; kamu yönetiminde de bir dönüşümün yaşanması kaçınılmaz olmuştur. Böylece geleneksel yönetim anlayışında ciddi bir değişim yaşanmış ve e-devlet olgusu ortaya çıkmıştır. Kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanması olarak tanımlayabileceğimiz e-devlet pek çok uygulamayı da beraberinde getirmiştir. Bu noktada, 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 görülmüştür.

E-belediye uygulamaları belediyelere pek çok yarar sağlamış; bürokrasi işleminden, kağıt ve matbaa masraflarına, personel giderlerinden, zamana kadar tasarruf etmenin yanı sıra, çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmış ve problemlere uygun çözümler sunmuştur. Bu faydaların yanında e-belediye uygulamalarında halen sorunlar mevcuttur. İnternete erişebilme olanaklarının yetersizliği, güven eksikliği, bilişime yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği, belediyelerin web sayfalarından kaynaklanan eksikler, yönetsel bilgi ve hizmetlere ilişkin geri bildirim olanaklarını sağlayan belediyelerin az oluşu, hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik, bilgi eksikliği nedeni ile yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşım, personelin yeni teknoloji uygulamalarına karşın direnç göstermesi, eğitim ve iletişim ihtiyacı, geleneksel siyaset, politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler

arasındaki anlaşmazlıklar ve çatışmalar, bürokratik engeller gibi bu sorunların başında gelmektedir.

2.E-DEVLET KAVRAMI

E-devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve hizmet sunumunda ve yönetilenlerin demokratik yönetim sürecine katılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanabilir (Yıldız, 2007: 39). Türkiye Bilişim şurası e-devleti “devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında, kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi” olarak görmektedir (Saruç, 2007: 192-193).

Uluslar arası örgüt olan OECD ise e-devleti, daha iyi bir yönetim için internet başta olmak üzere ve iletişim teknolojilerinden yaygın olarak yararlanması şeklinde ifade etmektedir. E-devlet kavramına yönelik yapılan tanımlama çalışmalarında, bilginin serbest dolaşımını sağlayan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaşların, iş dünyasının ve çalışanların kamu hizmetlerine erişimini sağlamak için teknolojinin kullanımını öne çıkarmaktadır. E-devletin bir takım özellikleri vardır. Bunlardan ilki kamu kurum ve kuruluşları arasında daha etkin ve daha katılımcı bir etkileşim için güvenli bir kamu intraneti ile merkezi bir veri tabanının kurulması, ikincisi kamusal hizmetlerin internet üzerinden sunumu, üçüncüsü kamu ihaleleri ve kamu hizmet sözleşmeleri gibi kamusal işlemleri daha etkin kılmak için elektronik ticaret uygulamaları ve dördüncüsü daha şeffaf hesap verebilir bir kamu örgütlenmesi için dijital demokrasi uygulamasıdır (Güngör, 2007: 127).

E-devlet tanımlarında öne çıkan başlıklar, geleneksel kamu yönetimi anlayışında hizmet üretme ve sunma süreçlerinde yaşanan sorunların aşılması için, mümkün olan kamusal hizmetlerin internet aracılığıyla vatandaşlara sunulması ya da kamu kurumlarıyla vatandaşlar arasında mümkün olan işlerin on-line olarak gerçekleşmesinin gereğinin altı çizilmektedir. Hizmetlerin internet ortamında görülmesiyle, kamu hizmetlerinin daha verimli, etkin, şeffaf, sürekli, erişilebilir biçimde üretileceği ve sunulacağı vurgulanmaktadır (Köseçik ve Karkın, 2007: 120).

Geleceğin devleti olarak da tanımlanan elektronik devlet; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak da ifade edilmektedir.

3.E-BELEDİYE KAVRAMI

E-belediye kavramı e-devletin önemli bir parçası olarak düşünülmelidir. E-belediye temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla şeffaf, etkin ve verimli, vatandaşa yakın ve onun katılımına açık bir yapılanmayı ifade etmektedir. Ayrıca e-belediye kavramı hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi ifade etmektedir. Bu değişim, vatandaş-müşteri odaklı bir hizmet anlayışının yerleşmesi, yeni bir idari yapının oluşması, bu teknolojileri anlayan ve kullanabilen insan kaynağının yetiştirilmesi gibi çok daha derin bir dönüşümü kapsamaktadır (Polat, 2006; 10).

E-belediye ile ilgili farklı tanımlara yer vermek gerekirse, e-belediye; kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilgi teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek, bu verilerden kent ve toplum yararına olacak bilgilerin üretilmesi ve bu bilgilerin vatandaşların hizmetine sunulması olarak tanımlanabilir (Tosun, 2008; 76). E-belediye; zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir (Fıstıkçıoğlu, 2007; 39). E-belediye çalışmaları, vatandaşın yönetime katılımı, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanması için ortam hazırlamaktadır. E-belediye “vatandaş odaklı hizmet” anlayışını esas almaktadır. Ayrıca demokratik katılımın elektronik sistemler aracılığı ile sağlanması, günümüzde doğrudan demokrasinin önündeki zaman ve mekân engelini ortadan kaldırılması ve demokratik katılımındaki maliyetlerin düşürülmesinde etkilidir (Tosun, 2008; 76).

E-belediye kavramı; kentliye hizmetin sürekli ön plana çıktığı, performans ve verimliliğin artırılarak, iş süreçlerinin elektronikleştiği, kentlilerin ve onları yönetmekle görevli olanların, kentle ilgili ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabildiği, kurumun ve vatandaşların yerine getirmekle yükümlü

olduğu görev ve hizmetlerin karşılıklı olarak kesintisiz bir şekilde 7 gün 24 saat yerine getirilebileceği, belediyenin şeffaflaşmasıyla gelir-giderden, ihale ve imara, tüm konularda faaliyetlerin izlenebildiği, yönetimin demokratikleşmesiyle vatandaşların her konuda görüş, eleştiri, şikâyet ve katkılarını bildirebilecekleri, internet kullanımının yaygınlaşmasıyla oluşmakta olan bilim ve teknoloji destekli müşterek bir yönetim sistemine işaret etmektedir (Tosun, 2008; 76).

E-belediye çağın gerektirdiği teknolojik alt yapı kullanılarak, klasik belediye anlayışının dışına çıkılmasını sağlamaktadır. E-belediye, belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirilmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar sürecine katılmasını sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamalar bütününden oluşmaktadır. Bu bağlamda e-belediye sadece birkaç tuştan ibaret, mekanik bir sistem değil, şeffaf ve denetleyici bir yapıdır. Bu aynı zamanda yerel yönetimlerin daha çoğulcu olmasının bir yoludur. Bu sistemlerin getirdiği en önemli avantaj bilgiye erişim kolay ve açıktır. E-belediye hizmetleri, mekana hapsedilmiş hizmet tarzının, mekan dışına çıkarak istenilen gün ve saatte bilgiye en kısa sürede, hızlı şekilde ulaşmayı amaçlamaktadır. E-belediye yönetim mekanizmalarının değişmesini sağlamaktadır. Bu sistemler sayesinde, bilgisayar aracılığı ile vergi borçları öğrenilebilir, hatta ödemeler internet üzerinden yapılabilir, kişilerin veya kurumların belediyeye yapmış olduğu müracaatların sonuçları yine internet ortamında takip edilebilir, on-line imar durumu ve benzeri belgeler alınabilir (Geymen ve Kardeş, 2006).

Aşağıdaki Tablo 1’de klasik yerel yönetim ile e-belediye anlayışının karşılaştırılması sunulmaktadır.

Tablo 1. Klasik Yerel Yönetim ile E-Belediye Anlayışının Karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	E-Belediye Uygulamalarını İçeren Yeni Yönetim Anlayışı
Paylaşılmayan idari karar almalar	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden,	Yerel halk dilek ve önerilerini anket, şikâyet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak

yöneticiler tarafından verilmesi	değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim- vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan- müşteri ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Erişebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik işlemler	Kurumlararası entegrasyon ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü

Kaynak: (Henden ve Henden, 2005; 56)

4.E-BELEDİYENİN YARARLARI

Yerel yönetimlere özellikle de belediyelere kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde büyük görevler düşmektedir. Bununla birlikte birey ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yerel yönetimlerden beklentileri her geçen gün artmakta ve değişmektedir (Erdal, 2002; 165).

Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda yeni ufuklar açmakta ve problemlere uygun çözümler sunabilmektedir (Henden ve Henden, 2005; 52). Gelişen teknolojiler sayesinde; kontrolsüz olarak büyüyen kentlerin takibi ve kontrolü sağlanmakta, yatırım ve hizmet çalışmaları akılcı planlamalar eşliğinde gerçekleşmekte ve bu sayede hizmet kalitesini artırmak için geniş olanaklar sağlanmaktadır (Şahin, 2007; 166).

E-devletin önemli bir parçası olarak düşünülmesi gereken e-belediye hemen her açıdan (hizmet, yönetim anlayışı, yeni istihdam olanakları vb.) ülke kalkınmasına katkı sağlayacak kapsamlı bir projedir. Bu proje çerçevesinde internetin yerel halkın kullanımına sunulması öngörülmektedir. Bu sayede belediye-yerel halk arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunumu ve yerel demokrasinin geliştirilmesi sağlanacaktır. Yerel halka hizmet üretme sorumluluğu ile donatılmış olan belediyelerin bu sorumluluğunu yerine

getirebilmesi noktasında teknolojik gelişmeleri kurumsal işleyişe aktarmaları gerekmektedir (Henden ve Henden, 2005; 54).

E-belediye uygulaması ile belediyelerde çağın gerektirdiği teknolojik alt yapının kullanılması sağlanarak klasik belediye anlayışının dışına çıkmış olunacak ve gerçek anlamda sorunlar çözümlenebilecektir. Bu sayede şeffaflık sağlanacak hata ve riskler en az seviyeye indirilecektir. Bu uygulama ile belediye işlemlerinin azaltılması ve işlemlerin hız kazanması mümkündür (Fıstıkçıoğlu, 2007; 51). Ayrıca kentte yaşayan herkesin demokratik uzlaşma, birlikte yaşama ve bilimsel tekniklerden yararlanma, dünyada yaşanan küresel, teknolojik değişimlerden haberdar olma bilincine ulaşması için e-belediye sistemlerinin kurulması ve yaygınlaştırılması gerekmektedir (Çoruh, 2010).

E-belediye uygulamalarının sağlayacağı yararları şu şekilde sıralanabilir (Çoruh, 2009; 217):

- Yönetim ve karar alma sürecinin şeffaflaşması sağlanır.
- Alınan yönetimle ilgili kararların elektronik ortamda halkla paylaşımı sağlanır.
- Hizmette zaman ve mekan sınırlaması ortadan kalkar. Yerel halka sunulacak hizmetlerin, geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirilmesi sağlanır.
- Belediye ve yerel halk açısından hizmet maliyetleri düşer. Ayrıca hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından, yapılacak işlemler bazında zamandan tasarruf sağlanır.
- Yerel halkın kent yönetimine katılımı sağlanır bu sayede daha katılımcı ve demokratik bir yerel yönetime geçilir.
- Yerel halkın dilek ve önerileri anketlerle toplanarak değerlendirilir, sunulan hizmetler buna göre yeniden düzenlenebilir.
- Vatandaşın kendi işini kendisinin yapmasından yola çıkarak, yerel yönetimlerdeki fazla olabilecek istihdam sorunu ortadan kalkar, en azından eleman sayısının aynı kalmasını veya fazla elemanların daha verimli alanlarda kullanılmasını sağlar.

- İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi nedeniyle, çalışan memnuniyeti sağlanır.
- Katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla, verilen belediye hizmetlerinin kalitesinde artış olur. Bu sayede hizmeti sunan ve müşteri arasındaki ilişkisi gelişir.
- Hizmet sunumundaki, vatandaş odaklı bakış açısı sayesinde, halkın yerel yönetimlere olan güveni artar.
- Sunulan hizmetlerde verimlilik, etkinlik ve hız sağlanır.
- Bürokrasinin ve evrak yoğunluğunun azaltılması sağlanır.
- Hesap verilebilirlik ve daha şeffaf bir belediye yönetimi,
- İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilir.
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılması sağlanır.

Demokratik ülkelerdeki uygulamalarda olduğu gibi; kent halkının, Sivil Toplum Kuruluş'ların (STK) ve şirketlerin e-belediye, bilişim teknolojileri ve internet sayesinde yerel yönetişime daha fazla katılımının sağlandığı görülmektedir. E-belediye sistemi, yalnızca belediyenin içinde, birimler ve yetkililer tarafından kullanılması düşünülen bir sistem değildir. Yönetim, belediye birimleri ve bilgi alışverişine gereksinim duyan her vatandaşın kullanımına açık, şeffaf bir bilgi iletişim sistemidir. Böylece e-belediye gerçek ve katılımcı demokrasinin yerel yönetimlerce temsil edilmesine katkı sağlamaktadır (Çoruh, 2009; 217-218).

Belediyeler e-belediye çalışmalarına hız vermeleri durumunda pek çok fayda sağlayacaklardır. E-belediye, yerel yönetimlerin ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Böylece, çağın vazgeçilmez teknolojisi olan internet, doğrudan vatandaşın hizmetine sunulmuş olacaktır.

5.E-BELEDİYE UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

E-belediyenin karşılaştığı sorunlar, önceki düzenden kalanlar ile birlikte yeniliklerin ve bunlara uyumun da getirdiği sorunları da içermektedir. Başta yöneticilerin yeniliklere olumsuz bakışları, uzman personel sayısının azlığı, personellerin niteliklerindeki yetersizlikler, hizmet içi eğitimlilerin sayısal ve niteliksel zayıflıkları, standardizasyonun yokluğu, veri güncellemelerinin gecikmesi, ilk maliyetlerin yüksekliği, bürokratik engeller gibi sorunlar uygulamaların başarısını olumsuz etkilemektedir (Şat, 2008; 263).

Yerel yönetimlerde bilgi teknolojileri uygulamaları kişi ve kuruluşların, yerel yönetim birimleri üzerinde (belediye özelinde) baskı unsuru oluşturmasına olanak sağlamaktadır. Bu sayede katılımcı demokrasi yönünde ciddi adımlar atılmış olmaktadır. Buna karşın bilgi teknolojilerinin devlet kurumlarında ve belediyelerde kullanılması sürecinde, bir takım sorunlarla karşılaşılabilir. Karşılaşılan problemler şu şekilde özetlenebilir (Tosun, 2008; 77):

- Talep ve erişim sorunu; pek çok ülkede internete erişebilme olanaklarına sahip kişilerin nüfusa oranı oldukça düşük seviyelerdedir.
- Güven; devlet-vatandaş ilişkilerinde tarafların birbirlerine güvenmesi ilişkileri kolaylaştıran ve zenginleştiren ön koşullardan biridir.
- Bilişime yapılan ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Web sayfalarının daha çok ilgili yörenin tarihini, doğal güzelliklerini, tanıtma ve turizmi teşvik etmeye yönelik oluşu,
- Web sayfalarının yeterince hızlı bir şekilde güncellenmemesi,
- Yönetimsel bilgi ve hizmetlere ilişkin geri bildirim olanaklarını sağlayan belediyelerin azlığı,
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- Yerel yönetim kademelerinde bilgi eksikliği nedeni ile yeniden yapılanma programlarına, e-dönüşüm politika ve projelerine temkinli yaklaşım,

- Personelde yeni teknoloji uygulamalarına karşın direnç göstermesi, eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Geleneksel siyaset, politika yapma biçimleri ve farklı parti üyeliklerinden gelen yöneticiler arasındaki anlaşmazlıklar ve çatışmalar,
- Bürokratik engeller,
- E-imza uygulamasının henüz başlamamış olması,
- E-belediye için çok önemli olan kent bilgi sistemlerinin kurulmasına dair belirlenmiş ilke veya standartların olmaması olarak sıralanmaktadır.

E-belediye uygulamalarındaki sorunlardan biri de her belediyenin uygulamalarını tek başına yapmasıdır. Koordinasyonu sağlamaya yönelik projelere yeteri kadar önem verilmemesi sorunun çözümünü güçleştirmektedir. Ayrıca belediyelerde, enformasyon teknolojilerine gereken önem verilmemesinden kaynaklanan sorunlarda vardır. Bu sorunlar verilerin mükerrer olmasına, verilerin işlenmesinde güncelleme sorununa, kurum içi iletişimsizliğe, yeterli ve güvenilir veriye hızlı erişilememesine neden olmaktadır. Bu yüzden yöneticilerin eksik kararlar alınması söz konusu olmaktadır. Hizmet süreci de bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Şat, 2008; 264).

E-belediye'nin sorunlarının çözümü için (Şat, 2008; 275):

- Belediye programlarıyla diğer kamu kurumlarındaki hizmet programları uyumlaştırılmalıdır.
- Belediyelerde, bilgisayar donanımlarının, yazılımlarının alımı, bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi ile ilgili işlemler için bütçedeki kaynaklar buraya yönlendirilmelidir.
- Belediye mevzuatındaki gerekli yenilemeler, her zaman bilişim sektörünü en yakın mesafeden takip edecek şekilde, gelişmelere paralel olarak vakit kaybetmeden yapılmalıdır.
- Kentsel faaliyetlerin, belediyelerin ihtiyaç duyduğu planlama, mühendislik proje ve uygulama bilgilerine hızlıca erişmek için sistemlerinin kurulması

gerekmekte ve bunların kurulmasına dair ilke veya standartların oluşturulması için bu alandaki yetkili ve ilgililerin çalışma grupları oluşturulmalıdır.

- Bürokratik engeller kaldırılmalıdır. Hazır yazılımların üreteceği raporlar, belediye müfettişleri tarafından kabul edilebilmelidir. Böylece, belediye çalışanları, bilgisayar kullanarak aldıkları bazı özel raporları ve cetvelleri, yeniden matbu formlara el ile girmek zorunda kalmayacaktır.
- Yerel yönetimlerde oluşturulacak kent bilişim sistemleri yönetim birimlerinin ortak kullanımına açık, birimler arası bilgi ve bilgisayar destekli çevre birimleri, donanım paylaşımını mümkün kılan, planlama, yönetim ve halkla ilişkiler faaliyetlerini düzenleyen, bunlara ve çözümlerine hız, doğruluk, güvenilirlik ve verim katan tarzda olmalıdır.
- Belediyeler, ancak devlet bankalarıyla çalışabilmektedir. Devlet bankalarının altyapısının bilgi teknolojilerine uygun olarak yenilenmesi gerekir. Ayrıca son teknolojiyi kullanan özel bankaların, belediyelerle çalışmasına izin verecek ve bu çalışmayı cazip hale getirecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- Bütün belediyelerde bilgi işlem altyapısının kurulması gerekmektedir.
- Belediye yazılımı geliştiren kurumlar, altyapılarını internet desteği verecek şekilde düzenlemelidir.
- Belediye personelinin yeni teknoloji uygulamalarına karşı direncini ortadan kaldırabilmek için eğitim verilmelidir.

E-belediye ile belediyelere yeni gelir olanakları sağlanabilir. İnsanların internete olan ilgisinin artması, internetten yararlanma yollarını öğrenmeleri, ağ sayfası kurmak istemeleri veya çevrimiçi satış yapmak isteyen vatandaşların ortaya çıkması sonucu bu kişilere ilk danışmanlık hizmeti belediyeler tarafından verilebilir. Belli bir ücret karşılığı veya ücretsiz olarak belediyelere ait sunucuda ağ sitesi barındırmaya imkan verilebilir. Bu yolla belediyelere gelirlerini arttırabilme olanağı sağlanacaktır (Şat, 2008; 275-276).

6. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Küreselleşme sürecinde yaşanan teknolojik gelişmeler ve özellikle internetin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlaması ile birlikte kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları görülmeye başlamıştır. E-devlet uygulamalarının giderek artması yerel yönetimlerde özellikle de belediyelerde de e-devlet uygulamalarına yönelik çabaları da arttırmıştır. E-devletin önemli ve tamamlayıcı bir parçası olan e-belediye uygulamaları kamu yönetimindeki yeniden yapılanmanın en önemli unsuru olmuştur.

Öz bir ifadeyle; vatandaşın zaman ve mekan sınırı olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimini tanımlayan e-belediye ile belediyeler, hizmetleri ile ilgili her türlü karar elektronik ortamda paylaşılabilen ve işlemler hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Vatandaşın, yedi gün, yirmi dört saat hizmet alabilmesi ve karar alma süreçlerine katılabilmelerine imkan sağlayan e-belediye uygulamaları ile belediye-vatandaş arasında karşılıklı iletişim ve bilgi alışverişi yolu ile kaliteli hizmet sunulması da sağlanmaktadır.

Yönetim ve karar alma süreci şeffaflaşmasından hizmette zaman ve mekan sınırlamasının ortadan kalkmasına, hizmet maliyetlerinin düşmesinden katılımcı ve demokratik bir yerel yönetime geçilmesine, iş yoğunluğunun azalmasından vatandaş memnuniyetinin sağlanmasına, katılımcılık ve izlenebilirliğin artmasıyla, verilen belediye hizmetlerinin kalitesinde artış yaşanmasına, bürokrasinin ve evrak yoğunluğunun azalmasından merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulması ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılmasına dek pek çok olumlu yönü bulunan e-belediye uygulamalarında halen ciddi anlamda sorunlar bulunmaktadır. Elbette, e-belediye uygulamalarında görülen bu sorunların ortadan kaldırılması bu olumlu yönlerin güçlenmesine neden olacaktır.

E-belediye uygulamalarında görülen sorunların ortadan kalkması ise; belediye programlarıyla diğer kamu kurumlarındaki hizmet programları uyumlaştırılması, belediyelerde, bilgisayar donanımlarının, yazılımlarının alımı, bakımı, güncelleştirilmesi ve verimli kullanılabilmesi ile ilgili işlemler için bütçeden kaynak yönlendirilmesi, belediye mevzuatındaki gerekli yenilemelerin, her zaman bilişim sektörünü en yakın mesafeden takip edecek şekilde, gelişmelere paralel

olarak vakit kaybetmeden yapılması, bürokratik engellerin kaldırılması, belediye personelinin yeni teknoloji uygulamalarına karşı direncini ortadan kaldırabilmek için gerekli eğitimlerin verilmesi, gerekli hukuki düzenlemelerin yapılması gibi çözümler ile mümkündür.

KAYNAKÇA

- ÇORUH Mustafa, “Kentlerin Kaynaklarının Etkili ve Verimli Kullanımında Bilişim Teknolojilerinin Etkileri”, (Erişim Adresi: <http://mustafacoruh.com/PDFs/KdzEregliKentKonseyiBildirisini.pdf>, Erişim Tarihi: 10.03.2010).
- ÇORUH, Mustafa (2009), “Kent Bilişim Sistemi E-Belediye”, **XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 11-13 Şubat.
- ERDAL, Murat (2002), **Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması**, I. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, İzmit: Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını.
- FİSTİKÇİOĞLU, Reşit (2007), **E-Devlet Uygulamaları ve E-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- GEYMEN, Abdurrahman ve İsmail Rakıp KARAŞ (2006), Yerel Yönetimlere Yönelik E-belediye Uygulamaları, (Erişim Adresi: <http://icgis2008.fatih.edu.tr/?Proceeding>, Erişim Tarihi: 08.03.2010).
- GÜNGÖR, Servet (2007), “Kamu Hizmetlerinin Sunumu Yeni Bir Olgu: E-Devlet”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 457, Aralık, 125-140.
- HENDEN, H. Burçin ve Rıfkı HENDEN (2005), Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 4, Sayı: 14, Güz.
- KARAKAYA, Polat Rabia (2006), **E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, Türkasya Stratejik Rapor No: 16, Ekim.
- KARAKURT, TOSUN Elif (2008), “Türkiye’de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa-Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: 17, Sayı: 2, 71-94.

- KAYA, Bensghır Türksel (2002), “Web’deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 1, Ocak, 107-124.
- KÖSECİK, Muhammet ve Naci KARKIN (2007); “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 456, Eylül, 119-139.
- SARUÇ, Tolga Naci (2007), “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi**, C.IX, Sayı: 1.
- ŞAHİN, Ali (2007), “Türkiye’de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 29, Temmuz-Aralık, 161-189.
- ŞAT, Nur (2008), **Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- YILDIZ, Mete (2007), “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 40, Sayı: 2, Haziran, 39-55.