

## BELEDİYELERDE YAPAY ZEKÂ TABANLI VATANDAŞ GERİ BİLDİRİM SİSTEMLERİ: KAMU DEĞERİ PERSPEKTİFİNDEN BİR DEĞERLENDİRME

Mustafa Gökberk Ertan<sup>1</sup>

### Öz

Yerel yönetimler, vatandaşların günlük yaşamını doğrudan etkileyen kamu hizmetlerinin sunulduğu temel yönetim düzeyidir. Bu nedenle vatandaş geri bildirimlerinin etkin biçimde yönetilmesi, hizmet kalitesinin artırılması açısından önemli bir rol oynamaktadır. Dijital teknolojilerin kamu yönetimi süreçlerinde yaygınlaşmasıyla birlikte belediyelerde kullanılan şikâyet yönetimi sistemleri de önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Özellikle yapay zekâ ve büyük veri analitiği gibi teknolojilerin bu sistemlere entegre edilmesi, vatandaş başvurularının daha hızlı ve sistematik biçimde değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı, yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerini dijital yönetim ve kamu değeri kuramı çerçevesinde değerlendirmektir. Çalışmada nitel araştırma yaklaşımı benimsenmiş; literatür taraması ve kavramsal analiz yöntemleri kullanılmıştır. Bulgular, yapay zekâ tabanlı sistemlerin hizmet etkinliğini artırma ve vatandaş geri bildirimlerini analiz etme potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte algoritmik karar mekanizmalarının şeffaflığı, hesap verebilirliği ve etik kullanımı önemli yönetim sorunları olarak öne çıkmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yapay zekâ, yerel yönetimler, dijital yönetim, kamu değeri, şikâyet yönetimi

**Jel Kodları:** J48

## ARTİFİCİAL INTELLIGENCE-BASED CITIZEN FEEDBACK SYSTEMS IN MUNICIPALITIES: AN EVALUATION FROM A PUBLIC VALUE PERSPECTIVE

### Abstract

Local governments constitute the primary level of administration where public services directly affecting citizens' daily lives are delivered. Therefore, the effective management of citizen feedback plays a crucial role in improving service quality in local administrations. With the widespread use of digital technologies in public administration processes, complaint management systems used by municipalities have undergone a significant transformation. In particular, the integration of technologies such as artificial intelligence and big data analytics into these systems enables citizen applications to be evaluated more rapidly and systematically. The aim of this study is to evaluate AI-based complaint management systems used in local governments within the framework of digital governance and public value theory. The study adopts a qualitative research approach and employs literature review and conceptual analysis methods. Findings indicate that AI-based systems have the potential to enhance service

<sup>1</sup> Araştırma Görevlisi, Kapadokya Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, E-posta: gokberk.ertan@kapadokya.edu.tr, [ORCID: 0000-0001-9484-4463](https://orcid.org/0000-0001-9484-4463)

**Atıf:** Ertan, M.G. (2026). Belediyelerde Yapay Zekâ Tabanlı Vatandaş Geri Bildirim Sistemleri: Kamu Değeri Perspektifinden Bir Değerlendirme. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(21), 92-106.

**DOI:** 10.54831/vanyyuiibfd.1904833

efficiency and systematically analyze citizen feedback, while issues such as transparency, accountability, and ethical use of algorithmic decision-making emerge as important governance challenges.

**Keywords:** Artificial intelligence, local governments, digital governance, public value, complaint management

**Jel Classification:** J48

## GİRİŞ

Son yıllarda kamu yönetimi alanında dijital teknolojilerin yaygınlaşması, kamu hizmetlerinin sunum biçimini ve vatandaş–devlet ilişkisini önemli ölçüde dönüştürmektedir. Özellikle büyük veri analitiği, yapay zekâ ve algoritmik karar verme sistemleri kamu yönetimi alanında giderek daha fazla kullanılmaya başlanmış ve bu durum kamu hizmetlerinin etkinliği, erişilebilirliği ve hesap verebilirliği açısından yeni tartışmaları beraberinde getirmiştir (Mergel, Edelman ve Haug, 2019). Dijital dönüşüm sürecinin en görünür olduğu alanlardan biri ise yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimler vatandaşlarla doğrudan etkileşim içinde bulunan kamu kurumları olmaları nedeniyle dijital hizmetlerin uygulanması açısından önemli bir uygulama alanı niteliği taşımaktadır. Belediyeler, vatandaş taleplerinin, önerilerinin ve şikâyetlerinin doğrudan iletildiği kurumsal yapılar olarak kamu hizmetlerinin günlük yaşamla kesiştiği temel yönetim düzeyini oluşturmaktadır. Bu nedenle vatandaş geri bildirimlerinin toplanması ve değerlendirilmesi, yerel yönetimlerin hizmet kalitesinin artırılması açısından kritik bir öneme sahiptir. Geleneksel şikâyet yönetimi mekanizmaları genellikle telefon hatları, dilekçe sistemleri veya yüz yüze başvurular üzerinden yürütülürken dijitalleşmenin hız kazanmasıyla birlikte belediyeler, çevrimiçi platformlar, mobil uygulamalar ve sosyal medya üzerinden vatandaş geri bildirimlerini toplamakta ve yönetmektedir (Fathoni vd., 2025).

Bu dönüşüm sürecinin son aşamasında ise yapay zekâ tabanlı sistemlerin şikâyet yönetimi süreçlerine entegre edilmesi dikkat çekmektedir. Yapay zekâ destekli sistemler, vatandaşlardan gelen çok sayıda başvurunun otomatik olarak sınıflandırılmasını, önceliklendirilmesini ve ilgili birimlere yönlendirilmesini sağlayabilmektedir. Bu sayede hem bürokratik süreçlerin hızlandırılması hem de kamu hizmetlerinin daha etkin bir şekilde sunulması mümkün hale gelmektedir (Wirtz, Weyerer ve Geyer, 2019). Bununla birlikte yapay zekâ temelli karar verme mekanizmalarının kamu yönetimi süreçlerine entegre edilmesi sadece teknik bir dönüşüm olarak değerlendirilmemektedir. Bu süreç bir diğer yandan kamu yönetiminde karar verme süreçlerinin niteliği, bürokratik takdir yetkisi, hesap verebilirlik ve demokratik meşruiyet gibi konularda önemli tartışmalara sebebiyet vermektedir (Meijer ve Grimmelikhuijsen, 2021). Özellikle algoritmik sistemlerin kamu hizmetlerinin önceliklendirilmesinde kullanılmaya başlanması, kamu yönetiminde “algoritmik yönetim” olarak adlandırılan yeni bir araştırma alanının ortaya çıkmasına yol açmıştır.

Yerel yönetimlerde kullanılan şikâyet yönetimi sistemleri, vatandaş geri bildirimlerinin toplanması ve değerlendirilmesi açısından yönetim süreçlerinin önemli araçlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bu sistemler vatandaşların taleplerini ilettiği bir iletişim kanalı olmanın ötesinde,

yerel yönetimlerin politika önceliklerini belirlemesine katkı sağlayan veri kaynakları olarak da işlev görmektedir. Özellikle büyük veri analitiği ve yapay zekâ uygulamaları sayesinde vatandaş başvurularından elde edilen veriler kamu politikalarının şekillendirilmesinde kullanılabilir (Fietkiewicz vd., 2017). Bu bağlamda yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri, yerel yönetimlerde veri temelli karar alma süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilecek önemli araçlar arasında yer almaktadır. Yine de bu sistemlerin kullanımı, kamu hizmetlerinin önceliklendirilmesinde algoritmik sistemlerin rolü ve bürokratik takdir yetkisinin sınırları gibi yeni tartışma alanlarını da gündeme getirmektedir. Literatürde yapay zekâ teknolojilerinin kamu yönetimine entegrasyonu üzerine yapılan çalışmalar son yıllarda önemli ölçüde artmıştır. Bu çalışmalarda genellikle dijital devlet uygulamaları, algoritmik yönetim ve veri temelli politika yapımı gibi konulara odaklanılmaktadır (Sun ve Medaglia, 2019). Buna rağmen yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri üretimi açısından nasıl değerlendirilebileceğine ilişkin çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir.

Dijital dönüşüm ve yapay zekâ teknolojilerinin kamu yönetimine entegrasyonu üzerine yapılan çalışmalar son yıllarda önemli ölçüde artmıştır. Bu çalışmaların büyük bir bölümü yapay zekâ uygulamalarının kamu politikalarının tasarlanması, kamu hizmetlerinin otomasyonu ve veri temelli karar alma süreçleri üzerindeki etkilerine odaklanmaktadır (Meijer ve Grimmelhuisen, 2021). Bununla birlikte mevcut literatür incelendiğinde yapay zekâ teknolojilerinin yerel yönetimlerde kullanılan vatandaş geri bildirim ve şikâyet yönetimi sistemleri üzerindeki etkilerini kamu değeri perspektifinden ele alan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Özellikle belediyelerde kullanılan dijital geri bildirim platformlarının yapay zekâ tabanlı veri analizi mekanizmalarıyla nasıl bütünleştiği ve bu süreçlerin kamu değeri üretimine nasıl katkı sağladığı literatürde yeterince incelenmiş değildir. Bu nedenle yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri kuramı çerçevesinde değerlendirilmesi, dijital yönetim literatüründe önemli bir araştırma boşluğunu doldurma potansiyeline sahiptir.

Buradan hareketle çalışmanın temel amacı, yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerini dijital yönetim ve kamu değeri kuramı çerçevesinde değerlendirmektir. Bu kapsamda çalışmada yapay zekâ destekli şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu hizmetlerinin etkinliği, vatandaş katılımı ve kamu değeri üretimi üzerindeki olası etkilerini kuramsal bir perspektifle analiz edilmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışma ile literatürde genellikle merkezi yönetim düzeyinde ele alınan yapay zekâ uygulamalarının yerel yönetimler ölçeğinde incelenerek önemli bir boşluğun doldurulması amaçlanmaktadır. Özellikle belediyelerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri üretimi üzerindeki etkilerinin bütüncül bir kuramsal çerçeve ile ele alınması literatürde yok denecek düzeyde kalmıştır. Çalışmada söz konusu sistemler teknik verimlilik, kamu değeri üretimi,

vatandaş katılımı ve yönetim kalitesi bağlamında değerlendirilen özgün bir yaklaşım sunulmaktadır. Bu yönüyle çalışma dijital yönetim, algoritmik yönetim ve kamu değeri literatürlerini bütünleştirerek kuramsal bir katkı sağlamaktadır.

Çalışmanın temel araştırma sorusu şu şekilde ifade edilebilir:

“Yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri yerel yönetimlerde kamu değeri üretimine nasıl katkı sağlamaktadır?”

Bu araştırma sorusu doğrultusunda üç temel katkı sunulması amaçlanmaktadır. İlk olarak, yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu yönetimi literatürü içerisindeki yerini kavramsal olarak tartışmak amaçlanmaktadır. İkinci olarak, bu sistemlerin kamu değeri kuramı çerçevesinde nasıl değerlendirilebileceğini analiz etmek, üçüncü olarak ise yerel yönetimlerde yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin uygulanmasına yönelik kuramsal bir model önerisi geliştirmek amaçlanmaktadır.

## 1. DİJİTAL YÖNETİM VE YAPAY ZEKÂ

Kamu yönetiminde dijital teknolojilerin kullanımı uzun süredir araştırma konusu olmakla birlikte son yıllarda yapay zekâ uygulamalarının yaygınlaşması bu alanda yeni bir araştırma gündemi oluşturmuştur. Dijital devlet kavramı, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet sunumunu geliştirmesi ve vatandaşlarla etkileşimini artırması sürecini ifade etmektedir (Mergel, 2016). Dijital dönüşüm sürecinin ilerleyen aşamalarında ise kamu yönetiminde yapay zekâ teknolojilerinin kullanımı gündeme gelmiştir. Yapay zekâ sistemleri, büyük veri setlerinin analiz edilmesi, örüntülerin belirlenmesi ve karar destek sistemlerinin geliştirilmesi gibi alanlarda kamu kurumlarına önemli fırsatlar sunmaktadır (Wirtz, Weyerer ve Geyer, 2019).

Kamu yönetiminde yapay zekâ uygulamaları farklı alanlarda kullanılmaktadır. Bu alanlar arasında sosyal yardım programlarının yönetimi, trafik düzenlemeleri, güvenlik politikaları ve vatandaş hizmetleri gibi çeşitli uygulamalar bulunmaktadır. Özellikle vatandaş başvurularının değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi süreçlerinde yapay zekâ sistemlerinin kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır (Sun ve Medaglia, 2019). Bu gelişmeler kamu yönetimi literatüründe “algoritmik yönetim” olarak adlandırılan yeni bir kavramın ortaya çıkmasına yol açmıştır. Algoritmik yönetim, kamu politikalarının uygulanması ve kamu hizmetlerinin yönetilmesinde algoritmik sistemlerin kullanılmasını ifade etmektedir (Danaher vd, 2017). Bu yaklaşım, kamu yönetiminde karar verme süreçlerinin giderek daha fazla veri temelli sistemler tarafından yönlendirildiğini vurgulamaktadır.

Algoritmik yönetim yaklaşımı, kamu yönetiminde bürokratik karar alma süreçlerinin dönüşümünü de beraberinde getirmektedir. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında karar alma süreçleri büyük ölçüde kamu görevlilerinin takdir yetkisine dayanırken, algoritmik sistemlerin kullanılması bu süreçlerin daha standartlaştırılmış ve otomatik hale gelmesine kolaylık sağlamaktadır (Meijer ve Grimmelhuijsen, 2021). Bu durum özellikle “sokak düzeyi bürokrasi” literatürü açısından önemli bir

tartışma alanı yaratmaktadır. Lipsky (1980) tarafından geliştirilen sokak düzeyi bürokrasi yaklaşımına göre kamu hizmetlerinin uygulanması sürecinde kamu görevlileri önemli bir takdir yetkisine sahiptir. Dijital sistemlerin ve algoritmik karar mekanizmalarının yaygınlaşması ile birlikte bu takdir yetkisinin sınırları yeniden şekillenmektedir. Yerel yönetimlerde kullanılan şikâyet yönetimi sistemleri bu dönüşümün önemli örneklerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Belediyeler tarafından kullanılan dijital platformlar, vatandaşların çeşitli hizmetlere ilişkin şikâyet ve taleplerini doğrudan iletebildiği mekanizmalar sunmaktadır. Bu sistemler sayesinde belediyeler vatandaş geri bildirimlerini daha hızlı bir şekilde değerlendirebilmekte ve hizmet sunum süreçlerini buna göre düzenleyebilmektedir (Fathoni vd., 2025). Yapay zekâ sistemlerinin bürokratik karar süreçlerine dâhil edilmesi, insan merkezli takdir yetkisinin sınırlarını yeniden tartışmaya açmakta ve kamu yönetiminde bürokrasi ile algoritmik karar mekanizmaları arasındaki ilişkinin kuramsal olarak yeniden değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır (Hergüner, 2024).

Yapay zekâ tabanlı sistemlerin bu platformlara entegre edilmesi şikâyet yönetimi süreçlerinin daha ileri bir dijitalleşme aşamasına ulaştığını göstermektedir. Yapay zekâ algoritmaları, vatandaş başvurularını otomatik olarak sınıflandırarak ilgili birimlere yönlendirebilmekte ve başvuruların önceliklendirilmesini sağlayabilmektedir. Bu durum belediyelerin hizmet sunum süreçlerinde önemli bir verimlilik artışı sağlayabilmektedir. Bununla birlikte algoritmik sistemlerin kamu yönetiminde kullanımı çeşitli riskleri de beraberinde getirmektedir. Bu riskler arasında algoritmik önyargı, şeffaflık eksikliği ve hesap verebilirlik sorunları yer almaktadır (Fietkiewicz vd., 2017). Özellikle kamu hizmetlerinin önceliklendirilmesi gibi konularda algoritmik sistemlerin kullanılması, demokratik denetim mekanizmalarının nasıl işleyeceği konusunda yeni tartışmalar doğurmaktadır. Bu nedenle yapay zekâ tabanlı sistemlerin kamu yönetimi alanına entegrasyonu teknik bir dönüşüme ek olarak yönetim ve kamu değeri perspektifinden değerlendirilmesi gereken bir süreçtir. Kamu değeri kuramı, “kamu kurumlarının faaliyetlerinin toplum için yarattığı değeri analiz etmeyi amaçlayan” bir yaklaşım olarak bu değerlendirmelerde önemli bir kuramsal çerçeve sunmaktadır (Moore, 1997).

Bu çerçevede yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri üretimi açısından nasıl değerlendirilebileceği önemli bir araştırma sorusu olarak ortaya çıkmaktadır. Literatürde yapay zekâ uygulamalarının kamu yönetiminde kullanımı üzerine yapılan çalışmalar son yıllarda önemli ölçüde artmıştır. Bununla birlikte mevcut çalışmaların büyük bölümü merkezi yönetim uygulamalarına odaklanmakta, yerel yönetimlerde kullanılan vatandaş geri bildirim sistemlerinin yapay zekâ temelli dönüşümünü ele alan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Özellikle belediyelerde kullanılan dijital şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri üretimi üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalar literatürde görece daha az bulunmaktadır. Bu çalışmada söz konusu boşluğun doldurulması amaçlanarak yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri dijital yönetim ve kamu değeri kuramı çerçevesinde ele alınacaktır

## 2. BELEDİYELERDE ŞİKÂYET YÖNETİMİ SİSTEMLERİ

Yerel yönetimlerde vatandaş geri bildirimlerinin toplanması ve değerlendirilmesi, kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması açısından önemli bir yönetim aracı olarak kabul edilmektedir. Vatandaşların taleplerini, önerilerini ve şikâyetlerini iletebildikleri mekanizmalar hem hizmet sunumunun iyileştirilmesine katkı sağlamakta hem de yönetim süreçlerinde vatandaş katılımını güçlendirmektedir. Bu nedenle şikâyet yönetimi sistemleri yerel yönetimlerin kurumsal kapasitesinin önemli bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Yang ve Pandey, 2011). Şikâyet yönetimi sistemleri, kamu kurumlarına yönelik geri bildirimlerin düzenli biçimde toplanmasını ve analiz edilmesini sağlayan kurumsal mekanizmalardır. Bu sistemler aracılığıyla vatandaşlar kamu hizmetlerine ilişkin sorunları doğrudan ilgili kurumlara iletebilmekte ve hizmet sunum süreçlerine ilişkin görüşlerini paylaşabilmektedir. Bu durum, kamu yönetiminde hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerinin güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Van Ryzin, 2013).

Yerel yönetimlerde yaygın şekilde kullanılan şikâyet yönetimi sistemleri genellikle farklı iletişim kanallarını içermektedir. Telefon hatları, çağrı merkezleri, mobil uygulamalar, internet portalları ve sosyal medya platformları vatandaşların geri bildirimlerini iletebildiği başlıca araçlar arasında yer almaktadır. Özellikle büyük şehirlerde kullanılan “beyaz masa” sistemleri bu tür mekanizmaların en bilinen örneklerinden biridir. Dijitalleşmenin yaygınlaşmasıyla birlikte şikâyet yönetimi sistemleri önemli ölçüde dönüşüm geçirmiştir. Geleneksel başvuru yöntemlerinin yerini giderek daha fazla çevrimiçi platformlar almaya başlamıştır. Dijital platformlar aracılığıyla vatandaşlar başvurularını hızlı bir şekilde iletebilmekte ve başvurularının hangi aşamada olduğunu takip edebilmektedir. Bu durum kamu hizmetlerinin daha erişilebilir hale gelmesine katkı sağlamaktadır (Mergel, 2016).

Türkiye’de belediyeler tarafından kullanılan vatandaş geri bildirim sistemlerinin farklı iletişim kanallarını kapsayacak biçimde yaygınlaştığı görülmektedir. Gürsoy’un (2023) Türkiye’deki büyükşehir belediyelerini incelediği çalışmasına göre belediyeler, vatandaşların talep, öneri ve şikâyetlerini iletebilmeleri amacıyla çağrı merkezleri, anlık mesajlaşma uygulamaları ve mobil uygulamalar gibi çeşitli araçlardan yararlanmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çözüm Merkezi, Ankara Büyükşehir Belediyesi Mavi Masa ve İzmir Büyükşehir Belediyesi Hemşehri İletişim Merkezi (HİM) bu uygulamalara örnek gösterilebilir. Söz konusu sistemler, vatandaşlardan gelen bildirimlerin kayıt altına alınmasına, ilgili birimlere yönlendirilmesine ve başvuru sahiplerine geri bildirim verilmesine imkân sağlamaktadır. Bununla birlikte bu sistemlerin yapay zekâ tabanlı analiz ve önceliklendirme araçlarıyla hangi ölçüde bütünleştiğinin belediyeler özelinde ayrıca incelenmesi gerekmektedir.

Bununla birlikte dijital platformlar aracılığıyla iletilen başvuruların sayısının hızla artması, yerel yönetimlerin bu başvuruları etkin bir şekilde yönetmesini zorlaştırmaktadır. Özellikle büyük şehirlerde belediyelere günlük olarak binlerce başvuru yapılabilmektedir. Bu durum başvuruların sınıflandırılması, önceliklendirilmesi ve ilgili birimlere yönlendirilmesi süreçlerinin karmaşık hale gelmesine neden

olmaktadır. Bu noktada yapay zekâ tabanlı sistemler önemli bir çözüm aracı olarak ortaya çıkmaktadır. Doğal dil işleme ve makine öğrenmesi gibi teknolojiler sayesinde vatandaş başvuruları otomatik olarak analiz edilebilmekte ve belirli kategorilere ayrılabilir. Bu sayede başvuruların ilgili birimlere daha hızlı bir şekilde yönlendirilmesi mümkün hale gelmektedir (Wirtz, Weyerer ve Geyer, 2019). Yapay zekâ sistemleri yalnızca başvuruların sınıflandırılmasına ek olarak önceliklendirilmesinde de kullanılabilir. Örneğin acil müdahale gerektiren altyapı sorunları veya güvenlik riskleri taşıyan durumlar algoritmik sistemler tarafından otomatik olarak öncelikli kategorilere alınabilir. Bu durum kamu hizmetlerinin daha etkin ve hızlı bir şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Tüm bu katkılarına rağmen, yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kullanımı çeşitli etik ve yönetim sorunlarını da gündeme getirmektedir. Algoritmik sistemlerin nasıl çalıştığına ilişkin şeffaflık eksikliği, vatandaşların karar alma süreçlerine ilişkin güvenini zedeleyebilir. Ayrıca algoritmaların tasarımında kullanılan veri setleri belirli önyargılar taşıyabilmekte ve bu durum hizmet sunumunda eşitsizliklere yol açma riski taşımaktadır (Ertan, 2026). Bu nedenle yapay zekâ tabanlı sistemlerin kamu yönetiminde kullanılmasının kamu değeri perspektifinden değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede, belediyelerde kullanılan şikâyet yönetimi sistemlerinin sadece teknik bir hizmet aracı olarak değil, kamu değeri üretim sürecinin bir bileşeni olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle söz konusu sistemlerin analizinde kamu değeri kuramı önemli bir analitik çerçeve sunmaktadır.

### **3. KAMU DEĞERİ KURAMI VE YEREL YÖNETİMLER**

Kamu değeri kuramı, kamu kurumlarının faaliyetlerinin idari etkinlik veya yasal uygunluk temelinde sınırlandırılması anlayışının ötesine geçerek toplum için ürettiği değer açısından değerlendirilmesi gerektiğinin savunulduğu önemli bir kuramsal yaklaşımdır. Mark H. Moore tarafından geliştirilen kamu değeri yaklaşımında, kamu yöneticilerinin temel görevinin toplum için değer yaratmak olduğu ileri sürülmektedir (Moore, 1997). Bu yaklaşım, kamu kurumlarının başarısını hizmet sunumunun verimliliği ile sınırlandırmamakta; vatandaş memnuniyeti, toplumsal fayda ve demokratik meşruiyet gibi unsurların birlikte değerlendirilmesiyle ölçmektedir. Kamu değeri yaklaşımı özellikle 2000'li yıllardan sonra kamu yönetimi literatüründe geniş bir tartışma alanı bulmuştur. Bu yaklaşımda, kamu yöneticilerinin stratejik karar alma süreçlerinde toplumun ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alması gerektiği vurgulanmaktadır (Bryson, Crosby ve Bloomberg, 2014).

Belediyeler ise vatandaşların günlük yaşamını doğrudan etkileyen hizmetleri sunmaları nedeniyle kamu değerinin üretildiği temel kurumsal yapılardan birini oluşturmaktadır. Altyapı hizmetleri, çevre düzenlemeleri, sosyal hizmetler ve kültürel faaliyetler gibi birçok hizmet yerel yönetimler tarafından sunulmaktadır. Bu hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği doğrudan vatandaşların yaşam kalitesini etkilemektedir. Kamu değeri yaklaşımı açısından yerel yönetimlerin en önemli sorumluluklarından biri vatandaş beklentilerini doğru şekilde analiz etmek ve bu beklentilere uygun hizmetler sunmaktır. Vatandaş geri bildirim sistemleri de bu noktada önem arz etmektedir. Şikâyet, öneri ve talep sistemleri

aracılığıyla elde edilen geri bildirimler, belediyelerin hizmet sunum süreçlerini geliştirmesine katkı sağlama potansiyeli taşımaktadır. Vatandaş geri bildirim sistemleri hem hizmet kalitesinin artırılması açısından hem de demokratik yönetim süreçlerinin güçlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu sistemler aracılığıyla vatandaşlar yerel yönetimlerle doğrudan iletişim kurabilmekte ve kamu politikalarının şekillenmesine dolaylı olarak katkı sağlayabilmektedir. Bu durum kamu yönetiminde katılımcı yönetim anlayışının gelişmesine de katkı sağlamaktadır (Bryson vd, 2014). Yapay zekâ tabanlı sistemlerin bu süreçlere entegre edilmesi ise kamu değeri üretimi açısından yeni fırsatlar ortaya çıkarmaktadır. Yapay zekâ teknolojileri sayesinde vatandaş geri bildirimlerinden elde edilen veriler daha hızlı ve etkin bir şekilde analiz edilebilmektedir.

#### 4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışma nitel araştırma yaklaşımına dayanan kavramsal bir araştırma niteliğindedir. Araştırmanın temel amacı yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerini dijital yönetim ve kamu değeri kuramı çerçevesinde değerlendirmektir.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak literatür taraması kullanılmıştır. Bu kapsamda kamu yönetimi, dijital yönetim, algoritmik yönetim ve yapay zekâ uygulamaları üzerine yapılan akademik çalışmalar incelenmiştir. Literatür taraması sürecinde özellikle Web of Science, Scopus ve Google Scholar veri tabanlarında yer alan çalışmalar dikkate alınmıştır.

Bu çalışmada kullanılan kavramsal analiz yöntemi, belirli bir araştırma alanında yer alan kuramsal yaklaşımların ve kavramların sistematik biçimde incelenmesine dayanmaktadır. Bu kapsamda literatür taraması süreci belirli ölçütler doğrultusunda yapılandırılmıştır. Araştırma kapsamında özellikle 2015–2024 yılları arasında yayımlanan çalışmalar dikkate alınmıştır. Bu tarih aralığı, yapay zekâ teknolojilerinin kamu yönetimi alanında yaygınlaşmaya başladığı dönemi kapsamaması nedeniyle tercih edilmiştir.

Çalışmaya dahil edilen yayınlar belirlenirken üç temel ölçüt dikkate alınmıştır: (i) yapay zekâ ve kamu yönetimi ilişkisini ele alması, (ii) dijital yönetim veya algoritmik yönetim kavramlarını içermesi, (iii) vatandaş geri bildirim, şikâyet yönetimi veya kamu değeri ile ilişkilendirilebilir olması. Bu ölçütler doğrultusunda, kaynakçada yer alan ve alanı temsil edebilecek nitelikteki çalışmalar analiz edilmiştir.

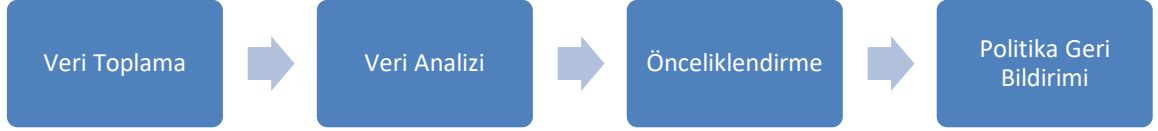
Kavramsal analiz sürecinde seçilen çalışmalar tematik olarak sınıflandırılmış; dijital yönetim, algoritmik yönetim ve kamu değeri başlıkları altında değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, yerel yönetimlerde kullanılan yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin kamu değeri üretimi üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla bütüncül bir çerçevede yorumlanmıştır.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma, literatür taraması ve kavramsal analiz ile sınırlı olup ampirik veri içermemektedir. Bu nedenle elde edilen bulgular doğrudan saha verilerine dayanmamakta, kuramsal çıkarımlar üzerinden değerlendirilmektedir. Ayrıca çalışma, belirli veri

tabanlarında yer alan ve kaynakçada kullanılan çalışmalarla sınırlıdır; farklı veri kaynaklarının dahil edilmesi farklı sonuçlara ulaşılmasına katkı sağlayacaktır.

## 5. YAPAY ZEKÂ TABANLI BELEDİYE ŞİKÂYET YÖNETİMİ MODELİ

**Şekil 1:** Yapay Zekâ Tabanlı Belediye Şikâyet Yönetimi Süreci



Yerel yönetimlerde vatandaş geri bildirimlerinin düzenli biçimde yönetilmesi, hem bireysel şikâyetlerin çözülmesi açısından hem de kamu politikalarının geliştirilmesi açısından önemli bir bilgi üretim süreci olarak değerlendirilmektedir. Dijital teknolojilerin gelişmesiyle birlikte belediyeler tarafından kullanılan geri bildirim platformları giderek daha fazla veri üretmekte ve bu verilerin analiz edilmesi kamu yönetiminde veri temelli karar alma süreçlerinin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Yapay zekâ tabanlı sistemler bu noktada büyük veri setlerinin analiz edilmesini mümkün kılarak vatandaş geri bildirimlerinin anlamlandırılmasını kolaylaştırmaktadır. Bu sistemler sayesinde belediyeler bireysel başvurulara yanıt vermekle kalmamakta, belirli hizmet alanlarında ortaya çıkan yapısal sorunları tespit edebilmektedir. Bu durum yerel yönetimlerde reaktif yönetim anlayışından daha proaktif ve veri temelli bir yönetim yaklaşımına geçişi desteklemektedir. Bu bağlamda çalışmada önerilen yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi modeli, vatandaş geri bildirimlerinin toplanmasından politika geliştirme süreçlerine kadar uzanan bütüncül bir yönetim sürecini açıklamayı amaçlamaktadır.

### 5.1 Veri Toplama

Şikâyet yönetimi sistemlerinin ilk aşaması vatandaş geri bildirimlerinin toplanmasıdır. Vatandaşlar belediyelere çeşitli kanallar aracılığıyla başvuruda bulunabilmektedir. Mobil uygulamalar, internet portalları, çağrı merkezleri ve sosyal medya platformları bu kanallar arasında yer almaktadır. Dijital platformlar sayesinde vatandaşlar karşılaştıkları sorunları hızlı bir şekilde belediyelere iletebilmekte ve başvurularının hangi aşamada olduğunu takip edebilmektedir. Bu durum kamu hizmetlerinin daha şeffaf bir şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte dijital platformlar aracılığıyla toplanan verilerin çeşitliliği ve hacmi, belediyeler açısından önemli bir veri yönetimi sürecini de beraberinde getirmektedir. Vatandaşların farklı iletişim kanallarını kullanarak ilettiği başvurular yapılandırılmış ve yapılandırılmamış veri biçimlerinde olabilmektedir. Metin tabanlı başvurular, görsel içerikler veya konum bilgileri gibi farklı veri türleri belediyelerin hizmet sunum süreçlerine ilişkin önemli ipuçları sunmaktadır. Bu nedenle veri toplama aşaması hem başvuruların kaydedilmesi hem de yerel yönetimlerin hizmet sunumuna ilişkin veri altyapısının oluşturulması açısından kritik bir aşama olarak değerlendirilmektedir.

## **5.2 Veri Analizi**

Toplanan veriler yapay zekâ algoritmaları tarafından analiz edilerek belirli kategorilere ayrılmaktadır. Doğal dil işleme teknolojileri sayesinde vatandaş başvuruları otomatik olarak sınıflandırılabilir. Örneğin altyapı sorunları, çevre sorunları, ulaşım problemleri veya sosyal hizmet talepleri gibi farklı başvuru türleri algoritmik sistemler tarafından otomatik olarak belirlenebilir. Yapay zekâ destekli veri analizi süreçleri, vatandaş geri bildirimlerinin hem sınıflandırılmasını hem de belirli eğilimlerin ve tekrar eden sorunların tespit edilmesini de mümkün kılmaktadır. Makine öğrenmesi algoritmaları belirli zaman dilimleri içerisinde yoğunlaşan başvuru türlerini analiz ederek belirli bölgelerde veya hizmet alanlarında ortaya çıkan sorunları erken aşamada tespit edebilmektedir. Bu durum belediyelerin bireysel şikâyetleri çözmekle kalmayıp yapısal sorunları belirlemesine ve daha kapsamlı politika müdahaleleri geliştirmesine olanak tanımaktadır.

## **5.3 Önceliklendirme**

Yapay zekâ tabanlı sistemler başvuruların önceliklendirilmesinde de kullanılabilir. Acil müdahale gerektiren durumlar algoritmik sistemler tarafından otomatik olarak belirlenmektedir. Örneğin su borusu patlaması, elektrik kesintisi veya güvenlik riski taşıyan durumlar diğer başvurulara göre daha yüksek öncelik kategorisine alınmaktadır. Önceliklendirme süreçleri özellikle sınırlı kamu kaynaklarının etkin biçimde kullanılabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Belediyelere iletilen başvuruların sayısının yüksek olduğu durumlarda tüm başvuruların eş zamanlı olarak değerlendirilmesi mümkün olmadığında ise yapay zekâ tabanlı sistemler başvuruların aciliyet derecesini, kamu güvenliği üzerindeki etkisini ve hizmet kesintisine yol açma potansiyelini dikkate alarak otomatik önceliklendirme mekanizmaları oluşturmaktadır. Böylece belediyeler kritik hizmet alanlarına daha hızlı müdahale edebilmekte ve kamu hizmetlerinin sürekliliğini sağlayabilmektedir.

## **5.4 Politika Geri Bildirimi**

Şikâyet yönetimi sistemlerinden elde edilen veriler bireysel başvuruların çözümüne ek olarak kamu politikalarının geliştirilmesi için de kullanılmaktadır. Büyük veri analitiği sayesinde vatandaş geri bildirimlerinden elde edilen veriler belediyelerin hizmet planlamasında önemli bir bilgi kaynağı haline gelmektedir. Bu bağlamda şikâyet yönetimi sistemlerinden elde edilen veriler yerel yönetimlerin stratejik planlama süreçleri açısından da önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır. Vatandaş geri bildirimlerinin sistematik biçimde analiz edilmesi, belirli hizmet alanlarında ortaya çıkan kronik sorunların belirlenmesine yardımcı olmakta bu veriler belediyelerin yatırım önceliklerinin belirlenmesi, hizmet planlamasının yeniden düzenlenmesi ve kaynak tahsisinin daha etkin biçimde yapılması açısından önemli katkılar sağlamaktadır. Dolayısıyla yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri yerel yönetimlerde veri temelli politika geliştirme süreçlerini destekleyen bir yönetim mekanizmasıdır.

## **TARTIŞMA**

Yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri, yerel yönetimlerin hizmet sunum süreçlerinde önemli dönüşümler yaratma potansiyeline sahiptir (Boyalı, 2025). Dijital teknolojilerin kamu yönetimi alanında yaygınlaşmasıyla birlikte belediyeler vatandaşlardan gelen talepleri ve şikâyetleri daha hızlı ve etkin bir şekilde yönetme imkânına kavuşmuştur. Bu dönüşüm kamu yönetimi anlayışında meydana gelen daha geniş bir paradigmatik değişimin parçası olarak değerlendirilebilir. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında vatandaş şikâyetleri çoğunlukla bürokratik süreçler içerisinde değerlendirilen idari başvurular olarak değerlendirilirken yeni kamu yönetimi ve yönetim yaklaşımlarının gelişmesiyle birlikte vatandaş geri bildirimleri kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelik önemli veri kaynakları olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Yang ve Pandey, 2011). Bu çerçevede şikâyet yönetimi sistemleri hem bireysel sorunların çözülmesine yönelik araçlar hem de kamu politikalarının geliştirilmesine katkı sağlayan bilgi sistemleri olarak değerlendirilmektedir. Yapay zekâ tabanlı sistemlerin bu süreçlere entegre edilmesi, yerel yönetimlerin veri temelli karar alma kapasitesini önemli ölçüde artırma potansiyeli taşımaktadır. Büyük veri analitiği ve makine öğrenmesi algoritmaları sayesinde vatandaş geri bildirimlerinden elde edilen veriler sistematik biçimde analiz edilebilmekte ve belirli eğilimler ortaya çıkmaktadır. Bu durum yerel yönetimlerin hizmet planlamasında daha stratejik kararlar almasına yardımcı olmaktadır. Örneğin belirli bir bölgede sürekli olarak tekrarlanan altyapı şikâyetlerinin algoritmik analizler aracılığıyla tespit edilmesi, belediyelerin yatırım önceliklerini belirlemede önemli bir yere sahiptir. Benzer şekilde ulaşım, çevre veya temizlik hizmetlerine ilişkin vatandaş geri bildirimleri belirli bir mahallede yoğunlaşmışsa bu durum ilgili hizmetlerin yeniden planlanması gerektiğine işaret edebilir.

Bu bağlamda yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemleri kamu yönetiminde veri temelli yönetim (data-driven governance) anlayışının gelişmesine katkı sağlamaktadır. Veri temelli yönetim yaklaşımı kamu kurumlarının politika geliştirme süreçlerinde sistematik veri analizlerinden yararlanmasını ifade etmektedir (Fietkiewicz vd., 2017). Yerel yönetimlerde vatandaş geri bildirimlerinin veri kaynağı olarak kullanılması bu yaklaşımın önemli bir örneğini oluşturmaktadır. Bununla birlikte yapay zekâ tabanlı sistemlerin kamu yönetiminde kullanılması çeşitli yönetim sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Bu sorunların başında algoritmik karar mekanizmalarının şeffaflığı gelmektedir. Algoritmaların nasıl çalıştığı ve hangi kriterlere göre karar verdiği çoğu zaman vatandaşlar tarafından kolayca anlaşılabilir değildir. Bu durum kamu yönetiminde hesap verebilirlik ve demokratik denetim açısından bazı riskler taşımaktadır. Bir diğer önemli sorun ise algoritmik önyargı meselesidir. Yapay zekâ sistemleri belirli veri setleri üzerinde eğitildiği için bu veri setlerinde bulunan önyargılar algoritmik karar mekanizmalarına yansiyabilmektedir. Bu durum bazı vatandaş gruplarının hizmetlere erişiminde eşitsizlikler yaratma potansiyeli taşımaktadır (Meijer ve Grimmelikhuijsen, 2021). Örneğin belirli mahallelerden gelen başvuruların sistematik olarak daha düşük öncelik kategorisine yerleştirilmesi gibi durumlar hizmet sunumunda adaletsizliklere yol açmaktadır. Bu

nedence algoritmik sistemlerin tasarımında etik ilkelerin ve adalet kriterlerinin dikkate alınması büyük önem taşımaktadır.

Yapay zekâ tabanlı şikâyet yönetimi sistemlerinin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için yalnızca teknik altyapının geliştirilmesi yeterli değildir. Kurumsal kapasitenin güçlendirilmesi ve kamu görevlilerinin dijital becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Ertan, 2026). Belediye çalışanlarının algoritmik sistemlerin işleyişini anlaması ve bu sistemleri etkin bir şekilde kullanabilmesi önemli bir gerekliliktir. Bu bağlamda yapay zekâ tabanlı sistemlerin yerel yönetimlerde uygulanması çok boyutlu bir dönüşüm sürecini ifade etmektedir. Bu süreç sadece teknolojik bir dönüşüm olarak görülmemeli kurumsal kültürün ve yönetim anlayışının değişimini de içermelidir.

Bu bulgular, kamu yönetiminde yapay zekâ teknolojilerinin veri temelli yönetim kapasitesini artırdığına ilişkin literatürle de uyum göstermektedir. Wirtz, Weyerer ve Geyer (2019) yapay zekâ uygulamalarının kamu kurumlarının hizmet sunum süreçlerinde verimlilik artışı sağladığını ve karar alma süreçlerini desteklediğini belirtmektedir. Benzer şekilde Meijer ve Grimmelikhuijsen (2021), algoritmik yönetim uygulamalarının kamu kurumlarının veri analiz kapasitesini artırarak politika geliştirme süreçlerinde yeni fırsatlar ortaya çıkardığını vurgulamaktadır. Bu çalışma da yerel yönetimlerde kullanılan şikâyet yönetimi sistemlerinin yapay zekâ teknolojileri ile desteklenmesi durumunda belediyelerin vatandaş geri bildirimlerini daha sistematik biçimde analiz edebileceğini ve bu verilerin kamu değeri üretimi açısından önemli bir bilgi kaynağı oluşturabileceğini göstermektedir.

## **SONUÇ**

Dijital teknolojilerin kamu yönetiminde yaygınlaşması, yerel yönetimlerin hizmet sunum biçimlerini ve vatandaşlarla kurduğu iletişimi dönüştürme potansiyeli taşımaktadır. Özellikle yapay zekâ teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegre edilmesi, belediyelerin vatandaşlardan gelen talep, öneri ve şikâyetleri daha hızlı ve rasyonel biçimde değerlendirmesine katkı sağlamaktadır. Literatürde yer alan tartışmalar, yapay zekâ tabanlı sistemlerin vatandaş başvurularının sınıflandırılması, ilgili birimlere yönlendirilmesi ve belirli sorun alanlarının tespit edilmesi süreçlerinde yerel yönetimlere katkı sunabileceğine işaret etmektedir. Bu sistemler, yoğun başvuru alan belediyelerde idari süreçlerin daha düzenli yürütülmesini ve kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasını desteklemektedir. Vatandaş geri bildirimlerinden elde edilen verilerin veriye dayalı biçimde analiz edilmesi, belirli mahallelerde veya hizmet alanlarında tekrar eden sorunların fark edilmesine ve hizmet planlamasının bu doğrultuda gözden geçirilmesine yardımcı olmaktadır. Bu yönüyle yapay zekâ tabanlı geri bildirim sistemleri, bireysel başvuruların çözümlenmesinin yanı sıra veri temelli politika geliştirme süreçlerini de destekleyebilecek araçlardır. Bununla birlikte söz konusu sistemlerin yerel yönetimlere entegrasyonu dar bir çerçevede sınırlandırılmamalıdır. Algoritmik karar mekanizmalarının hangi ölçütlere göre çalıştığı, başvuruların nasıl sınıflandırıldığı ve hangi durumların öncelikli kabul edildiği şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından önem taşımaktadır. Kullanılan veri setlerinde bulunabilecek önyargıların algoritmik süreçlere

yansıması, bazı bölgelerin veya vatandaş gruplarının hizmetlere erişiminde eşitsizlikler ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle yapay zekâ tabanlı sistemlerin kamu görevlilerinin karar alma süreçlerini destekleyen mekanizmalar olarak tasarlanması daha uygun görünmektedir.

Çalışmada literatüre sunulan temel katkı, belediyelerde kullanılabilecek yapay zekâ tabanlı vatandaş geri bildirim sistemlerinin kamu değeri perspektifinden değerlendirilmesidir. Yapay zekâ uygulamalarının kamu yönetimindeki yeri genellikle etkinlik, verimlilik, dijital dönüşüm ve algoritmik yönetim çerçevesinde tartışılmaktadır. Bu çalışmada ise hizmet etkinliğinin yanı sıra vatandaş katılımı, şeffaflık, hesap verebilirlik ve eşit hizmet sunumu gibi unsurlar da dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda yapay zekâ teknolojilerinin yerel yönetimlerin vatandaşlarla kurduğu ilişkiyi etkileyebilecek yönetsel araçlar olarak değerlendirilmesi gerektiği ileri sürülmektedir. Bu çerçevede yerel yönetimlere yönelik bazı öneriler geliştirilebilir. Öncelikle yapay zekâ tabanlı geri bildirim sistemlerinin kullanımında algoritmik süreçlerin mümkün olduğu ölçüde açıklanabilir olması sağlanmalıdır. Başvuruların sınıflandırılması ve önceliklendirilmesinde kullanılan temel ölçütlerin açık biçimde belirlenmesi, vatandaşların sisteme duyduğu güvenin güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır. Algoritmik önyargı risklerinin azaltılması amacıyla veri setleri düzenli olarak gözden geçirilmeli ve etik denetim mekanizmaları oluşturulmalıdır. Ayrıca belediye personeline yönelik dijital yetkinlik eğitimleri artırılmalı ve yapay zekâ destekli süreçlerde insan denetiminin devamlılığı güvence altına alınmalıdır. Vatandaş geri bildirimlerinden elde edilen verilerin stratejik planlama ve hizmet iyileştirme süreçlerinde kullanılabilmesi için belediyelerin veri yönetimi kapasitesinin geliştirilmesi de önem taşımaktadır. Çalışma, literatür taraması ve kavramsal analiz ile sınırlıdır. Bu nedenle burada geliştirilen değerlendirmeler, gerçekleştirilebilecek diğer uygulamalı araştırmalar için kuramsal bir çerçeve olarak ele alınmalıdır.

## **KAYNAKÇA**

- Boyalı, H. (2025). Yeni kamu yönetimi perspektifiyle dijitalleşmenin son evresi: Yapay zeka. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 6(2), 207–227. <https://doi.org/10.58658/kaypod.1688193>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://doi.org/10.1111/puar.12238>
- Danaher, J. (2016). The threat of algocracy: Reality, resistance and accommodation. *Philosophy & Technology*, 29(3), 245–268. <https://doi.org/10.1007/s13347-015-0211-1>
- Danaher, J., Hogan, M., Noone, C., Kennedy, R., Behan, A., De Paor, A., ... & Shankar, K. (2017). Algorithmic governance: Developing a research agenda through the power of collective intelligence. *Big Data & Society*, 4(2). <https://doi.org/10.1177/2053951717726554>

- Ertan, M. G. (2026). Belediye stratejik planlarında risk-faaliyet-gösterge uyumunun analizi: Avcılar Belediyesinin katılımcı yönetim ve kurumsal kapasite hedefleri. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 9(1), 64–82.
- Ertan, M. G. (2026). Dijitalleşen belediye ruhsatlandırma süreçleri: Çankaya Belediyesi örneği üzerinden algoritmik sosyal eşitlik modeli önerisi. *Söke İşletme Fakültesi Dergisi*, 3(5), 76–89.
- Fathoni, A., Kusnadi, E., Yuraida, N., & Afyah, S. (2025). Digital Transformation of Public Services in Improving Community Satisfaction: A Case Study of Local Government Institutions. *Journal of the American Institute*, 2(9), 1220-1229.
- Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75-83.
- Gürsoy, O. (2023). Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin mobil teknoloji kullanımlarının analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(38), 666-686.
- Hergüner, B. (2024). Kamu yönetiminde üçüncü dikotomiye doğru: Bürokraside yapay zekâ kullanımının ontolojik temellerinin analizi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 22(Özel Sayı), 1569–1584. <https://doi.org/10.35408/comuybd.1516742>
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Meijer, A., & Grimmelikhuisen, S. (2021). Responsible and accountable algorithmic governance: A new paradigm for public administration. *Public Administration Review*, 81(5), 1–11. <https://doi.org/10.1111/puar.13256>
- Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516–523. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.004>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Moore, M. H. (1997). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Sun, T. Q., & Medaglia, R. (2019). Mapping the challenges of artificial intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare. *Government Information Quarterly*, 36(2), 368–383. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.008>
- Van Ryzin, G. G. (2013). An experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597–614. <https://doi.org/10.1002/pam.21702>

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector— Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>

Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation. *Public Administration Review*, 71(6), 880–892. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02417.x>