

Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi

Analysis of Provincial Municipalities in the Framework of E-Municipalism Practices in Turkey

Ahmet GÜVEN ¹

Araştırma Makalesi / *Research Article*

Geliş Tarihi / *Received*: 24.04.2022

Kabul Tarihi / *Accepted*: 01.07.2022

Doi: 10.48146/odusobiad.1108161

Atıf / Citation: Güven, A., (2022). “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi” ODÜSOBİAD 12 (3), 1621-1650 Doi: 10.48146/odusobiad.1108161

Öz

E-belediye ve e-devlet gibi dijital uygulamalar günümüz toplumunun hizmet anlayışlarını şekillendiren önemli araçlar olarak kabul görmektedir. Bu araçlar hem kamusal hizmet sunumunun asli unsuru olan kamu yönetimine, hem de hizmetin muhatabı olan vatandaşlara önemli kazanımlar sağlamaktadır. Belediyeler e-belediye uygulamalarıyla halkla olan yakın ilişkileri yanı sıra halkın beklenti ve taleplerine daha hızlı ve yerinde cevap verme fırsatı bulmaktadırlar. İletişim ve haberleşme alanında yaşanan gelişmeler bu fırsatın doğmasına yardımcı olmuştur. Belediyelerin web adresleri üzerinden online olarak sundukları kamusal hizmetlerin içerikleri her geçen gün bu doğrultuda zenginleşmektedir. Bu zenginleşmede hiç şüphesiz vatandaşın bu yöndeki beklentilerinin de önemli rolü olmaktadır. Hazırlanan bu çalışmayla Türkiye’de il düzeyinde e-belediyecilik uygulamalarıyla, yerel yönetimlerde demokratikleşme, hizmet sunumunda kalite ve verimlilik, bürokrasiyle mücadele, kaynakların ekonomik kullanılması, açıklık ve şeffaflık gibi pek çok konuda faydalı olduğu düşünülen e-belediyecilik anlayışının web siteleri üzerinden ne derece gerçekleştirilebildiğinin, Türkiye’de bulunan 81 il belediyesinin web siteleri üzerinden gerçekleştirilecek bir durum analiziyle ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede, çalışmada öncelikle e-belediye ve e-devlet gibi dijital uygulamaların gerekliliği ve ortaya çıkış serüveni kavramsal açıdan ele alınmış, ardından Türkiye’de e-belediye uygulamaları örneklerine değinilmiş ve uygulama sürecinde karşılaşılan sorunlar üzerinde durulmuştur. Uygulama bölümünde ise nicel metodolojide gerçekleştirilmiş kesitsel, genel tarama modeline yer verilmiştir. Çalışmanın evreni Türkiye’deki tüm il belediyelerinin resmi internet sayfaları olarak belirlenirken, örneklem seçimine gidilmemiş ve 81 ilin tamamı üzerinden araştırma yürütülmüştür. Çalışmada veriler literatür taramasına bağlı olarak yazarlar tarafından hazırlanan form yardımıyla toplanmış ve SPSS programında analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular belediyelerin web sayfalarına ilişkin genel bilgiler, e-belediyecilikle ilgili sunulan bilgiler ve belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarının işlerliğine ilişkin bilgiler başlıkları altında derlenmiştir. Sonuç olarak il belediyelerinin e-belediyecilik konusunda gerekli özeni gösterdikleri yönde bir eğilime sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu

¹ Doç. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, Tokat, E-mail: ahmetguven@gmail.com., ORCID ID: 0000-0002-5073-6345



sonucun büyük ve gelişmiş illerde daha yoğun, küçük ve gelişmekte olan illerde ise daha düşük oranda uygulamaya yansdığı site analizlerinde gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler E-hizmet, E-belediye, E-devlet, Yerel Yönetimler, İl Belediyeleri,

Abstract

Digital applications such as e-municipality and e-government are the important tools that shape the public service understandings of today's society. These tools provide important gains both to the public administration, which is the essential element of public service provision, and to the citizens who are the addressees of the service. Municipalities find the opportunity to respond to the expectations and demands of the people more quickly, as well as the opportunity to build up their close relations with the public with the e-municipality applications. The developments in the field of information and communication have created this opportunity. The contents of public services offered by municipalities online through their web addresses are getting richer day by day. Undoubtedly, the expectations of the citizens in this direction play an important role in this enrichment. This study examines the e-municipality applications to explore the democratization process in local governments, quality and efficiency in service delivery, fight against bureaucracy, economical use of resources, openness and transparency in the municipalities at the provincial level. Within this direction, it is aimed to analyze the web addresses of 81 provincial municipalities in Turkey.

In this framework, this paper analyzed firstly from the theoretical perspectives: the necessity and emergence of digital applications such as e-municipality and e-government. Then, the example of e-municipality applications in Turkey and the problems that are faced in the implementation process are emphasized. In the application part, it applied the cross-sectional general survey model within the framework of quantitative methodology. The study analyzed the official web pages of all provincial 81 municipalities in Turkey. In the study, the data were collected with the help of the form prepared by the author based on the literature review and analyzed in the SPSS program. The findings were compiled under the headings of general information on the web pages of municipalities, information on e-municipality, and information on the functionality of municipalities' e-municipality applications. As a result, it has been concluded that provincial municipalities tend to show due diligence in e-municipality. It has been observed in the site analysis that this result is more concentrated in large and developed provinces and less reflected in the application in small and developing provinces.

Keywords: E-service, E-municipality, E-government, Local Administrations, Provincial Municipalities,

Giriş

Günümüz dünyasında küreselleşmenin etkisiyle yaşanan değişim ve dönüşümler insanların özel ve sosyal hayatlarını etkilediği gibi yönetim birimlerini de etkilemiştir. Küreselleşme çağında dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde hızlı bir değişim ve ilerleme yaşanmaktadır. Devlet ve yönetim birimleri bu hızlı değişimlere ayak uydurabilmek için teknolojiyi etkili ve verimli olarak kullanmak zorundadır. Küreselleşmeyle birlikte vatandaşların da devletten beklentileri değişmiştir. Vatandaşların değişen ve gelişen beklentilerinin sürekli olarak artması yönetimlerin maliyetlerini artırmış ve hizmet sunumunda gecikmelerin yaşanmasına neden olmuştur. Yönetimler artan maliyetlerini azaltabilmek ve halka daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla teknolojinin imkânlarından faydalanmaya çalışmaktadırlar.

Küresel rekabetin arttığı dünyada sağlıklı ekonomik gelişmenin sağlanabilmesi için doğru bilgiye en hızlı şekilde ulaşabilmek, hızlı ve doğru kararlar verebilmek, daha tutarlı, daha etkili ve daha güvenli bir yönetim oluşturabilmek oldukça önemlidir. Devletin tüm bunları gerçekleştirebilmesi için saydamlığını ve verimliliğini artırması gerekmektedir. Devlet kamuda saydamlığın ve verimliliğin artırılabilmesi için e-devlet ve e-belediye gibi şeffaflık sağlayan ve halkın devletin yönetimine daha fazla katılabilmesine imkân tanıyan çeşitli uygulamalar geliştirmektedir.

Türkiye’de e-belediyecilik uygulamaları üzerinden il belediyelerinde e-belediyecilik uygulamalarına odaklanan bu çalışmanın ilk bölümünde e-belediyenin tanımı, amaçları, yapısı, e-belediye uygulamalarının altyapı hazırlığı, e-belediye uygulamalarına geçiş aşamaları, e-belediye hizmetlerinin kullanım alanları, e-belediyenin etkinliğini belirleyen faktörlerin yer aldığı kavramsal çerçeve üzerinde durularak e-belediyeciliğin ne olduğu açıklanmakta ve e-belediyecilik ile ilgili genel bir çerçeve çizilmektedir. İkinci bölümde, Türkiye’de e-belediye uygulaması örneklerine değinilmekte ve uygulama sürecinde karşılaşılan sorunlar üzerinde durulmaktadır. Üçüncü bölümde ise Türkiye’de 81 il belediyesinin internet sitesi üzerinden gerçekleştirilecek bir durum değerlendirmesi ile bu belediyelerin e-belediyecilik konusundaki konumu analiz edilmektedir. Bu amaç doğrultusunda nicel metodolojide gerçekleştirilmiş kesitsel, genel tarama modelinden faydalanılmıştır. Çalışmanın evreni Türkiye’deki tüm il belediyelerinin resmi internet sayfaları olarak belirlenirken, örneklem seçimine gidilmemiş 81 ilin tamamı üzerinden araştırma yürütülmüştür. Çalışmada veriler literatür taramasına bağlı olarak yazarlar tarafından hazırlanan form yardımıyla toplanmış ve SPSS programında analiz edilmiştir.

Kavramsal Çerçeve

Teknolojide ve haberleşme kanallarında yaşanan gelişmelere paralel olarak kamusal hizmet sunumu da e-hizmet anlayışı ekseninde yeniden uyarlanma ihtiyacı hissetmiştir. Bu çerçevede yürütülen en önemli çalışmalardan birisi klasik devlete ilave olarak e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi olmuştur. E-devlet, kamusal hizmetlerin oluşturulmasında ve ifasında halkın beklentilerini desteler nitelikte etkin, ulaşılabilir, şeffaf, demokratik ve hızlı olunması gerektiği ile ilgili bir motivasyondan yola çıkılarak oluşturulmuştur (Akgümüş vd, 2021: 104). Teknolojik gelişmelerle birlikte kamu hizmetlerinin birçoğu internet ortamında online (çevrimiçi) olarak sunulmaya başlamıştır. Devleti ilgilendiren işlemlerin internet ortamına aktarılmasına e-devlet, e-devletin yerel bazdaki uygulamasına ise e-belediye adı verilmiştir. E-hizmet çeşidi olan e-devlet ile ilgili çalışmalar ilk olarak 1950’li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İngiltere gibi ülkelerde görülmüş olsa da modern olarak birbirine entegre modüllerin ve online (dijital) uygulamaların 2000’li yıllarda yaygınlaştığı bilinmektedir (Mecek, 2017: 1816). Özellikle 1980’li yıllardan sonra yerleşmenin ve katılımın yerel düzeyde öneminin artmasıyla yerel yönetimlere ilişkin çalışmalar artış göstermiştir (Üçel vd., 2014: 28).

Elektronik belediye kavramının kısaltılmışı şekli olan e-belediye, belediyelerin, kente ilişkin verileri bilgi ve iletişim teknolojileri temelli uygulamalarla yöneterek, hızlı, kolay, şeffaf ve kaliteli hizmet sunabilmeleri olarak ifade edilmektedir. E-belediye, yerel yönetimlerin sunduğu ve sunacağı hizmetlerde enformasyon teknolojilerinin kullanılması ve vatandaşlara internet üzerinden çevrimiçi



olarak hizmet sunumunun sağlanması amacı güden bir olgudur. Devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetlerin genel adına e-hizmet denmektedir. Elektronik hizmet (e-hizmet); kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi ifade etmektedir (Mecek, 2017: 1816). E-belediye ise bu e-hizmetlerin yerel ölçekte sunulması olarak tanımlanabilir.

E-belediyeciliğin özünü e-hizmetler oluşturmaktadır. E-hizmet kavramı, çeşitli hizmetler üreten ve sunan personelin doğrudan müdahalesi olmaksızın hizmet kullanıcılarının teknolojik altyapı aracılığıyla oluşturulan web adresleri veya mobil uygulamalar vasıtasıyla karşılıklı etkileşime girdiği hizmet sunum sürecini içermektedir (Aktürk, 2013). Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte sadece insanların günlük hayatları değil, devlet ile vatandaş arasındaki etkileşim de değişmeye başlamıştır. Toplum tarafından internet kullanımının artmasıyla birlikte vatandaşların kamusal alanda bilgi ve hizmetlerin internet üzerinden sunulmasıyla ilgili beklentileri artmıştır. Bu gelişmeler sonucunda devlet sanal hizmet sunumu projeleri uygulamaya koymuştur. Devlet öncelikle sanal hizmet sunumu kapsamında e-devlet uygulamasını geliştirmiştir (Acılar, 2012: 127). E-devlet, daha çok vatandaşın ön planda olduğu ve vatandaşın merkezi bir konumda yer aldığı, kamu çalışanı olan personelin verdiği hizmetin kalitesinden ve aktardığı bilgiden sorumlu tutulduğu, kamu görevlisinin çalışma performansının değerlendirildiği, başarılı performansın ödüllendirilip olumsuz performansın düzeltilmeye çalışıldığı, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile sınırlamayıp bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da katma çabasında olunan bir yaklaşımdır (Güven ve Erarslan, 2019: 18). Teknolojinin gelişmesiyle birlikte yaşanan e-dönüşümlerden en çok etkilenen kurumların başında kamu hizmeti sunumunda vatandaşa en yakın yönetim birimi olan yerel yönetimler gelmektedir. Devletin vatandaşa en yakın hizmet veren kolu olan yerel yönetimler e-devlet uygulamasını kendi yöntemleriyle bütünleştirerek e-belediye uygulamasını geliştirmişlerdir (Erdoğan, 2019: 552).

E-belediye, temelde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla daha şeffaf, etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve vatandaşın katılımını arttıran bir yapılanmayı ifade etmekle birlikte, hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasını ifade etmektedir (Acılar, 2012: 131). Kamu kurumları ve belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti sunumunda kalite, etkinlik ve verimliliği arttırmaya yönelik sağlamış olduğu imkânlardan yararlanmak ve yerel yönetimlere hız ve dinamizm kazandırmak adına kendi web sitelerini kurarak dijital uygulamalardan faydalanmaya çalışmaktadırlar (Erdoğan, 2019: 552). E-belediyecilik sadece bir belediyenin web sitesi oluşturması değildir. Yönetimsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı olan bütün süreçlerin, zaman ve mekân sınırlaması olmadan, hızlı ve etkin bir şekilde elektronik ortamda gerçekleşebilmesidir. Vatandaş e-belediye uygulaması sayesinde 7 gün 24 saat boyunca bilgiye ulaşabilme ve hızlı bir şekilde işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

E-belediye çalışmaları birçok konuda belediyelere yol gösterici işlevinin yanı sıra belediye ile yerel halk arasında iletişim ve bilgi alışverişi yoluyla kaliteli hizmet sunulmasını, daha geniş halk kitlesine

ulaşmayı, hizmet sunumunda hızın artırılmasını ve hizmet sunumunda yönetimlere kolaylık sağlanmasını amaçlamaktadır (Negiz ve Saraçbaşı, 2012: 43). E-belediye temel olarak bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak yerel hizmetlerin sunulmasında şeffaflığın, verimliliğin, etkinliğin ve vatandaşların katılımının artırılmasını sağlamaktadır (Çakır, 2017: 3). E-belediye çağımızın bir gereği ve vazgeçilmezi olan teknolojinin imkânlarından yararlanarak klasik belediye anlayışının değişmesini sağlamış ve bilgiye ulaşımı kolaylaştırmıştır.

Yerel yönetimler de vatandaşların kent içerisinde sunulan hizmetlere erişimini kolaylaştırmak, kentte sunulan hizmetler hakkında vatandaşların bilgilendirilmesini sağlamak, yerel idarelerle halk arasındaki etkileşimi güçlendirmek, idari süreçlere vatandaşların katılımını sağlamak, yerel idarelerin iş gücü kayıplarını azaltmak, zamandan ve bürokratik işlemlerden tasarruf sağlamak gibi amaçlar doğrultusunda bu hizmetleri yapılandırmaya çalışmaktadırlar (Şat, 2008). Bu kapsamda e-belediyecilik uygulamalarıyla hem halk hem de yerel idare için çok sayıda fayda sağlanmış olmaktadır. Bu faydaları kısaca aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür. E-belediye uygulaması belediye hizmetlerinin sunulmasında etkinlik ve verimlilik sağlar.

- ✓ E-belediye uygulaması sayesinde performans ölçümü daha kolay yapılabilmektedir.
- ✓ E-belediye uygulaması vergi adaletini sağlar.
- ✓ E-belediye uygulaması modernleşme ve reform aracıdır.
- ✓ E-belediye uygulamasında vatandaş odaklı hizmet sunumu temel alındığından daha kaliteli hizmet sunumu sağlanmaktadır. 7 gün 24 saat hizmet sunumu avantajı vardır.
- ✓ E-belediye uygulamasıyla birlikte halkın hizmet sunumu sürecine katılımı artmaktadır. Bu sayede daha saydam ve hesap verebilir bir yönetim oluşur.
- ✓ E-belediye uygulaması vatandaşlara bilgi ve belgelere kolay ulaşma, çevrimiçi hizmet alabilme, vergi borçlarını çevrimiçi olarak kuruma gitmeden ödeyebilme ve yöneticiler, yetkililer ve diğer vatandaşlarla etkileşime girme imkânı sunmaktadır (Acılar, 2012: 132).

Eski geleneksel yönetimde yazılı belgeler, faks veya posta yöntemlerinden biri kullanılarak gerekli yerlere ulaştırılmaktaydı. E-belediyeye birlikte artık yazışmalar da elektronik ortama taşınmıştır. Yazışmaların elektronik ortama taşınmasıyla verimlilik, şeffaflık artmış yazışmaların elektronik ortamda entegre olarak gerekli yerlere gönderilmesiyle önemli ölçüde de parasal tasarruf sağlanmaya başlanmıştır. E-belediye uygulaması sayesinde vatandaşlar ulaşmak istedikleri bilgi ve belgelere daha kolay ve daha hızlı ulaşabilmenin yanında zamana, mekâna ve bir belediye çalışanına bağlı kalmadan belediyeye yönelik her türlü işlemlerini gerçekleştirebilme imkânına kavuşmuşlardır (Subaşı, 2017: 43). E-belediye uygulamasının bu ve bunlar gibi daha pek çok konuda kolaylık sağlama yönü bulunmaktadır.

Belediyelerde Dijital Dönüşümün E-Belediye Uygulamalarına Etkisi

90'lı yıllar ve sonrası dönemde küreselleşmenin de etkisiyle yaşanan değişim ve dönüşümlerin başında kamu yönetiminde dijital dönüşüm sürecinin hız kazanması yer almaktadır (Erdoğan, 2019: 552). Dijital dönüşüm, toplumdaki gereksinimlere dijital teknolojilerin entegrasyonu ile çözüm üretmenin ve



buna bağılı olarak iş akışlarının ve kültürün gelişmesi ve değışmesi sürecini tanımlayan bir anlam ifade etmektedir. Dijital dönüşüm birçok sektörde özellikle sağıık, eğitim, rekreasyon, sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler gibi pek çok insanı doğrudan ilgilendiren hizmetlerin teknolojik destekle yeniden üretilmesine olanak sağlamıştır (Akgümüş vd., 2021: 103). Bilişim teknolojilerindeki hızlı değışim ve gelişmeler sonucunda devlet yönetiminde de hizmet sunum araçlarından hizmetlerin niteliğine kadar pek çok şeyin değışime uğradığı görülmektedir. Bu kapsamda birçok ülke kamu hizmetlerini elektronik ortamda yürütmek için projeler geliştirmektedir. Bilgi teknolojileri aracılığıyla; vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak, ticareti ve hizmetleri daha ucuz hale getirmek, vatandaşa 7 gün 24 saat hizmet sunmak, daha iyi bir eğitim ve sağıık hizmeti sunmak, vatandaş her konuda bilgilendirmek, gereksiz düzenlemeleri ortadan kaldırmak, vatandaşların ihtiyaçlarını doğru tespit etmek ve hizmet kalitesini artırmak bu değışimle amaçlanan ana ilkeler arasında sayılmaktadır (Alodalı vd., 2012: 85). Son yıllarda dünya genelinde internet kullanımının yaygınlık kazanması, akıllı telefon ve mobil uygulamaların artması ve bilgi-iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kamu yönetimlerinin dijitalleşmesinde oldukça etkili olmuştur. Bilgi iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi devletin varlık nedenleri olan eğitim, sağıık, ulaşım ve güvenlik gibi faaliyetlerden vatandaşın beklentilerini de değıştirmiştir. Vatandaşların, devletin sunmuş olduğu hizmetlerini dijital ortamda sunmasına yönelik taleplerinde artışlar görülmüştür. Devletler artan talepleri karşılayabilmek adına çeşitli dijital proje ve uygulamalar geliştirmeye ve bunları seri bir şekilde uygulamaya başlamıştır. Bu sürecin hızlanmasında kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin artırılmasında bilgi teknolojilerinin büyük katkısı olmuştur. Bu hedeflere ulaşmada kamu kurumları ve yerel yönetim birimleri bu imkânlardan yararlanabilmek ve çalışmalarına hız ve dinamizm kazandırabilmek için kendi web siteleri üzerinden gerekli alt yapıyı oluşturmakta ve böylece dijital uygulamalardan yararlanmaya çalışmaktadırlar (Erdoğan, 2019: 552).

Günümüzde hemen hemen tüm belediyeler, devletin dijitalleşme kapsamında uygulamaya koyduğu e-devlet benzeri bir uygulama geliştirerek faaliyetlerini dijital ortama taşımaya çalışmaktadır. İçişleri Bakanlığı tarafından belediyeler için geliştirilen portallar aracılığıyla e-belediyecilik uygulamalarının yaygınlaştığı ve güçlendiğı görülmektedir. E-belediye, belediyelerin hizmetlerini internet ortamında online olarak vatandaşlara sunması anlamına gelirken, sadece belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması olarak değıerlendirilmemelidir. Aynı zamanda e-devlet uygulamasıyla entegre olarak çalışan ve böylece belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını artıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetim oluşturarak verimlilik ve etkinlik sağlayan bir uygulamalar ağı olarak çok boyutlu bir niteliğe sahip olduğu düşünölmelidir (Acılar, 2012: 130).

E-belediye, belediyelerin ortak bir platformda buluşturulmasına imkân tanıyan, vatandaş odaklı hizmet sunumunu temel alan yerel yönetim anlayışına uygun bir sistemdir (EBS, 2022). Dünyada e-belediye uygulamasının gelişim sürecinin önce basit uygulamalarla başladığı, gittikçe karmaşıklaşan uygulamalara doğru hızla ilerlemekte olduğu görülmektedir. Dünyada e-belediye ilk olarak Almanya'nın Duisburg, Hollanda'nın Tilburg, Danimarka'nın Forum, İngiltere'nin Braintree ve ABD'nin Phoenix şehirlerinde uygulanmıştır (Erdoğan, 2019: 557). Türkiye'de ise e-belediye

uygulamasını pilot belediye denemeleri sonrası ilk olarak 19.02.2018 tarihinde Bitlis İl Belediyesi ve Malatya Battalgazi Belediyesi kullanmaya başlamıştır (Belediyelerimiz, 2022).

E-belediye uygulaması ile belediyelerin görev ve hizmetlerini hızlı ve etkin şekilde yürütebilmesi, vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların hızlıca sonuçlandırılması için her türlü idari iş ve işlemin elektronik ortama aktarılması sağlanmıştır. E-belediye ile kentsel yönetim teknoloji ile birleşmiş ve sunulan hizmetlerin kalitesi ve hızı artmıştır. Ayrıca geliştirilmiş olan E-belediye bilgi sistemi ile bürokrasi azalmakta ve işlemler bu platform üzerinden kolayca gerçekleştirilebilmektedir.

E-devlet uygulamasının bir uzantısı olan e-belediyecilik uygulamaları, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda yerel halkın ulaşımına sunulmasında büyük bir işleve sahiptir (Güven, 2019: 154). E-belediye uygulamasının vatandaşın hizmetine sunulabilmesi için bu nedenle bazı altyapı unsurlarına sahip olması gerekmektedir. Bu unsurları kısaca şu şekilde ele almak mümkündür (Odabaş, 2009: 390);

Teknolojik Altyapı: E-belediye uygulamasının olmazsa olmaz unsurudur. Teknolojik eleman olarak bilgisayar ve internetin varlığı vatandaşların e-belediye uygulamasına erişimi için gereklidir. Günümüzde e-uygulamaların vatandaşlara verimli bir şekilde ulaştırılmamasının en önemli nedeni iletişim altyapısının yetersizliğidir. Gelişmiş ülkelerde geniş bant teknolojisi sayesinde hızlı ve kesintisiz internet hizmeti sunularak vatandaşların e-uygulamalardan kesintisiz ve eşit olarak yararlanmaları sağlanmaktadır.

Liderlik: E-belediye uygulamasının hayata geçirilebilmesi ve başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için öncelikle liderlerin elektronik uygulamalar fikrini benimsemeleri gerekir. Gelişmiş olan pek çok ülkede elektronik uygulamalar liderlerin izni ile başlatılmış ve uygulanmıştır.

Standartlara Uygun Olma: E-belediye uygulamasını kullanacak olan sistemlerin kendi içlerinde ve birbirleri ile veri paylaşımında bulunabilmeleri için bu uygulamayı kullanacak olan bütün sistemlerin birbiriyle uyumlu şekilde inşa edilmesi yani e-belediye uygulamasının standartlara uygun olarak hazırlanması gerekir.

Hukuksal Düzenlemeler: E-belediye uygulamasının geçerliliğinin sağlanabilmesi adına bu alanda hukuksal düzenlemelerin olması önemlidir. Örneğin, e-belediye uygulamasının vazgeçilmez unsuru olan e-imza uygulaması hakkında, Elektronik İmza Kanunu çıkarılmış ve e-imzanın geçerliliği hukuksal bir zemine oturtulmuştur.

Vatandaşların ve Çalışanların Niteliği: E-belediye uygulamasının başarılı olabilmesi için vatandaşların ve çalışanların niteliği oldukça büyük bir öneme sahiptir. Vatandaşların bilgi teknolojilerine hâkim olma oranı e-belediye uygulamasından yararlanma ve e-belediyeyi kullanma oranları üzerinde etkilidir. Ayrıca çalışanların eğitim düzeyleri, bilişim uygulamaları hakkındaki bilgi ve beceri düzeyleri de e-belediye uygulamasının başarılı olabilmesi için önemlidir. Toplumun her kesimine internet ve bilgisayar kullanım bilgi ve becerisinin kazandırılması e-belediye uygulamasının



toplumdaki her bireye eşit olarak ulaşmasını sağlayacaktır. Buna yönelik gelişmiş olan ülkelerde halkın rahatlıkla ulaşabileceği internet evleri ve bilişim merkezleri oluşturulmuştur.

Tüm bu gelişmeler E-belediyecilik uygulamalarının hızla yaygınlaşmasını sağlarken birçok yeni uygulama modülünün belediyeler tarafından kullanıma açılmasına katkı sağlamıştır. E-belediye projesi kapsamında uygulamaya açılan modüller arasında, *E-Belediye Bilgi Sistemi*, vatandaşa hizmet odaklı yerel yönetim anlayışına uygun olarak hizmetlerin hızlı, güvenli ve kesintisiz sunulmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. 03.05.2017 tarihinde İçişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bir araya gelerek E-Belediye Bilgi Sistemi ile ilgili protokol imzalamışlardır. Protokol kapsamında e-belediye bilgi sistemine 63 tane modül dâhil edilmiştir. Bu modüllerden 45 tanesi İçişleri Bakanlığı tarafından, 18 tanesi ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanacağı kararlaştırılmıştır. 2017 yılının Kasım ayında e-belediye uygulaması pilot belediyelerde kullanılmaya başlamış, 2020 yılı itibariyle de 670 belediye e-belediye uygulamasına dâhil edilmiştir (EBS, 2022). Uygulamaya açılmış olan modüllerden bazıları şunlardır:

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS): Bu modül sayesinde resmi yazı ve belgeler anlık olarak tüm kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılabilir. Bu sayede hem postalama masrafları hem de kırtasiye masrafları azalmakta ve belediyeler tasarruf sağlamaktadırlar. Ayrıca bu uygulama ile birlikte kullanılmaya başlanan e-imza sayesinde evraklar kuruma gitmeye gerek kalmadan uzaktan mobil erişimle imzalanmakta böylece resmi işlemlerin imza sürecinde yaşanan zaman kaybı ortadan kalkmakta ve işlemler hızlıca yerine getirilebilmektedir.

Ruhsat Bilgi Sistemi (RUBİS): Bu modül ile belediye sınırları içerisinde yer alan işyerlerinin işyeri açma ve çalıştırma ruhsatı başvuruları elektronik ortamda alınabilmektedir. Vatandaş belediyeye gitmeden e-devlet üzerinden ruhsat başvurusu yapabilmektedir.

Sosyal Yardım Takip Sistemi (SYTS): Belediyeler tarafından ihtiyaç sahibi olan vatandaşlara verilen sosyal yardımların daha hızlı ulaştırılması ve daha adil bir şekilde dağıtımının sağlanması için diğer kamu kurumlarından entegre olarak alınan servisler sayesinde ihtiyaç sahibi olan vatandaşın yoksulluğunu kanıtlaması için gerekli olan bilgi ve belgeler ortadan kaldırılmakta ve vatandaşın işleri kolaylaşmaktadır.

Analitik Muhasebe Modülü: Bu modül belediyelerin bütçeden kesin hesaba kadar tüm mali işlemlerini elektronik ortamda hazırlayabilmesine imkân tanımaktadır.

Bütçe Modülü: Belediyeler bu modül ile bütçelerinin kaydını ve takibini yapabilmektedirler.

Taşınır Mal Modülü: Bu modül belediyelerin dayanıklı ve dayanıksız taşınır varlıklarının kayıt ve takibinin yapılabilmesini sağlamaktadır.

Taşınmaz Mal Modülü: Belediyelerin taşınmaz varlıklarının değerinin saptanması, takibinin yapılması ve kayıt altına alınması bu modül ile sağlanabilmektedir.

Araç Hak Mahrumiyeti Modülü: Bu modül sayesinde vatandaşlar borçları nedeniyle araçlarının üzerine konmuş olan hacizlerin kaldırılması için gerekli olan işlemlere ücret ödemelerine gerek kalmadan hacizlerinin kaldırılması işlemini gerçekleştirebilmektedirler.

Muhtar Bilgi Sistemi: Belediye sınırları içerisinde bulunan köy ve mahalle muhtarları yaşadıkları beldelerle ilgili sorunları ve vatandaşların talep ve şikâyetlerini kuruma gitmelerine gerek olmadan yetkililere bu modülü kullanarak ulaştırabilmektedirler.

E-dilekçe Modülü: Vatandaşlar istek ve şikâyetlerini bu modül sayesinde kuruma gitmelerine gerek olmadan dilekçe yolu ile ulaştırabilmektedirler.

Bunlar dışında; Harcama Modülü, Karar Organları Modülü, Personel Hizmet Alımı Modülü, Tapu Kadastro Paylaşım Sistemi (TAKPAS), Kimlik Paylaşım Sistemi Modülü, Altyapı Modülü, Üstyapı Modülü, Evlendirme Modülü gibi modüller de bulunmaktadır. Toplamda 63 olan bu modüllerden 18 tanesinin altyapı hazırlıkları tamamlanarak uygulamaya konulmuştur. Ancak 45 tanesi henüz tasarım aşamasındadır. Bütün modüller tamamlandığında yerel yönetimlerin şeffaflığı, hesap verebilirliği, vatandaşın katılımı gibi pek çok unsurda artış olacağı düşünülmektedir.

Belediyelerin e-belediyeleşme sürecinde bu olumlu gelişmelerin yanında e-belediye uygulamalarında karşılaşılan sorunlar da söz konusu olabilmektedir. Bu sorunlar arasında yöneticilerin değişikliklere ve yeniliklere olumsuz yaklaşımı e-belediye uygulamasının karşılaştığı en büyük sorunlardan birisi olarak gösterilmektedir. Eğer bir kurumun yöneticisi yeni uygulamaları desteklemez ve kurumunda uygulanmasına izin vermez ise proje daha başlamadan başarısızlıkla sonuçlanacaktır. Bu nedenle e-belediye gibi yenilikçi ve değişim esaslı uygulamaların yöneticiler tarafından benimsenmesi ve desteklenmesi gerekmektedir. Kurumda çalışan personel eksikliği ve nitelikli personel azlığı da e-belediye gibi elektronik uygulamaların uygulanmasını zorlaştırmaktadır. Bir kurumda bilgi ve teknoloji eksikliği olan elemanların varlığı genellikle bilgisayar kullanımını gerekli kılan e-uygulamaların uygulanmasını güçleştirmektedir. Ayrıca ekonomik yetersizlik de bu tarz yenilikçi uygulamaların karşılaştıkları önemli sorunlardan biridir. Bu kapsamda uygulamaların başarılı olabilmesi için ekonomik altyapılarının da var olması gerekmektedir. Belediyelerde e-belediye uygulaması kapsamında web siteleri üzerinden sunulmaya başlayan hizmetlerde bağlantı hızının düşük olması, donanım ve yazılım maliyetlerinin yüksekliği, nitelikli yetişmiş personel sayısının azlığı gibi nedenlerden dolayı sorunlar yaşanmaktadır (Karataş, 2014: 55). Ayrıca yerel yönetimlerde e-dönüşüm uygulamaları için yeterli gelir kaynağının olması gerekmektedir. Yerel yönetimlerin işlevlerini sürdürebilmeleri ve teknolojiyi kullanabilmeleri için yeterli gelir kaynaklarının olmasının yanı sıra yöneticilerin bilgi teknolojileri konusunda daha bilinçli olmaları ve yerel halka bu teknolojileri kullanabilmeleri için gerekli olan imkânları sağlamaları gerekmektedir (Karataş, 2014: 85).

E-Belediyecilik Alanında Yürütülen Çalışma Örnekleri

E-belediyecilik alanında dünyanın pek çok ülkesinde ve Türkiye’de pek çok teorik ve uygulamalı çalışma yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalardan bazılarında kısaca şu şekilde yer vermek mümkündür.



Sadigova (2021), Bakü Belediyesinde e-belediyecilik uygulamalarının e-yönetişim çerçevesinde yerel katılım nasıl etkilediğini ve nasıl katkıda bulunduğunu ortaya koymak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir.

Akgümüş ve arkadaşları (2021), büyükşehir belediyeleri üzerinden gerçekleştirdikleri çalışmada teknolojinin gelişmesiyle beraber belediyelerin sosyal hizmet alanındaki pek çok hizmeti e-belediyecilik uygulamalarını kullanarak yürüttüklerini vurgulayarak bu durumu inceledikleri 535 internet sitesi üzerinden açıklamaya çalışmaktadırlar.

Bojang ve Bwando (2018), yerel yönetimlerde e-belediye uygulamalarından beklentiler ve karşılaşılan zorlukları teorik olarak ele alan çalışma, e-belediyeciliğin gelişmekte olan ülkeler açısından uygulanmasında yaşanan sorunlar üzerinden gerekliliği konusuna değinmektedir.

Holzer ve Manoharan tarafından (2016) yayınlanan bir diğer çalışmada dünyanın farklı ülkelerinde bulunan şehirlerde e-belediyecilik uygulamaları karşılaştırmalı olarak değerlendirilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada, 120 dünya ülkesinin başkentleri web adresleri üzerinden incelenmiş ve bu şehirler gizlilik ve güvenlik, kullanılabilirlik, içerik, hizmetler ve sosyal katılım gibi kategorileri çerçevesinde sundukları hizmetlere göre puanlanarak şehirler değerlendirilmiştir.

Eroğlu vd. (2022), Çanakkale-Ayvacak Belediyesi özelinde gerçekleştirdikleri çalışmada, belediyelerde katılım konusu ve katılım düzeyinin artırılmasına yönelik politikaların belirlenmesine yönelik belde sakinleri üzerinden yürütülen bir alan araştırması gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmaya göre katılımcıların demografik özellikleri ile katılım alışkanlıkları arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşıldığı ve çalışmada katılımı artırılmaya yönelik önerilerde bulunduğu görülmektedir.

Demirci (2021), İzmir-Buca Belediyesi üzerinden gerçekleştirdiği çalışmada, e-belediye hizmetini kullanan kişilerin görüşlerinin değerlendirilmesi ve yaşanan problemleri tespit edilip bu sorunlara çözüm sunmayı amaçlayan bir araştırma gerçekleştirdikleri görülmektedir.

Polat (2006) tarafından yürütülen bir diğer çalışmada ise belediyelerin e-belediyecilik kapsamında yürüttüğü faaliyetleri e-demokrasi olgusu üzerinden ele aldığı çalışma oluşturmaktadır. Bu çalışmada yerel yönetimler için şeffaflık, hesap verilebilirlik ve denetlenebilirlik gibi kriterlerle e-demokrasi arasında bağ kurulmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede çalışmada vatandaşların e-belediyecilik ile katılım olanakları arasındaki ilişkinin ele alındığı görülmektedir.

Sheikhabakloo ve Rajai (2018) tarafından, e-belediyecilik uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının önemine yer verdikleri çalışmada, kentlerin ekonomik gelişmişlik durumu ile kullanım oranları arasındaki ilişkinin ele alındığı çalışmada, e-uygulamaların şeffaflık, kararlara katılım, hesap verebilirlik gibi pek çok konuda faydası olduğuna vurgu yapılmaktadır. Bu durum belediye çalışanları ve yöneticileri üzerine gerçekleştirilen araştırma ile saptanmıştır.

Erdem ve Emni (2021) kaleme aldıkları çalışmada Ankara Büyükşehir Belediyesinin e-belediyeçilik uygulamaları ile kamu bürokrasisinden kaynaklanan sorunlara ne gibi çözümler ürettiğini ortaya koymaya yönelik hazırladıkları çalışma oluşturmaktadır.

Ünlün'ün (2016) yayınladığı çalışmada ise e-belediyeçilik hizmetlerinin başlıca katkılarına yer verilmektedir. Bu çerçevede e-belediyeçilik hizmetleri ile kentte yaşayan insanlara “ulaşım bilgi sistemi, mezarlık bilgi sistemi, adres bilgi sistemi, elektronik borç sorgulama ve fatura ödeme sistemi, işyeri ruhsat işlemleri- emlak vergi bildirim, nöbetçi eczaneler, evrak takibi, elektronik bilet, şikâyet başvurusu ve takibi, nikâh başvuru sistemi, hava ve yol durumu ve yoğunluk haritası, sebze/meyve/balık hal fiyatları ve kurumdan hizmet satın alma” gibi pek çok alanda 7-24 kesintisiz olarak erişim imkânı alabilmelerine katkı sağladığı ortaya konmaktadır.

Güler ve İkiel (2022) de kaleme aldıkları çalışmada akıllı şehirler kavramı üzerinden dijitalleşen dünyada kentlerin sorunları başta olmak üzere daha yaşanabilir, konforlu kentler ve kentsel hizmetlerin gerçekleşmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı hizmetlerin önemli katkılar sağlayan araçlar olarak sürdürülebilir şekilde yaygın bir biçimde kullanılması gerekliliği üzerinde durmaktadırlar.

Utlu ve Er (2021) de gerçekleştirdikleri çalışmada, belediyelerin dijital yönetim uygulamalarına ve dijital yönetişimin belediyeçiliğe sunduğu imkânlarla değinmektedirler. Bu kapsamda belediyelerin e-belediye uygulamaları ile dijital dönüşüme uyum sağlamalarını ve dijital dönüşümden dijital yönetişime doğru evrilen belediyelerin yerel katılım üzerindeki etkileri ortaya koymaya çalıştıkları görülmektedir.

Karaduman ve Karaduman tarafından (2004) yürütülen bir diğer çalışmada İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen e-belediyeçilik hizmetleri kapsamında “e-ödeme, evrak takibi, mezarlık bilgi sistemi, kent haritası, ulaşım bilgileri, şehir iletişim merkezi ve bilgi edinme” hizmetlerinin kullanımlarının incelendiği görülmektedir.

Karataş ve Tahran (2021) gerçekleştirdikleri çalışmada büyükşehir belediyeleri üzerinden e-belediyeçilik uygulamalarının analizini yapmaya çalışmaktadırlar. Bu çerçevede belediyelerin bilgilendirme, etkileşim ve işlem aşamalarına yönelik hizmetleri web adresleri üzerinden büyük oranda sunduğu saptanırken; e-devlet platformu üzerinde etkileşim ve işleme yönelik hizmet sunan belediyelerin az sayıda olmasına dikkat çektikleri görülmektedir.

Hazman (2005) tarafından Afyon Belediyesinin e-belediyeçilik uygulamalarını incelenmiş, bu çerçevede belediyenin e-belediyeçilik faaliyetleri olarak, “imar, tapu ve kadastro, yeşil alan yapımı, şehir ve harita, trafik, ulaşım, vergiler, belgeler, turizm, eğitim vb. faaliyetler” konularında e-belediyeçilikten faydalandığı saptanmıştır.

Yolcu ve Özdemir (2020) de gerçekleştirdikleri çalışmada Erzurum Palandöken ilçesindeki vatandaşların bazı demografik özellikleri ile birlikte e-belediyeçilik hakkındaki bilgisi, e-belediyeçiliği kullanım düzeyi, tutum ve beklentileri gibi verilerin Teknoloji Kabul Modeli çerçevesinde ortaya konması amaçlamışlardır.



Bakardjieva (2019) gerçekleştirdiği çalışmasında 2010 ve 2018 yılları arasında Stara Zagora'ya kentinde yürütülen bir çalışmayı konu almaktadır. Çalışma bu gölgede yaşayan yurttaşların belediyeye olan etkileşimini saptamaya yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Üç farklı elektronik platformun esas alındığı çalışmada orta büyüklükteki bir Bulgar şehri olan bu belediyenin analizine yer verilmiştir.

Şahin tarafından (2007) yayınlanan çalışmada Konya'da e-belediyecilik ile ilgili yapılan faaliyetler belediyelerin web adresleri üzerinden incelemiştir. Yapılan incelemelere göre belediyelerin internet siteleri arasında farklılıklar olduğu saptanmıştır. Özellikle teknolojik uyum konusunda farklılıkların olduğu saptanmıştır.

Saymer vd. (2019) yürüttükleri çalışmada Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyelerinin Karşılaştırmalı E-Belediyecilik Uygulamalarına yer vermişlerdir. Bu çerçevede incelenen belediyelerin web siteleri; Güvenlik/Gizlilik Değişkenleri, Yurttaş ve Sosyal Etkileşim ile Operasyonel-Formal-Enformasyonel-Stratejik Beceri Ölçümü başlıklarında toplanan e-belediyecilik hizmetleri kapsamındaki içerik yönünden değerlendirilmiştir.

Arıkboğa (2017) gerçekleştirdiği çalışmasında, e-belediyecilik konusunu, İstanbul Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamaları üzerinden ele almaktadır. Çalışma kapsamında, öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları tartışılmış, Türkiye'de e-devlet ve e-belediye anlayışlarının gelişim süreci, bu konuda geliştirilen projeler ve uygulamalar hakkında genel bir bilgi verilmiştir. Ardından İstanbul Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulamaları ayrıntılı olarak analiz edilmiştir.

Negiz ve Saraçbaşı tarafından (2012) yayınlanan diğer bir çalışmada Akdeniz Bölgesi'nde yer alan kentlerin e-belediyecilik hizmetlerini değerlendirdiği görülmektedir. Buna göre 68 belediyenin web adresleri incelenerek belediyelerin e-belediyecilik uygulamaları konusundaki yeri saptanmaya çalışılmıştır.

Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları: 81 İl Belediyesi Örneği

Türkiye'de batı tipi belediyecilik anlayışının ilk kez 1854 İstanbul Şehremaneti'nin kurulmasıyla adından söz edilmeye başlamıştır. İlk belediyecilik hareketi olan bu yapı ilerleyen dönemlerde farklı isimler altında hızla gelişmiş ve Anadolu kentlerine kadar ulaşmıştır. İlk dönemlerde modern belediyecilik ilkelerinden uzak bir görüntü sergilemesine rağmen bu oluşumlar belediyecilik anlayışının alt yapısını oluşturması adına önemli bir adım olmuştur.

Daha sonraki dönemlerde ilk Türk Anayasası olan 1876 Kanuni Esasi'yle kendine anayasal dayanak bulan belediyeler; belediye başkanı, belediye meclisi ve Cemiyet-i Belediye olmak üzere üç organdan oluşacağı anayasal olarak kabul görmüştür (Aytaç, 1998: 24). Günümüz Türkiye'sinde işlevsel olarak modern manada yerinden yönetim hizmetlerini sunan bu örgütlerin başında gelen belediyeler 1982 Anayasa'sının 127. maddesinde de belirtildiği gibi "Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir" şeklinde

tanımlanarak görev ve sorumluluk alanları anayasal olarak ele alınmaktadır (Güven, 2014: 50). 5393 sayılı Belediye Kanunu'nda ise belediyeler, “belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri” olarak tanımlanmıştır (Ulusoy ve Akdemir, 2013: 229).

Belediyelerin, belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeninden oluşan yapısı yanında, kendilerine aktarılan kaynaklar ve imkânlar oranında yerel halkın eğitimden sağlığa, çevre düzenlemesinden alt yapıya kadar birçok gereksinimine cevap vermeye çalışan yerel yönetim birimleri olarak önemli sorumlulukları olduğu görülmektedir (Güven, 2014: 52). Cumhuriyet döneminde çıkarılan 1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Yasası, 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Yeni Belediye Kanunu ile idari olarak son halini alan irili ufaklı çok sayıda belediyenin yanı sıra, büyüklüğü göz önüne alınarak büyük yerleşim yerleri için büyükşehir belediyesi teşkilatı kurulması yoluna gidildiği görülmektedir. Bu kapsamda 1984 yılından günümüze büyük yerleşim yerleri için 3030 sayılı yasa ardından 5216 sayılı yasa ve günümüzde 6360 sayılı yasal düzenlemeyle büyük yerleşim yerlerindeki belediyelerin hukuki yapısı diğer belediyelerden ayrıştırılmaya çalışılmıştır (Güven ve Dülger, 2017: 51).

Belediyelerin büyüklüklerine göre farklı sınıflandırmalara tabi olmasına rağmen Belediye Kanunu kapsamında yönetiliyor olması her birinin ana ilkeleri aynı olmakla birlikte sosyo-ekonomik büyüklüğüne göre hizmet sunmasına neden olmaktadır. Hatta aynı grup içinde yer alan belediyelerde dahi sosyo-ekonomik farklılıkların hizmet sunumunda farklı uygulamaların oluşmasına neden olduğu görülmektedir. Klasik hizmet anlayışını temel alan bu yapıların iletişim ve teknolojik alanda yaşanan gelişmelere bağlı olarak zaman içinde daha hızlı, kaliteli ve verimli hizmet sunmak adına e-hizmet anlayışına yönelik bir evrim geçirdikleri görülmektedir.

Türkiye’de e-hizmet anlayışının gelişmesi ve yaygınlaşmasının ağırlıklı olarak 2000’li yıllarından itibaren ortaya çıktığı ve kullanılmaya başlandığı bilinmektedir (Atmaca, 2009). Bu doğrultuda Türkiye’de yerel yönetimler tarafından kullanılan e-belediyecilik hizmetlerinin nasıl, ne kadar, ne şekilde sunulacağına dair bir standart hâlihazırda saptanmış olmasa da bu yönde yürütülen çalışmalar umut vaat etmektedir (Akgümüş vd, 2021: 103).

Sosyo-ekonomik açıdan iyi durumdaki belediyeler diğer belediyelere nazaran hızlı bir şekilde e-belediye uygulamalarına ağırlık vererek hizmetlerini bu platformlar üzerinden yürütmeyi hedeflemişler ve hızlı bir şekilde web siteleri kurarak e-belediyecilik faaliyetlerine başlamışlardır. Bu uygulamalarla birlikte belediyelerin sunmuş oldukları hizmetlerde etkinliğin, hızın ve verimliliğin arttırılması amaçlanmıştır (Şubaşı, 2017:49). E-belediye kapsamında oluşturulmuş olan web sayfalarında ilk yıllarda yalnızca belediye başkanı, belediye teşkilatı ve belediyenin faaliyetleri gibi tek taraflı sınırlı konularda kurumsal tanıtım hizmeti verilirken, son yıllarda belediyelerin web sayfalarında birçok hizmetin elektronik ortamda sunulmaya başlandığı görülmektedir (Alodalı vd, 2012: 93).

Türkiye’de özellikle son yıllarda belediyelerin, kamu hizmetlerinin büyük bir çoğunluğunu web sayfalarındaki e-belediye uygulamaları üzerinden yürüttüğü görülmektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 276). Sosyo-ekonomik olarak gelişmiş belediyelerin bu anlamda önemli işlevleri olduğu



bilinmektedir. Bu çerçevede belli büyüklüğe sahip olan il düzeyinde faaliyet veren 81 il belediyesinin web siteleri üzerinden yürütülecek olan bu çalışma ile e-belediyecilik uygulamalarıyla alakalı olarak il belediyelerinin e-belediyecilik konusunda hangi aşamada olduklarının durum değerlendirmesi metoduyla saptanması hedeflenmektedir.

Araştırma

Araştırmanın Yöntem ve Modeli

Bu çalışma nicel metodoloji çerçevesinde yürütülmüş ve durum değerlendirilmesinden faydalanılarak gerçekleştirilmiştir. Bilindiği gibi durum değerlendirmeleri özellikle sosyal bilimler alanında yürütülen çalışmalarda yazılı, açık, nesnel ve nicel içeriğin tanımlarını yapan bir araştırma tekniği olarak sıklıkla kullanılmaktadır (Berelson, 1952). Çalışma kesitsel tipte ve genel tarama modelinde gerçekleştirilen bir saha çalışması niteliği taşımaktadır. Genel tarama modelindeki çalışmalar "çok sayıda elemandan oluşan bir evrende genel bir yargıya varmak amacı doğrultusunda evrenin tümü ya da örneklem üzerinden yapılan taramaları" ifade etmektedir (Büyüköztürk vd., 2013).

Bu çerçevede hazırlanan çalışmada, araştırma modelinin seçilmesinde incelenen platformların incelenen olguya herhangi bir etkide bulunmaksızın olduğu gibi araştırılmasına ve mevcut durumun saptanmasına olanak vermesi açısından katkı vereceği düşünülmektedir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye'deki 81 il belediyesinin resmi internet sayfaları oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında herhangi bir örneklem seçimine gidilmeyerek tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda çalışmada toplam 81 il belediyesine ait resmi internet sayfası üzerinden inceleme gerçekleştirilmiştir. Bu internet sayfalarından 30'u il olan büyükşehir belediyesi, 51'i ise büyükşehir olmayan il belediyelerine aittir. Belediyelere ait bu internet sayfalarının 81'ine (%100) erişim sağlanarak araştırma tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları ve Süreci

Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından literatür derinlemesine taranmış (Akgümüş vd., 2021, Arıkboğa, 2017; Mecek, 2017; Çakır, 2017) ve e-belediyecilik uygulamalarını saptamaya yönelik göstergeler yazarlar tarafından literatürü destekler şekilde bir form yardımıyla hazırlanmıştır. Hazırlanan form belediyelerin web sayfalarını inceleyebilmek için belediye web ana sayfasına ait genel bilgiler, belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarına ait bilgiler ve belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarının işlevselliğine ait bilgileri saptayacak şekilde alt kategorilere ayrılarak yapılandırılmıştır. Veri toplama sürecinde öncelikle Microsoft Excel formatında bir form hazırlanmıştır. Bu form üzerinden 81 il belediyesi üzerinden ilgili soruların cevaplarının girişi gerçekleştirilmiştir.

Araştırmacılar il belediyelerinin internet sayfalarını tek tek ziyaret ederek soruları cevaplamış, durum değerlendirmesi gerçekleştirmiştir. Daha sonra Microsoft Excel formatında bir araya getirilen veriler

SPSS 16 paket programına aktarılarak tanımlayıcı istatistikler kullanılmış; frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Yürütülen araştırmada il belediyelerinin web sayfalarının incelenmesine dayanan bir doküman incelemesi tekniği kullanılmıştır. Bu nedenle bu teknikte doğrudan insanlar veya hayvanlar üzerinde bir etki söz konusu olmadığından dolayı araştırma kapsamında etik kurul iznine gereksinim duyulmamıştır.

Bulgular

İl belediyelerinin web siteleri üzerinden gerçekleştirilen araştırmanın analizi sonucunda elde edilen bulgular belediyelerin web sayfalarına ilişkin genel bilgiler, internet sayfalarında e-belediyeçilik kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili bilgiler ve bu hizmetlerin etkinliği ile ilgili bilgiler başlıkları altında aktarılacaktır.

Belediyelerin Web Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye'deki il belediyelerinin web ana sayfaları üzerinden gerçekleştirilen durum değerlendirmesinden elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Bu çerçevede 81 il belediyesi üzerinden yürütülen çalışmada web ana sayfalarının e-belediyeçilik hizmetlerini destekleyecek nitelikte alt yapısını oluşturan genel profiline ait bulgular aşağıdaki Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Belediyelerin İnternet Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler I

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
<i>Web Sayfasında Arama Motorunun Bulunması</i>		
Evet, arama motoru var	54	67
Hayır, arama motoru yok	27	33
<i>Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na Yönelik Bilgi</i>		
Evet, bilgilendirme yapılıyor	42	52
Hayır, bilgilendirme yapılmıyor	39	48
<i>Arşiv Bilgilerine Yer Vermesi</i>		
Evet, arşive sahip	53	66
Hayır, arşive sahip değil	28	34
<i>Yabancı Dilde Yayın Desteği</i>		
Evet, yabancı dilde yayın desteği var	12	14



Hayır, yabancı dilde yayın desteği yok	69	86
Engelli Dostu Site		
Evet, engelli dostu içerik var.	11	13
Hayır, engelli dostu içerik yok	70	87

Tablo 1'de görüleceği üzere belediyelerin web sayfalarına ilişkin olarak belediyelerin web sayfalarının %67'sinin (n=54) site içinde arama motoru bulundurduğu; %33'ünün (n=27) ise web sayfalarında arama motoru bulundurmadıkları görülmektedir. Belediyelerin çoğunun web sayfalarında arama motoruna yer vermesine rağmen bu alanın oldukça sınırlı kullanılabildiği görülmektedir. Belediyelerin bu alanı genellikle site içinde sundukları hizmetler ve paylaştıkları belge, yayın ve mevzuata kolay erişim sağlamak amacıyla kullanıma açtıkları görülmektedir.

Belediyelerin %52'sinin (n=42) web sayfalarında Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVKK) kapsamında bilgilendirme yapıldığı; %48'inde (n=39) ise KVKK kapsamında herhangi bir bilgilendirme bulunmadığı saptanmıştır. İlgili kanun bilindiği gibi özellikle online işlemlerde ve e-belediyecilik gibi uzaktan erişim ile yürütülen kamusal hizmetlerde bireylerin kişisel bilgilerinin korunmasına yönelik bireylere güvence sağlayan önemli bir işleve sahiptir. Bu güvencenin varlığı belediyelerin sunduğu hizmetlerin online olarak vatandaşlar tarafından alınmasında teşvik edici etkiye sahiptir.

Belediyelerin %66'sının web sayfalarında (n=53) geçmişe dönük duyuru, faaliyet, mevzuat vb. konularda arşiv bilgilerinin yer aldığı bir alan bulunurken, belediyelerin %34'ünün (n=28) "arşiv" ibaresine hiç yer vermediği görülmektedir. Benzer şekilde arşiv alanına sahip olan belediyelerin büyük bir kısmının arşiv verilerinin birkaç yıldan fazla geçmişe gitmediği görülmektedir. Arşiv alanına sahip olan belediye web sayfalarında çoğunlukla belediyenin yürüttüğü çalışmalarla ilgili fotoğraf ve videolara yer verildiği; bunların yanı sıra belediyelere ait projeler ve yayınlar gibi konularda paylaşımların kısıtlı olduğu gözlenmiştir.

Çalışma kapsamında web sayfaları incelenen belediyelerin %86'sında (n=69) yabancı dilde bilgi sunmadığı; %14'ünün (n=12) ise birden fazla yabancı dilde paylaşım alanı verdiği görülmektedir. Her ne kadar yerel ölçekte hizmet veren ve ana muhatabı yerel halk olan belediyelerin özellikle turizm başta olmak üzere kentsel hizmetler, alt yapı vb. konularda yabancı kişilere yönelik olarak da hizmet sunması önemli bir konudur. Yabancı dil desteğinin büyük ölçekli illerde dahi ihmal edildiği görülmektedir.

Belediyelerin web siteleri incelendiğinde elde edilen bir diğer bulgu da özellikle engelli bireylere yönelik kayda değer herhangi bir kullanım kolaylığının belediyelerin tamamına yakınında yer almaması oluşturmaktadır. Başta görme ve işitme engeli bulunan bireylerin kendi başlarına yardım almadan bu siteler üzerinden hizmete ulaşmaları pek mümkün görünmemektedir. Belediyelerin internet sitelerinin sadece %13'ünde (n=11) engelli dostu site özelliğine sahip olduğu görülürken, %87'sinin (n=70) ise engelli dostu bir web sayfa tasarımına sahip olmadıkları görülmektedir. Engelli vatandaşlara yönelik

hizmet sunma görevi olan belediyelerin web sitelerinde genellikle fiziki olarak yapılan çalışmalara ait bilgi, resim ve videoların paylaşıldığı görülmektedir.

Belediyelerinin web ana sayfalarının genel tasarımı ve yapısı incelendiğinde yine aşağıda yer alan Tablo 2'deki bulgularla karşılaşıldığı görülmektedir.

Tablo 2. Belediyelerin İnternet Sayfalarına İlişkin Genel Bilgiler II

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Belediye Ait Sosyal Medya Hesaplarının Paylaşılması*		
Facebook	73	90
Twitter	72	88
Instagram	60	74
Youtube	57	70
Belediye Ait İletişim Kanallarının Varlığı		
E-Posta	81	100
Adres	81	100
Telefon	81	100
Belediye Çalışanlarının İletişim Bilgilerin Varlığı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	42	51
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	39	48
Kente Ait Tanıtıcı Bilgilerin Varlığı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	67	82
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	14	17
Kentin Haritasının Paylaşılması		
Evet, harita var	52	64
Hayır, harita yok	29	35
Belediyenin Mevcut ve Yeni Proje ve Hizmetlerinin Tanıtımı		
Evet, bilgi paylaşılıyor	73	90
Hayır, bilgi paylaşılmıyor	8	9
Belediye Ait Canlı Yayın Desteği		
Evet, var	32	39
Hayır, yok	49	60

Tablo 2 incelendiğinde belediyelerin web sayfalarında sosyal medya hesaplarına ne derece yer verdikleri görülmektedir. Buna göre belediyelerin web sayfalarının %90'ında (n=73) Facebook, %88'inde (n=72) Twitter, %77'sinde (n=60) Instagram ve %70'inde (n=57) Youtube sayfasına ilişkin bağlantılar paylaşıldığı görülmektedir. Bunların yanında belediye başkanlarının da kendi özel sosyal medya hesaplarına belediye web sayfası üzerinden ulaşım imkânı verildiği de görülmektedir.



Belediye web sayfalarında belediyeye ait iletişim bilgilerinin bulunma durumu incelendiğinde tüm belediyelerin %100'ünde e-posta adresi, telefon bilgileri ve belediyenin e-mail adresinin açık bir şekilde paylaşıldığı görülmektedir. Öte yandan belediye çalışanlarının iletişim bilgilerinin paylaşılması konusunda benzer bir durum olmadığı görülmektedir. Belediyelerin internet sayfalarında çalışanlarına ait iletişim bilgilerinin bulunma durumu incelendiğinde 42 belediyenin (%51) internet sayfasında çalışanların iletişim bilgileri yer alırken, 39 belediyenin (%48) çalışanlara ait iletişim bilgisini paylaşmadığı görülmektedir.

Çalışma kapsamında incelenen belediyelerin web sayfalarının %82'sinin (n=67) kentle alakalı kapsamlı tanıtıcı bilgi paylaşımında bulunduğu görülürken, belediyelerin %17'sinin (n=14) kentleriyle alakalı ya hiç bilgi paylaşmadığı ya da çok yüzeysel bilgiler sunduğu görülmektedir. Benzer şekilde belediyelerin web sayfalarının %64'ünün (n=52) buldukları kentin haritasına sitelerinde yer verdikleri görülürken, %35'inin (n=29) buldukları kentin haritasını gösteren bir bilgiye yer vermedikleri görülmektedir.

Yine belediyelerin web sayfalarının %90'unda (n=73) belediyelerin mevcut ve yeni projelerini tanıttıkları görülürken, belediyelerin web sayfalarının %9'unda (n=8) belediyenin mevcut ve yeni projelere yer vermedikleri görülmektedir.

Son olarak belediyelerin web sayfalarının %60'unda (n=49) hizmet sunumunda canlı yayın desteğinden faydalanılmadığı, %39'unda (n=32) ise canlı yayın desteklerinden faydalandıkları görülmüştür. Bu canlı yayın destekleri içinde, web tv, meclis canlı oturumları, kentin farklı noktalarından canlı görüntüler vb. paylaşımlar yapılmaktadır.

Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Uygulamalarına İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyecilikle ilgili faaliyetlerini destekleyen uygulamalar analiz edildiğinde elde edilen genel bulgular aşağıdaki Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Uygulamalarına Yönelik Bulguları I

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Paylaşılan Haberlerin Güncel Olması		
Güncel	65	81
Güncel değil	16	19
Paylaşılan Duyuruların Güncel Olması		
Güncel	61	76
Güncel değil	20	24
Dilek ve Şikâyetlerin İletilmesi		

Evet, dilek ve şikâyetlerin iletilebileceği bir alan var	63	78
Hayır, dilek ve şikâyetlerin iletilebileceği bir alan yok	18	22
E-Belediyeciliği Destekleyen Mobil Uygulamalar		
Evet, sahip	62	77
Hayır, sahip değil	19	23
Hızlı Bilgi Edinme, Beyaz Masa vb. Uygulamalar		
Evet, sahip	54	67
Hayır, sahip değil	27	33
Sitenin E-Hizmet Sunan Bir Platforma/Sekmeye Sahip Olması		
Evet, sahip	67	83
Hayır, sahip değil	14	17
Sitenin E-Hizmet Sunan Platformun Aktif Olması		
Evet, aktif	67	83
Hayır, aktif değil	14	17

Belediyelerin internet sayfaları üzerinden sundukları e-belediyecilik hizmetleriyle ilgili bulgular Tablo 3'de analiz edilmiştir. Buna göre belediyelerin web sayfalarının %81'inin (n=65) e-belediyeciliğin önemli bir ayağını oluşturan bilgi ve haber paylaşımı konusunda güncel bilgilere yer verdikleri görülürken, %19'unda (n=16) bilgi ve haberlerin ya eksik olduğu ya da güncel olmadığı saptanmıştır. Benzer şekilde belediyelerin internet sayfaları üzerinden paylaştıkları duyurular konusunda da benzer bir durumla karşılaşmıştır. Buna göre belediyelerin web sayfalarının %76'sının (n=61) paylaşımlarının güncel olduğu; %24'ünde (n=20) ise duyuruların güncel olmadığı saptanmıştır.

Belediyelerin internet siteleri üzerinden halkın dilek ve şikâyetlerine online olarak ne düzeyde yanıt verebildikleri incelendiğinde %78'inin (n=63) dilek ve şikâyetlerini iletebilecekleri ve yanıt alabilecekleri görülürken, %22'sinde (n=18) ise doğrudan bu amaca yönelik bir alanın olmadığı görülmektedir.

E-belediyecilik konusunda bilgisayar kullanımı oldukça önemli katkılar sağlamaktadır. Bunun yanında son yıllarda akıllı telefonlar üzerinden yüklenen uygulamalarla da bu faaliyetlerin desteklendiği görülmektedir. Bu kapsamda e-belediyecilik konusunda mobil uygulamalarla e-belediyecilik faaliyetlerine destek veren belediyeler incelendiğinde, belediye web sayfalarının %77'sinin (n=62) mobil uygulamalar aracılığıyla bu hizmetlerden faydalandığı görülürken, belediye web sayfalarının %23'ünün (n=19) mobil uygulamalara sahip olmadığı tespit edilmiştir.



Belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde hızlı bilgi paylaşımı ve beyaz masa gibi karşılıklı iletişime ve sorunların çözümünde daha hızlı ve yerinde çözümler üreten uygulamalara yönelik uygulamaların belediyelerin %67'sinde (n=54) mevcut iken %33'ünde (n=27) mevcut olmadığı tespit edilmiştir.

Belediyelerin internet sayfalarında e-belediyecilik faaliyetlerini gerçekleştirmeye yönelik olarak sahip oldukları bir platforma/sekmeye yer vermeleriyle alakalı olarak belediyelerin %83'ünde (n=67) mevcut bir platformun olduğu saptanırken belediyelerin %17'sinde (n=14) e-belediyecilik uygulamalarına yer veren bir platforma rastlanmamıştır. Ayrıca platforma sahip olan belediyelerin benzer oranlarda bu platformları aktif ve işler şekilde kullanabildikleri saptanmıştır.

Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Hizmet Alanlarına İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyecilik uygulamalarının kaynağını oluşturan hizmet alanlarıyla alakalı belediyenin sunduğu hizmetler analiz edildiğinde elde edilen bulgular aşağıdaki Tablo 4.'de gösterilmektedir.

Tablo 4. E-Belediyecilik Kapsamında Sunulan Hizmet Alanlarına İlişkin Bulgular

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
E-Belediyecilik Hizmeti Sunulan Hizmet Alanları		
Adli hizmetler	23	28
Afet ve diğer krizlere yönelik hizmetler	15	18
Aileye yönelik hizmetler	26	32
Aş evi vb. hizmetleri	11	13
Bağımlılıkla mücadeleyle yönelik hizmetler	4	4
Çocuklara yönelik hizmetler	32	39
Eğitime yönelik hizmetler	43	53
Engellilere yönelik hizmetler	19	23
Evde bakım hizmetleri	4	4
Gençlere yönelik hizmetler	32	39
Hayvanlara yönelik hizmetler	16	19
Kadınlara yönelik hizmetler	14	17
Kent ile ilgili hizmetler	52	64
Kentle ilişkin alt yapı hizmetleri	63	77

Konut hizmetleri	62	76
Kültür ve sanata yönelik hizmetler	42	51
Mezarlık ve defin hizmetleri	39	48
Psikolojik danışma hizmetleri	4	4
Sağlık hizmetleri	34	41
Sokakta yaşayan kişilere yönelik hizmetler	7	8
Sportif faaliyetlere yönelik hizmetler	32	39
Turistik ve kültürel hizmetler	41	50
Ulaşım hizmetleri	42	51
Yaşlılara yönelik hizmetler	10	12
Yoksulluk alanında hizmetler	10	12
Zabıta hizmetleri	34	41

Tablo 4’de belediyelerin halkın yerel ihtiyaçlarını karşılamak adına sunduğu pek çok hizmetin e-belediyecilik faaliyetleriyle sunulup sunulmadığına yönelik bulgular verilmektedir. Buna göre, bu hizmet alanlarının hangilerinin e-belediyecilik kapsamında sunulduğunun tespitine yönelik belediyelerin internet sayfaları incelenmiş ve başlıca aşağıda yer alan bulgulara ulaşılmıştır.

Belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarından faydalanarak en fazla kent, alt yapı ve konutlarla ilgili hizmetleri bu platformlar üzerinden temin ettikleri ve ağırlıklı olarak bu işlemlerin bilgi paylaşma ve ödeme işlemleriyle sınırlı olduğu saptanmıştır. Bu işlemlerin yanında başlıca e-belediyecilik uygulamaları üzerinden temin edilebilen işlemleri kısaca aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür.

Belediyelerin internet üzerinden e-belediye uygulamaları vasıtasıyla sunduğu hizmetlerin %77’sini (n=63) kentle ilişkili alt yapı hizmetleri, %76’sını (n=62) konut hizmetleri, %64’ünü (n=52) kentle ilgili hizmetler, %53’ünü (n=43) eğitime yönelik hizmetler, %51’ni (n=42) ulaşım hizmetleri, %50’sini (n=41) turistik ve kültürel hizmetler, %48’ini (n=39) mezarlık ve defin hizmetleri, %39’unu (n=32) sportif faaliyetler, gençlere yönelik hizmetler ve çocuklara yönelik hizmetler oluşturmaktadır. Bu hizmetleri azalan oranda sosyal yardım içerikli hizmetler izlemektedir.

Belediyelerin E-Belediyecilikle İlgili Uygulamalarının Etkinliğine İlişkin Bulgular

Belediyelerinin web sayfalarında yer alan e-belediyecilikle ilgili uygulamalarının etkinliğine yönelik gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgular aşağıdaki Tablo 5’de gösterilmiştir.



Tablo 5. E-Belediye Hizmetlerinin Etkinliğine Yönelik Bulgular

	Sıklık (n)	Yüzde (%)
E-Belediyecilik Linkleri Etkin ve Aktif		
Evet, etkin ve aktif	67	83
Hayır, etkin ve aktif değil	14	17
E-Belediyecilik Uygulamalarının Yeterliliği		
Evet, yeterli	52	65
Hayır, yeterli değil	29	35
E-Belediyecilik Uygulamalarının Katılıma İmkân Tanınması		
Evet, imkân veriyor	47	59
Hayır, imkân vermiyor	34	41
E-Belediyecilik Uygulamalarının Kullanım Pratikliği		
Evet, kullanımı pratik	59	73
Hayır, pratik değil	22	27
E-Belediyecilik Hizmetlerinin Başlıca Kullanım Alanları		
Ödeme işlemleri (vergi, su vb.)	67	83
Katılım işlemleri (e-dilekçe, istek, şikâyet, meclis canlı yayın vb.)	54	66
Bilgi edinme işlemleri (hal fiyatları, yolcu taşıma, mezarlık, tapu parsel vb.)	60	74

Tablo 5 incelendiğinde il belediyelerinin internet siteleri üzerinden e-belediyecilik uygulamalarına ilişkin etkinlik ve işlevsellik durumlarına yönelik bulgulara yer verildiği görülmektedir. Bu bulgulara göre belediyelerin internet sitelerinde yer alan e-belediyecilik uygulamalarının aktif ve etkin olarak belediyelerin %83'ünde (n=67) kullanıldığı, belediyelerin geri kalan %17'sinde (n=14) ise bu uygulamanın ya olmadığı ya da aktif olmadığı görülmektedir.

Yine belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde e-belediyecilik uygulamalarının yerel hizmet sunumunda yeterliliği konusunda belediyelerin %65'inde (n=52) mevcut e-belediyecilik uygulamalarının yerel hizmet sunumu için yeterli olduğu görülürken, belediyelerin %35'inde (n=29) ise istenilen ölçüde etkin kullanılmadığı saptanmıştır.

Benzer şekilde belediyelerin internet sayfaları incelendiğinde, belediyelerin %59'unda (n=47) e-belediyecilik uygulamalarının bireylerin hizmet sunumuyla alakalı kararlara katılımına imkân verdiği

saptanırken belediyelerin %41'inde (n=34) ise e-belediyeçilik uygulamalarının hizmet alan bireylerin katılımına istenilen ölçüde imkân vermediği saptanmıştır.

Belediyelerin internet sayfalarında yer alan e-belediyeçilik uygulamalarının pratikliği ile ilgili belediyelerin %73'ünde (n=59) e-belediyeçilik uygulamalarının kullanımının pratik ve basit bir şekilde bireyler tarafından kullanılabilirdiği saptanırken, belediyelerin %27'sinde (n=22) ise e-belediyeçilik uygulamalarının kullanımının pratik olmadığı tespit edilmiştir.

Belediyelerin internet sayfalarında yer alan e-belediyeçilik uygulamalarının kullanım alanlarına yönelik bulgulara göre belediyelerin %83'ünde (n=67) e-belediyeçilik uygulamalarının ağırlıklı olarak ödeme işlemleri (vergi, su, bağış vb.) için kullanıldığı saptanırken, belediyelerin %74'ünde (n=60) ağırlıklı olarak bilgi edinme işlemleri (hal fiyatları, yolcu taşıma, mezarlık, tapu parsel vb.) için kullanıldığı, %66'sında (n=54) ise ağırlıklı olarak katılım işlemleri (e-dilekçe, istek, şikâyet, meclis canlı yayın, anket vb.) için kullanıldığı saptanmıştır.

Sonuç

İletişim ve haberleşme alanında yaşanan gelişmeler ülkelerin yönetim yapılarını da yakından etkilemektedir. Çağa ayak uydurmak zorunda kalan devletler iletişim ve teknoloji alanında ortaya çıkan yenilikleri yönetim sistemlerine uyarlayarak hem yönetim sürecinin işlevselliğini artırmaya çalışmakta hem de vatandaşların beklentilerine uygun kamusal hizmet sunabilmektedirler. E-devlet ve e-belediyeçilik gibi uygulamalar bu amaç dâhilinde her geçen gün daha da gelişerek kullanılmaya çalışılmaktadır. Bu uygulamalarla şeffaf, hesap verebilir ve etkin bir kamusal hizmet sunumu gerçekleştirilmek istenmektedir. Bu amaç doğrultusunda birçok kurum bu hedeflere ulaşmak için başta hizmet alt yapısı olmak üzere bu platformları daha da geliştirmek için çaba sarf ettiği görülmektedir.

Yerel yönetim birimlerinin başında gelen belediyeler de benzer şekilde e-belediyeçilik faaliyetleriyle halkın beklentilerine yerinde ve hızlı cevap verebilmek adına bu araçları sıklıkla kullanmaya çalışmaktadırlar. Halka yakınlıklarıyla diğer yönetim biçimlerinden ayrılan bu yapıların, halkla 7-24 ilişki kurması, halkın taleplerine daha etkili cevap vermesi adına e-belediyeçilik faaliyetlerinin içerik olarak ve işlevsellik açısından daha da geliştirilmesi gerektiği gibi daha da yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu kapsamda Türkiye'de il düzeyinde hizmet sunan belediyelerin e-belediyeçilik faaliyetleri incelendiğinde bu hedefler doğrultusunda önemli gelişmelerin yaşandığı görülmektedir. Özellikle büyük il belediyeleri tarafından öncülük edilen e-belediyeçilik faaliyetleri güzel örnekler göstermektedir. İllerin ekonomik ve sosyal büyüklüğüne göre olması gereken bu durumun küçük ölçekli il belediyelerinde de hızla yaygınlaşmaya başlaması olumlu bir gelişmedir.

Bu durumun tespiti amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada 81 il belediyesinin internet siteleri üzerinden e-belediyeçilik uygulamalarına yönelik bir durum değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre belediyelerin internet sitelerinin e-belediyeçiliği destekler nitelikte bilgi paylaşımına sitelerinde yer verdiği görülürken bu bilgi paylaşımına imkân veren araçların bazı belediyelerde çok sınırlı tutulduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle engelli vatandaşların bu bilgiye ulaşma sürecine yönelik birçok belediyenin bu vatandaşları göz ardı ettiği görülmektedir. Bilgi



paylaşımı konusunda çoğu belediye sosyal medya başta olmak üzere bu vb. platformları aktif olarak kullanırken, kurum çalışanları ile iletişim konusunda aynı hassasiyeti gösteremediği görülmektedir.

Yine belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarına yönelik faaliyetleri incelendiğinde, e-belediyecilik uygulamasına erişim için sitelerinde ayrı butonların olduğu bu sekmeler içinde pek çok e-belediyecilik hizmeti sunulmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu sekmelerin aktif ve kullanımda oldukları da görülmektedir. Benzer şekilde e-belediyecilik uygulamalarına kolay erişim sağlanması adına birçok belediyem akıllı telefon uygulaması geliştirerek e-belediyecilik hizmetlerine daha kolay ve hızlı erişim imkânı verdiği de görülmektedir. Belediyelerin internet sitelerinin birçoğunda beyaz masa vb. dilek, şikâyet ve hızlı erişim amaçlı uygulamalara yer verdikleri görülürken, internet sitelerinden yapılan duyuru, haber vb. paylaşımların çoğunun güncel olduğu da görülmektedir.

Belediyelerin internet siteleri üzerinden sundukları e-belediyecilik hizmetlerinin öncelikli olarak kent, alt yapı ve konutlarla ilgili hizmetleri kapsadığı ve bu hizmetlerde de ağırlıklı olarak bu işlemlerin bilgi paylaşma ve ödeme işlemleriyle sınırlı gerçekleştirildiği görülmektedir. İl belediyelerinin e-belediyecilik konusunda gerekli e-belediyecilik uygulamalarına sahip olduğu, bu uygulamaların aktif olduğu ancak katılım, işlevsellik ve pratik kullanım açısından aynı başarıya sahip olmadıkları görülmektedir. Belediyelerin e-belediyecilik uygulamalarını, sırasıyla sundukları hizmetlerin ödeme işlemleri (vergi, su, bağış vb.) için kullanmaya çalıştıklarını, ardından bilgi edinme işlemlerinin (hal fiyatları, yolcu taşıma, mezarlık, tapu parsel vb.) bilgilere ulaşma ve paylaşmak için kullanıldığını ve son olarak katılım işlemleri (e-dilekçe, istek, şikâyet, meclis canlı yayın, anket vb.) için e-belediyecilikten yaralandıklarını görmek mümkündür.

Belediyeler tarafından verilmeye çalışılan e-hizmetlerin her geçen gün artması ve bu alanda faaliyetlerin ciddiyetle takip edilmesi olumlu bir gelişme olmakla birlikte bu hizmetlerin daha da yaygınlaştırılması ve etkinliğinin artırılması adına gerekli olan başta alt yapı olmak üzere hizmet çeşitliliği, kolay erişim ve pratik kullanım gibi unsurların da göz önüne alınarak vatandaşlar tarafından daha fazla tercih edilecek şekilde yapılandırılması gerekmektedir. Bunun için de gerekli olan alt yapının bir an önce güçlendirilmesi, mevzuatın bu yönde gözden geçirilmesi ve e-belediyecilik kullanımının yaygınlaşması adına halkın da bilinçlenmesi gerekmektedir.

Ele alınan bu çalışma, öncesinde yapılan diğer çalışmalarla karşılaştırıldığında yıllar itibariyle Türkiye'de e-belediyecilik faaliyetlerinin olumlu yönde bir gelişim gösterdiğini bize yansıtmaktadır. Bunun yanı sıra e-belediyecilik uygulamalarının geçmişten günümüze, özellikle tek taraflı olarak belediyelerin bilgi paylaşma ve ilerleyen dönemlerde daha çok ödeme işlemlerinin daha kolay yapılması amacı güttüğü ve bunun ekonomik alt yapı ve yöneticilerin bu yönde verdikleri desteğe göre farklılık ortaya koyduğu da bu alanda ortaya koyulan çalışmalarda görülmektedir. Son yıllarda gerçekleştirilen çalışmalarda kamu yönetiminde gözlenen dijital dönüşümün özelde yerel yönetimlerde karşılıklı iletişimi önemseyen, halkın hizmetlere erişiminde şeffaflığı, kolaylığı ve ekonomikliğini ön plana çıkaran sayıca artan faaliyetlere yer verdikleri görülmektedir. Yürütülen bu çalışmada da bu durum elde edilen

veriler ışığında paralel bir seyir izlendiğini ortaya koymaktadır. Özellikle sosyo-ekonomik açıdan büyük il belediyelerinin küçük ölçekli illere göre bu konuya ayrıca önem verdikleri ve e-belediyecilik uygulamaları konusunda daha hassas faaliyetler yürüttükleri ve bu konuya ayrıca kaynak ve zaman ayırdıkları görülmektedir.

Sonuç olarak, yürütülen bu çalışmadan elde edilen bulgular ışığında aşağıda yer alan başlıklar altında literatüre ve bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalara katkı sağlamak amacıyla şu tartışma ve önerilerde bulunulabilir.

Belediyelerin dijital dönüşümlerini tamamlaması, yeterli alt yapı ve ekonomik kaynağa sahip olmaları için merkezi idarenin bu yönde desteğini artırması gerekmektedir.

E-belediyecilik alt yapısının güçlendirilmesine yönelik merkezi idare tarafından ortak bir platform altından belediyelerin online faaliyet verebileceği bir alan oluşturulabilir.

Belediyeler e-belediyecilik uygulamalarını işlevselliğinin artırılmasına yönelik site tasarımlarını gözden geçirerek yeniden yapılandırması gerekmektedir.

E-belediyecilik uygulamalarının karşılıklı katılıma olanak verecek şekilde geliştirilmesi gerekmektedir.

E-belediyecilik faaliyetlerin engelli vatandaşların destek almadan tek başlarına kullanımına uygun araçlarla donatılması gerekmektedir.

E-belediyecilik uygulamalarının mobil uygulamalarla entegre edilmesi gerekmektedir.

İl belediyeleri üzerinden ele alınan bu çalışma daha düşük kentler ilçe ve belde belediyeleri üzerinde de yürütülerek küçük ölçekli belediyelerin e-belediyecilik durumu saptanabilir. Türkiye'deki tüm belediyelerin genel bir e-belediyecilik uygulama haritası çıkarılabilir.

Tüm bu ve benzeri öneriler ışığında e-belediyecilik uygulamaların kalite ve verimliliği artırılarak vatandaşın belediye hizmetlerinden düşük maliyette ve daha verimli bir şekilde faydalanmasına yönelik engeller kaldırılmalı ve daha kaliteli hizmet sunumu için teknolojik gelişmelerden daha fazla faydalanılmalıdır. Bunun olabilirliği hiç kuşkusuz alt yapı ve ekonomik koşullar kadar, yönetimin bu alandaki desteği gibi unsurlarla mümkün olacaktır.

Çıkar Çatışması Beyanı

“Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi” başlıklı makalemiz ile ilgili herhangi bir kurum, kuruluş, kişi ile mali çıkar çatışması yoktur.



Kaynakça

- Acılar, A. (2012). Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 125-142.
- Akgümüş, E., Ballanlı, D., Birben, Ş., Dadaylı, A., Sakınç, A. İ., Öztürk, Ö. & Pak Güre, M. D. (2021). Dijital Dönüşüm Bakış Açısıyla Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetlerin Sunumu: E-Belediye Hizmetlerinin İçerik Analizi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 102-116.
- Aktürk, K. Ö. (2013). *E-Hizmet Kalitesi ve E-Mağaza İmajının E-Tatmin Düzeyi ve E-Sadakat Düzeyine Etkilerinin Ampirik Olarak Analizi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi SBE.
- Alodali, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S. & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Kayfor 15 Özel Sayısı, 1619-1644.
- Atmaca, K. (2009). E-Devlet'ten 'Olgun Devlet'e Ya Da E-Devlet'in Olgunlaştırılması. *Denetim*, (2), 31-43.
- Aytaç F. (1998). *Açıklamalı Belediye Kanunu*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Bakardjieva, M. (2019). Platform Politics in Europe| A Tale of Three Platforms: Collaboration, Contestation, and Degrees of Audibility in a Bulgarian e-Municipality. *International Journal of Communication*, 13(19).
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis In Communication Research*, New York: The Free Press
- Bojang, M. B. and Bwando, W. (2018). E-municipality Applications in Local Government: Prospects and Challenges. *The Proceedings & Abstracts of ICONASH*, Antalya.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Vatandaşın Farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-12.
- Demirci, K. (2021). E-Belediye Uygulamasını Kullanan Kent Yerleşiklerinin Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Buca Belediyesi Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (70), 25-44.
- Erdem, A. D. & Emni, F. T. (2021). Ankara Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Uygulamalarının Kamu Bürokrasisinin Sorunları Bağlamında İncelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, Yönetim ve Organizasyon Özel Sayısı, 1909-1942.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(3), 551-566.

- Eroğlu, E., Öksüz, M., & İpek, S. (2022). Belediyelerde Vatandaş Katılımı: Ayvacık Belediyesi Örneği. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 20(43), 191-247.
- Güler, H., & İkiel, C. (2022). Akıllı Şehirler Kavramı ve Ankara Örneğinde Yapılan Çalışmalar. *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 6(1), 44-58.
- Gürler, H. G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(2), 65-84.
- Güven, A. (2014). *Yerel Yönetimlerde Performans Denetimi*, İstanbul: Türkiye Alim Kitapları.
- Güven, A. (2019). *E-Devlet In Geleneksel Devlet Out (Klasik Devlet Anlayışından e-devlet Anlayışına)*. Ankara: Fakülte Yayınevi.
- Güven, A. & Erarslan, F. (2019). Türkiye’de E-Devlet Olgusu ve Bilgi Güvenliđi Açısından Bir Deđerlendirme, *Enderun Dergisi*, 3(1), 16-29.
- Hazman, Y. D. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları Ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(2), 8-20.
- Holzer, M. & Manoharan, A. P. (2016). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16) Seventh Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. Washington: National Center for Public Performance.
- Karaduman, M. & Karaduman, S. (2004). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi. *Yerel Yönetimler Kongresi Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı*, Çanakkale.
- Karataş, E. & Tarhan, A. (2021). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Bir İçerik Analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (45), 317-335.
- Karataş, S. (2014). *E-devlet ve Yerel Yönetimler: E-Belediye Uygulamaları*, İstanbul Aydın Üniversitesi, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Mecek, M. (2017). E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(15), 1815-1851.
- Negiz, N. & Saraçbaşı, Y. (2012). Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-Belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7(1), 42-52.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*, İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Polat, K. R. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, TASAM.
- Sadigova, Z. (2021). *The Improvement Of E-Municipality Systems In Azerbaijan Local Governments*. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 483-492.



- Saymer, İ., Dondurucu, Z. & Küçükşaraç, B. (2019). Dijitalleşen Kentlerde Yönetişim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin Karşılaştırmalı E-Belediyeçilik Uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 420-443.
- Sheikhabkloo, S. & Rajai, Z. (2018). Obstacles and Challenges in Implementation of the E-Municipality (Case study: Abyek Municipality, Qazvin). *Public Policy In Administration*, 9(2), 103-112.
- Subaşı, M. (2017). *Türkiye'de E-belediye Uygulamaları: Ankara Keçiören Belediyesi Örneği*, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yüksek Lisans Tezi), Muş.
- Şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Örneği ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(1).174-176.
- Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Şat, N. (2008). *Demokrasi İçin Bir Araç*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Ulusoy, A. & Akdemir, T. (2013). *Mahalli İdareler: Teori-Uygulama-Maliye*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ulusoy, A. & Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyeçilik Uygulamaları: Trabzon Büyükşehir Belediyesi, *Türk İdare Dergisi*, (477), 269-284.
- Utlu, E. & Er, A. (2021). Yerel Katılım Bağlamında Dijital Dönüşümden Dijital Yönetişime Belediyeler: Uygulamalar, İmkânlar ve Öneriler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(41), 97-110.
- URL1. EBS (2022, Mart 10). "İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi", <https://www.belediye.gov.tr/>, 1
- URL2. Belediyelerimiz (2022, Mart 10). "Pilot Belediyeler", <https://www.belediye.gov.tr/pilot-belediye-secimleri>
- Ünlü, U. (2016). Sosyal Belediyeçilik Anlayışının E-Belediyeçilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. *Sayıştay Dergisi*. 102, 63-89.
- Yolcu, H. & Özdemir, A. (2020). E-Belediyeçilik Hizmetlerinin Teknoloji Kabul Modeli ile Değerlendirilmesi: Palandöken Belediyesi Örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(2), 215-238.

Extended Abstract

The rapid change in information and communication technologies impacts all humanity, especially the state and administrative units. Globalization has increased the demand for change in citizens' expectations, which has increased administrative costs. Administrations are trying to benefit from the opportunities of technology in order to reduce their increasing costs and to provide better service to the public. In order to ensure healthy economic development in a world where global competition is increasing, it is very important to reach the right

information in the fastest way, to make fast and correct decisions, to create a more consistent, more effective and safer management. In order to increase transparency and efficiency in the public sector, the state develops various applications such as e-government and e-municipality that provide transparency and allow the public to participate more in the administration of the state. In this context, Turkey had to take similar steps in both the central and local administrations. Especially in local governments, e-municipality practices have been an important step in e-transformation. Within the scope of e-municipality, it is seen that local governments are trying to benefit from e-municipalism applications in order to provide fast, on-site, effective, transparent, accountable and low-cost services in accordance with the requirements of the age. It is known that provincial municipalities, which are organized at the provincial level, are at the forefront of this race compared to other municipalities.

This study aims to analyze whether variations in e-municipality practices exist among provincially functioning municipalities as a result of their different socioeconomic structures. This study explores the conceptual framework of the factors determining the effectiveness of e-municipality, as well as the definition of e-municipality, its goals, structure, infrastructure preparation of e-municipality applications, transition stages to e-municipality applications, areas of use of e-municipality services, and so on. Furthermore, the examples of e-municipal applications in Turkey are mentioned and the problems encountered in the implementation process are included. In the application part, a situation assessment to be carried out on the website of 81 provincial municipalities in Turkey and the position of these municipalities in e-municipality are analyzed. For this purpose, the cross-sectional, general survey model within the framework of quantitative methodology is used. The study analyzed the official web pages of all provincial 81 municipalities in Turkey. In the study, the data were collected with the help of the form prepared by the authors based on the literature review and analyzed in the SPSS program.

According to the results of the analysis, it is seen that the websites of the municipalities include e-municipality for easily accessing information. In contrast, the tools that allow this information sharing are very limited in some municipalities. It is seen that many municipalities ignore the process of accessing information by disabled citizens. In terms of information sharing, most municipalities actively use social media platforms. However, it is seen that the institution cannot show the same sensitivity in communication with its employees. When the activities of municipalities regarding e-municipality applications are examined, it is seen that many e-municipal services are tried to be offered within these tabs where there are separate buttons on their sites to access the e-municipality application. It is also seen that these tabs are active and in use. Similarly, it is seen that many municipalities develop smartphone applications to provide easy access to e-municipality applications, allowing easier and faster access to e-municipal services.

