



ISSN: 2146-1740  
https://dergipark.org.tr/tr/pub/ayd,  
Doi: 10.54688/ayd.1326439  
Araştırma Makalesi/Research Article



## DÜNYADAN ÖRNEKLERLE BELEDİYE WEB SAYFA KULLANIMININ DİJİTAL YÖNETİŞİM EKSENİNDE ANALİZİ

ANALYSIS OF MUNICIPAL WEBSITE USE ON THE AXIS OF DIGITAL GOVERNANCE WITH EXAMPLES FROM THE WORLD

Kübra İLHAN\*<sup>1</sup>

Yücel ÖZDEN<sup>2</sup>

### Öz

#### Makale Bilgi

**Gönderilme:**  
12/07/2023

**Kabul:**  
21/11/2023



Küreselleşme sürecinde gündeme gelen sorunlar ve fırsatlar arasında net olarak bir uyumun sağlanması için dünya çapında etkin bir yönetim anlayışının benimsenmesi ön plana çıkmıştır. Yönetimden yönetişime geçiş sürecinde ise bilgi iletişim teknolojisinin kullanımı önem arz etmiştir. Bilgi iletişim teknolojisinin yönetim yaklaşımı ile bütünleşmesi sonucunda ortaya çıkan ve son dönemlerde hem merkezi hem de yerel yönetimler tarafından benimsenmeye başlanan dijital yönetim kavramı dikkat çekmektedir. Dijital yönetim yatay koordinasyon yapısını vurgulayarak, yönetim sürecine tüm tarafları dahil etmeyi ve etkin bir katılım ile süreci şeffaf bir zemine oturturmayı hedeflemektedir. Dolayısıyla dijital yönetim, yerel bilgi ağlarının kullanımını vurgulamaktadır. Yerel bilgi ağların kullanılması ile birlikte yerel nitelikteki hizmetlerin sunumu da dijitalleşmekte ve yerel halkın konumu değişmektedir. Bu noktada en çok dikkat çeken ve yerel yönetimler tarafından kullanılan e-belediyeçilik uygulaması, dijital yönetişimin yerel yönetimlerde görülen en somut örnek olarak karşımıza çıkmaktadır. E-belediye uygulamasını hayata geçirmeyi hedefleyen belediyeler ise web sayfalarını dijital yönetişim anlayışı ekseninde kullanmaya başlamışlardır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijitalleşme, Yönetişim, Yerel halk.

**Jel Kodları:** M10, R10, H83.

\***Sorumlu Yazar:** Öğr. Gör., Bitlis Eren Üniversitesi, ORCID ID: 0000-0003-4665-9794, [kilhan@beu.edu.tr](mailto:kilhan@beu.edu.tr)

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bitlis Eren Üniversitesi, ORCID ID: 0000-0003-2455-9151, [yozden@beu.edu.tr](mailto:yozden@beu.edu.tr)

**Atıf:** İlhan, K. & Özden, Y. (2023). Dünyadan örneklerle belediye web sayfa kullanımının dijital yönetişim ekseninde analizi. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, Cilt 14 (2), 693-720.



## **Abstract**

### **Article Info**

**Received:**  
**12/07/2023**

**Accepted:**  
**21/11/2023**

In order to ensure a clear harmony between the problems and opportunities that came to the fore in the globalization process, the adoption of an effective governance approach around the world has come to the fore. In the process of transition from management to governance, the use of information and communication technology has been important. The concept of digital governance, which emerged as a result of the integration of information communication technology with the governance approach and has recently been adopted by both central and local governments, draws attention. By emphasizing the horizontal coordination structure, digital governance aims to include all parties in the management process and to put the process on a transparent basis with effective participation. Thus, digital governance emphasizes the use of local knowledge networks. With the use of local information networks, the provision of local services is also digitized and the position of the local people is changing. At this point, the e-municipality application, which attracts the most attention and is used by local governments, is the most concrete example of digital governance seen in local governments. Municipalities aiming to implement the e-municipality application have started to use their web pages on the axis of digital governance understanding.

**Keywords:** Digitalization, Governance, Local people.

**Jel Codes:** M10, R10, H83.

## **Extended Summary**

It is seen that the management process has turned into a more transparent, participatory and integrative structure with the adoption of the new public management approach and the abandonment of the traditional management approach throughout the world. The governance approach, in which these principles are dominant, has gained importance day by day and has begun to be implemented at management levels. With the governance approach, a management approach has emerged in which participatory, transparent and accountable principles are adopted. In line with these principles, the roles of elected officials have also changed. At the same time, governance emphasizes the necessity of making decisions by the administrative authorities closest to the people, and adopts a strong structure of local governments rather than the central government. It is stated that as long as local governments are given more authority and duty, a participatory and transparent management approach will be formed.

Technological developments have also affected and improved the understanding of management. The possibilities offered by information and communication technology have also been actively seen in the provision of public services. In the process, the principles of digital governance began to be adopted. With the integration of the digital governance approach into the management structure, important concepts such as e-democracy, e-voting, smart city and e-participation have entered the literature.

The application area of the digital governance approach in local governments has generally been the e-municipality practice. With the e-municipality application, municipalities offer their duties and services over the internet. The e-municipality application, which is defined as the integration of information communication technology into the city management process, increases the service capacity of municipalities. Thanks to the application, municipal service delivery becomes transparent, accountable and auditable. The first examples of the e-municipality application, which had positive results for the municipality and the local people, were seen in Europe, and then it started to be adopted by local governments around the world.

The starting point of the study is to determine and reveal how and at what level the digital governance approach is reflected in the municipal administration. With the emergence of digitalization in public service provision, public institutions and organizations inform citizens about all the information they provide on their official web pages. In this direction, the municipalities that come to mind first when it comes to local governments and are described as the closest service unit to the local people list information about the services they offer locally, strategic plans, projects, all payments related to the municipality, all social and cultural activities in the city on their web pages. The research question of the study is how municipalities use web pages on the axis of digital governance understanding, their success levels, and whether they have adopted e-transformation in real terms. In this direction, the aim of the study is to reveal the impact of digital governance on municipal administration, how the use of web pages is shaped and what the benefits are, with examples from the world, and to make a general evaluation by making comparisons. For the study, the literature was searched, the studies in the field were examined and all the necessary analyzes were made using qualitative research techniques and the results were revealed.

In the study, first, a wide examination of the digital governance approach, listing the concepts in the literature on the axis of this understanding, handling the e-municipality application, which is considered as the reflection of digital governance on local governments, and examining municipal websites with examples from the world in this direction reveals the importance of the study. In addition, when the literature is searched, it is seen that the municipality websites are examined and compared with only two examples. In this study, the web pages of seven important municipal governments from different parts of the world are examined in line with the criteria determined on the axis of digital governance understanding and important determinations are made.

In line with the websites of the municipalities examined in the study, it is seen that the municipal governments of the developed countries have adopted e-transformation in terms of citizen satisfaction at the same level. It is determined that the examined municipality web pages contain many elements in the axis of digital governance understanding, carry the e-citizen phenomenon, list all the information that the local people will want to reach, and provide the necessary information about the city for domestic and foreign tourists. However, it is stated that mobile applications, which are described as a great benefit of digital governance, are not implemented by some municipalities and appear as an important deficiency. Among the seven municipalities examined, it is determined that the success of Ankara Metropolitan Municipality and New York Municipality is undeniably great, as they fully comply with the criteria set on the axis of digital governance.

## **1. Giriş**

Geleneksel yönetim anlayışının terk edilerek çok aktörlü yönetim anlayışa geçişle birlikte yönetim olgusu ön plana çıkmıştır. Bilhassa gelişmiş ülkeler yönetim anlayışını her kademeye uyarlamaya çalışmıştır. Yaşanan paradigma değişimi yanında bilgi ve iletişim teknolojisinde de büyük düzeyde gelişim yaşanmıştır. Paradigma değişimi ile gelişen teknolojinin birleşmesi neticesinde ise dijital yönetim anlayışı gündeme gelmiştir. Dijital çağda yönetim bilimi önemli değişim ve dönüşüm sürecine girmiştir. Kamu hizmeti sunum aşaması artık geleneksel anlayışla değil, dijital yöntemlerle gerçekleştirmeye başlamıştır. Dijital yönetişimin temelinde iyi yönetim hedefleri bulunmaktadır. Şeffaflık, hesap verebilir ve katılımcı yönetim anlayışını entegre ederek demokratik yönetimi vurgulamaktır. Devlet dijitalleşerek sunmuş olduğu hizmetleri belirli web sayfaları üzerinden yürütmektedir. Devletlerin dijital dönüşümü yaşadığının en somut örneği olarak e-devlet modeli gösterilmektedir. E-devlet modeli ekseninde ise e-katılım, e-demokrasi, e-istişare ve e-belediye gibi uygulamalar hayat bulmuştur.

Dijital yönetişimin yerel yönetimler boyutunda ise yerele dair hizmetlerin dijital ortamda sunulduğu, yerel halkın yönetim sürecine aktif katılımının sağlandığı, belediye meclis kararlarının açık bir şekilde ilan edildiği, şehrin kalkınması için etkili tanıtımların yapıldığı gözlemlenmektedir. Tüm bu faaliyet alanlarının da genellikle e-belediye uygulamaları adı altında servis edildiği tespit edilmektedir. E-belediye uygulaması ile belediye hizmetleri tek bir web sayfasında sunulmakta, yerel halk yönetim sürecine dahil edilmekte, şehre dair tüm bilgiler yerli veya yabancı turistler için sıralanmaktadır.

Yerel yönetimlerde dijitalleşmenin başlaması ile birlikte yerel halkın konumunun önemli düzeyde değiştiği tespit edilmektedir. Pasif konumda bulunan yerel halk, dijitalleşme ile birlikte hem yerel hizmetlere dair bilgilere tek tıklamayla ulaşabilmekte hem de bu hizmetlerde söz sahibi olabilmektedir. Dijital vatandaş olgusu yerel yönetimler özelinde de kendisini göstermektedir.

Çalışmanın ilk bölümünde dijital yönetişim kavramının açıklaması yapılmakta olup, temel karakteristik özellikleri vurgulanmaktadır. Dijital yönetişim ile yönetim bilimi alanında yıllardır var olan kavramların içeriğinde değişim yaşanmaya başlanmıştır. Bilhassa ön plana çıkan ve değişime uğrayarak hayatımızın çoğu alanında karşımıza çıkan kavramlar çalışmanın devamında ifade edilmektedir. Çalışmanın son bölümünde ise dijital yönetişimin yerel yönetimler boyutu ele alınarak yerel yönetimlerde görülen dijitalleşmeye ve en somut olarak nitelendirilen e-belediye uygulamasına değinilmektedir. Ayrıca bu sürecin daha net bir şekilde

anlaşılması adına dünyadan başarılı e-belediye uygulamaları incelenerek dijital yönetim kapsamında karşılaştırmalı bir analiz yapılmaya çalışılmaktadır.

## **2. Dijital Yönetişim**

Dünya çapında görülen değişim rüzgarı yalnızca bir alanda sınırlı kalmayarak çok yönlü bir dönüşümü beraberinde getirmiştir. Bu süreç içerisinde dünya küreselleşmiş ve sanayi toplumu artık bilgi toplumu olarak nitelendirilmeye başlanmıştır. Dönüşüm süreci içerisinde klasik yönetim anlayışı eleştirilerek yeni yönetim anlayışlarına dair arayışlar görülmüştür. Kamu yönetimi anlayışında görülen paradigma değişiminin sonucu olarak yönetim kavramı gündeme gelmiştir.

Yönetişim kavramı merkezi yönetimin dikey hiyerarşi yöntemi ile hizmet sunma anlayışını yıkararak tüm toplumsal paydaşların etkin bir yatay koordinasyon ile yönetim sürecini yürütmesini vurgulamaktadır. Yönetişim kavramının temelinde katılımcılık bulunmaktadır. Merkezi otoritenin yanında sivil toplum, özel sektör ve vatandaşın da yönetim sürecine dahil edilmesini benimsemektedir. Yönetişim yaklaşımının benimsemiş olduğu diğer kavramlar ise demokrasi, hesap verebilirlik, saydamlık, açıklık, yetki devri şeklinde sıralanabilmektedir.

Yönetişim hukukun üstünlüğüne, insan hak ve özgürlüklerine, etkinliğe, yerinden yönetime, katılımcılığa, kaliteye, liyakate, etiğe önem veren ve vurgulayan bir yaklaşımdır. Yönetişim, sivil toplum kuruluşlarının gelişimini sağlayan, bağımsız bir yargı düzenini oluşturan, teknolojideki gelişmelerle uyumlu bir yönetsel bir süreçtir (DPT Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2007: 5).

Bilgi işlem teknolojisinde görülen büyük gelişim neticesinde dünya tarihinde görülmemiş bir dönüşüm yaşanmıştır. Bu dönüşüm her alanı etkilediği gibi kamu yönetimi alanını da şüphesiz büyük oranda etkilemiştir. Kamu yönetiminin geleceğine dair yürütülen çalışmalarda, bilgi teknolojisi sonucunda gündeme gelen gelişmelerin kişisel bilgilerin farklılığında büyümeye sebebiyet vereceği ve bu büyümenin de şüphesiz bir mobiliteyi ortaya çıkaracağına yönelik öngörüler sunulmaktadır. Teknolojide görülen değişim ve gelişimle birlikte kamu idarelerinin hizmet sunma kalitesi de artmıştır. Vatandaşa sunulan kamu hizmetinin sunum şeklinde de önemli bir değişim yaşandığı gözlemlenmektedir (Denek, 2018: 458-459). Bu noktada kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimi ile gelişen teknolojiye entegre olarak yönetim artık dijitalleşmiştir. Yönetim dijitalleşirken, vatandaş olgusu da değişime uğrayarak dijital vatandaş kavramı gündeme gelmiştir. Dijital vatandaş kamuya dair tüm işlemleri ve bilgileri tek bir web sayfası altında erişmeyi talep etmekte ve yönetim de bu talepler

doğrultusunda dönüşüme gitmektedir. Böylece dijital yönetim kavramı rağbet görmeye başlamıştır.

Dijital yönetim anlayışı hizmet sunum alanına hızlı bir şekilde nüfuz etmiştir. Bu doğrultuda hem kamu hem de özel sektörü ilgilendiren yeni yönetim modelleri, kuramları ve kavramları gündeme gelmeye başlamıştır. Bu kavramlar arasında e-devlet, e-yönetim, e-yerel yönetim ve e-belediye sayılabilir. Şemsiye bir kavram olan e-yönetim, tüm kuruluşların iş faaliyetlerini verimli ve etkin kılmada bilgi ve iletişim teknolojisinin sağladığı imkânların en üst düzeyde kullanımına olanak sunacak bir mekanizma içinde yönetilmesidir (Altınok & Bensghir, 2005: 677).

Ağlar arası iletişim sağlayan dijital yönetim, yatay koordinasyon yapısı benimseyerek ilgili tüm tarafları devlet idaresine dahil etme sürecini yönetmektedir. Tüm tarafların devlet idaresine katılımını öngören dijital yönetim, yerel bilgi ağlarını sıklıkla kullanmaktadır. Teknoloji alt yapısı ile yönetimin şeffaf, hesap verebilir ve ahlaki düzeyde olmasını öngörmektedir. Bu düzeyi sağlarken yönetsel becerilerin de doğrudan gelişeceği vurgulanmaktadır. Dijital yönetim yalnızca arka ofis işlemlerini destekleyen bir dijitalleşme faaliyeti olmadığı gibi tüm devlet faaliyetlerinin ve vatandaş-devlet ilişkilerinin doğasını köklü bir şekilde biçimlendiren bir yapıdadır. Bununla birlikte dijital yönetim e-demokrasi, e-katılım, e-iş gibi önemli kavramları da bünyesinde bulundurmaktadır (Özer, 2017: 467).

Dijital yönetişimde önemli olan husus şeffaflık, açıklık, demokrasi, katılım gibi unsurların toplum tarafından desteklenmesi ve kamu hizmetlerinin ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasıdır. Vatandaşa sunulan hizmetin en uygun şekilde yürütülmesi, vatandaşın kamusal olan her türlü bilgi ve veriye kolay bir şekilde ulaşabilmesi ve hizmet sunumunda sorumluluk bilinci doğrultusunda hareket edilmesi ön plana çıkarılmadır. Tüm bunları hayata geçirecek yönetim ise sorumluluk, etkinlik ve verimlilik ilkelerine dayalı, hızlı ve güvenilir iletişim ortamını sunmalıdır (Prasad, 2012:186).

Dijital yönetişimin dört temel karakteristik özelliği bulunmaktadır (Demirel, 2010:72):

*Elektronik Angajman (Sözleşme):* Verilerin elde edildiği zamanla, yayımlandığı zaman arasında meydana gelen faaliyetlerin gün geçtikçe yeniliğini yitirmesini bu sebeple hızlı bir şekilde değişmesini konu alan çok çeşitli enformatik örnekleri içeren bir alanı tanımlar.

*Elektronik Danışma Yönetişimi:* Kamu görevlileriyle vatandaşlar arasındaki iletişimi, etkileşimi ve kamu yönetimi alanındaki halkla ilişkiler faaliyetlerini anlatır.

*Elektronik Kontrolörlük (Denetçilik)*: Bir ağın alt yapısı ve içeriğini yönetmek amacıyla ağ yapısı içinde konumlandırılmıştır.

*Ağbağa (Geniş Alan Ağına)*: Gelişen kitle iletişim araçları ile geleneksel haberleşme kanalları geri planda kalarak iletişim çok daha hızlı gerçekleştiği anlatır. Son zamanlarda internet önemli çoklu bir medya vasıtası olarak haberleri yaymada daha hızlı bir araç niteliğinde olduğu genel kabul görmektedir.

### **3. Dijitalleşmenin Yönetim Sürecine Yansımaları**

Bilgi iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte hem kamu hem de özel sektör yönetim süreci dijitalleşmiştir. Hizmet sunumu ve karar alma aşamasında görülen e-dönüşüm sonucunda vatandaş da artık e-vatandaş olarak nitelendirilmeye başlanmıştır. Vatandaş yönetim sürecine elektronik ortamda katılmış, istek ve taleplerini bu ortamda dile getirmiştir. Tüm bu yaşanan dönüşüm neticesinde e-katılım, e-demokrasi, e-oylama ve akıllı kent kavramları literatüre kazandırılmıştır.

#### **3.1. E-Katılım**

E-katılım kavramı temel olarak “e” ve “katılım” kavramlarından oluşmaktadır (Sæbø vd., 2008: 402). E-katılım ile birlikte yürütülen hizmetler için e-katılımcıların fikirlerini sunmasına, topluluk ve politika bilgilerine erişmesine, girdilerin tüm katılımcılar tarafından kolayca görüntülenmesine imkân sağlamaktadır (Kim & Lee, 2012: 819-820).

E-katılım siyasi müzakere veya karar verme modeli şeklinde nitelendirilmektedir. Katılım siyasi süreç içerisinde olabileceği gibi dışında da gerçekleşebilmektedir. Karar alma sürecinde etkili olan birçok unsur bulunmakla birlikte tüm bu unsurların süreç dışında değerlendirilmesi de mümkün değildir. E-katılım kendisinden önce gündeme gelen tüm e-disiplinlerle açık bir şekilde ilişkilidir ve diğer disiplinlerin etkisiyle gelişme kaydetmiştir (Sanford & Rose, 2007: 407).

Yönetim bilimine e-katılım uygulamaları pek çok fayda sağlamıştır. Bilhassa demokratik açıdan değer oluşturan faydalar şu şekilde sıralanabilir: yönetime güven sağlama, yönetimin meşruiyetini kuvvetlendirme, hesap verebilir ve şeffaf bir yapının kurulmasıdır. E-katılım, kamu yönetimine yönetsel alanda fayda getirdiği gibi ekonomik alanda da birçok fayda sağlamaktadır. Bunlar yeni bilgileri daha az maliyetle elde etme, kaynakları yerinde ve doğru kullanma, kamu hizmetlerini daha az maliyetle sunma, daha hızlı ve kaliteli yerine getirme şeklinde sıralanabilir (Kocaoğlu & Saylam, 2022: 75).

Kamu hizmetinin yerel düzeyde sunum aşamasında ise e-katılım yolları, merkezi düzeyde olduğu gibi halkla ilişkiler işlevi ekseninde şekillenmektedir. Yerel veya merkezi düzey fark etmeksizin mevcut olan ortak nokta, idarenin sorumluluğu ve yetkisi doğrultusunda gerçekleştirdiği faaliyetlere dair vatandaşa bilgi sunma veya vatandaştan gelecek istek ve şikayetleri değerlendirmektir. Bu sürecin ne düzeyde işlediği ise tartışılmaktadır. Çünkü iletişim tek taraflı olmakta ve istek veya şikayetler karşısında herhangi bir hareket görülmemektedir. Yerel veya merkezi yönetimler web siteleri üzerinden bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kente sahip çıkan duyarlı bir toplum oluşturmak ve katılımı artırma hedeflemektedir. Ancak, bilhassa yerel düzeyde faaliyet gösteren hizmet birimleri incelendiğinde e-katılımın bir gereği olarak yerel halkın politika oluşturma ve yürütme süreçlerine dahil olmasını öngören uygulama sayılarının az olduğu tespit edilmektedir (Karkın & Çalhan, 2011: 62).

### **3.2. E-Demokrasi**

Küreselleşme sonucunda bilgi teknolojisinde görülen baş döndürücü gelişme, bilhassa teknoloji yoluyla sosyal medya araçlarının dünyanın birbirinden farklı coğrafyalarında yaşayan milyarlarca insan tarafından kullanılması neticesinde her kesimden bireyin, merkezden yerele uzanan bir perspektifte, daha çok katılım ve demokrasi talebinde bulunduğu gözlemlenmektedir. Görülen değişimin yalnızca bir alanda kalmaması böylesi geniş bir alanda ve yoğun olarak meydana gelmesi, şehirde yaşayan bireyi de aynı şekilde etkilemektedir. Şüphesiz bu durum şehirli bireyin yerel ve kentsel demokrasi taleplerini gündeme getirmektedir (Kocaoğlu, 2019: 28).

Bilgi iletişim teknolojisinde yaşanan değişim toplumları ve dolayısıyla siyasi kurumları etkilemektedir. Bu dönüşüm vatandaş ve siyasi kurumlar arasındaki iletişimi ve ilişkiyi etkileyerek demokrasi kavramının e-demokrasi kavramına dönüşümünü sağlamaktadır. Teknoloji siyasal katılımı kolaylaştırmakta, seçimleri elektronik ortamda gerçekleştirmekte ve dolayısıyla demokrasiyi modernize ederek e-demokrasiye çevirmektedir. E-demokrasi kavramı içerisinde iki temel amaç bulunmaktadır. Birinci olarak siyasal süreç ve kamu hizmetlerine dair bilgilere erişimin sağlanması, ikincisi ise pasif vatandaştan aktif vatandaş konumuna geçilmesidir. Bu hedefler nihayetinde ise vatandaşın temsil edilmesi, seçimlere katılımı, bilgilendirilmesi ve danışmanlık yapılması gerçekleşecektir (Güngör, 2014: 80).

E-demokrasi yeni iletişim ve bilgi aracı olarak katılım ve danışma için yepyeni bir vatandaş profilinin oluşması adına önem arz etmektedir. Karmaşık şekilde karşımıza çıkan bilgilerin ve süreçlerin daha kolay ve kaliteli bir şekilde sunulmasını amaçlamaktadır.



Şeffaflığı, ulaşılması zor alanlara kolaylıkla ulaşılabilirliği, olumsuz durumlarda bulunan vatandaşlara yardımcı olabilmeyi öngörmektedir. Tüm bunları yaparken de hem bireysel hem de toplumsal görüşlere yer vermektedir (Avrupa Konseyi, 2008: 48).

Geleneksel demokrasi işleyişinin bir tamamlayıcısı olarak nitelendirilen e-demokrasi, bilgi toplumunun ayrılmaz bir parçasıdır. Geleneksel demokrasi anlayışı e-demokrasi ile daha etkin bir şekilde kullanılmış olacaktır. Tam anlamıyla etkinliğin sağlanması için e-demokrasi tüm paydaşlara sunulmalı ve tanıtılmalıdır. Bilgi teknolojisi sayesinde politika oluşturma aşamasında yöneticiler ile vatandaşlar kolaylıkla bir araya gelmektedir. Kamu otoriteleri bu süreç içerisinde sivil toplum kuruluşlarının e-demokrasi ortamından yaptıkları faaliyetlerden faydalanacaklardır. Şeffaflık, hesap verebilirlik gibi unsurları bünyesinde bulunduran e-demokrasi, iyi yönetim kavramıyla benzerlik göstermektedir. E-demokrasi, e-referandum, e-oylama, e-parlamento, e-uzlaştırma, e-seçim, e-dilekçe, e-müzakere, e-yargıyı kapsayarak elektronik forumları, müzakereyi ve katılımı sağlamaktadır. E-demokrasi, ülkenin ve kamu idarelerinin demokratik anlayışına bağlı olarak şekillenmektedir. Etkin sonuçların alınabilmesi için demokratik anlayışa sahip bir devlet düzeninin var olması gerekmektedir. Aynı zamanda e-demokrasi araçlarının uygulamaya konulması ve denetlenmesi de yasal otoritenin demokratik kontrollerine bağlıdır (Toprak, 2010: 98-99).

Temelinde demokrasinin ve katılımının yönetim sürecine entegre edilmesi bulunan ve e-katılımın yolunu açan e-demokrasi, demokrasiyi güçlendirme gayesi bulunan ülkelerde yoğun bir şekilde kullanıldığı tercih edilmektedir. Demokrasi yönünden gelişmeyi hedefleyen ülkeler, bu doğrultuda teknolojiyi aktif bir şekilde kullanmaktadır. E-demokrasinin uygulama alanları incelendiğinde ise liberal yönetim anlayışının ileri sürdüğü biçimde, hükümetin öncülüğünde vatandaşların karar alma süreçlerine dahil edildiği görülmektedir (Afşar, 2019: 1115).

Demokratik yönetimi güçlendirme ve kamu otoritesinin vatandaşa hızlı bir şekilde yanıt verebilme sisteminin gelişmesi adına e-demokrasi uygulamaları hayata geçirilmektedir. Vatandaş, yönetim hakkında bilgilere ulaşabilir ve değerlendirebilir ise gerçek anlamda e-demokrasi sağlanmış olacaktır. Yalnızca idari boyutu ile değil; kamu otoritesinin mali durumu, finansal performansı, hizmet çabası ve başarısı hakkında da bilgilendirme yapılmakta ve böylece yönetimin vatandaşa karşı mali sorumluluğunu artırmaktır (Perez vd. 2008: 382).

E-demokrasi ile birlikte yönetim daha şeffaf, açık, hesap verebilir ve katılımcı bir yapıya bürünmektedir. Vatandaşın fikirleri doğrultusunda yeni tartışma ve müzakere alanları açmaktadır. Aynı zamanda yurttaşlık eğitimini güçlendirmektir (Moreira vd., 2009: 25).

### **3.3. E-oylama**

Dijital yönetim uygulamalarından ve e-demokrasinin en temel gayelerinden biri olan e-oylama vatandaşların bölgesel, yerel, ulusal ve uluslararası ölçeklerde pek çok hususta, kamu web sitelerinden veya bunun için kiosk tarzı terminallerden bağlanarak oy kullanmalarının sağlanmasıdır. E-oylama ile vatandaşların karar alma mekanizmaları üzerindeki etkinliği artırılmaktadır. Böylece vatandaş siyasal hayata direkt olarak dahil olabilme imkanı bulmaktadır. E-oylama sistemi klasik oylama sistemine göre daha düşük maliyetle gerçekleşmektedir. Aynı zamanda e-oylama seçmen davranışları hakkında araştırmaların daha etkili ve kolay şekilde yapılabilmesini sağlamaktadır. Örneğin sadece sosyodemografik değil, diğer değişkenleri de kullanarak değerlendirilmektedir. E-oylama sisteminin getirisi çok olmakla birlikte bazı teknik ve politik problemleri de beraberinde getirebilmektedir. Örneğin seçimlerin güvenli bir şekilde gerçekleşebilmesini sağlayacak ve tüm devletlerde uygulanabilecek bir dijital imza uygulaması üzerinde çalışmalar sürmektedir. Ancak bu uygulamanın oldukça yüksek maliyetli olduğu da vurgulanmaktadır (Ersöz, 2005: 124).

E-oylama, teknolojinin demokrasiye olumlu bir etkisi olarak gösterilebilirken öte yandan demokrasinin en temel ilkelerine zarar verebilme potansiyeline de sahip olması bakımından dikkat çekmektedir. Bu nedenle e-oylama üzerinden oy verme hususunda özenli davranılması şarttır. E-oylama sonucunda oluşabilecek tehlike olasılıklarına nasıl son verilebileceği ise genel olarak teknik sorunlarla karşımıza çıkmaktadır (Dinçkol & Işık, 2019: 721-722). 2006 yılında ABD genel seçimlerinde, Miami ve Florida'da Cumhuriyetçi aday için kullanılan oyların Demokrat adaya kaydedildiği ve incelemeler sonucunda sorunun dokunmatik ekrandan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Yazılım hatası veya siber saldırı gibi etmenlerden dolayı da e-oylama uygulamasının güven içerisinde kullanılmasını olumsuz etkilemektedir (Telciler, 2017: 117).

### **3.4. Akıllı Kent**

Avrupa Parlamentosu yoğun bir şekilde yaşanan kentleşme neticesinde şehir yaşamının karmaşıklığını ve güçlüklerini başarı ile yönetebilmek adına yenilikçi metotlara ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır. Yeni metotlarla birlikte yüksek nüfustan kaynaklanan sorunların, kaynak yönetimi ve enerji tüketimi gibi problemlerin çözülebileceği ileri sürülmektedir. Bu noktada akıllı kent anlayışı gündeme gelmektedir. Akıllı kentlerin yalnızca geleceğin şehir yaşamını yenilikçi bir biçimde yönetmek için değil, aynı zamanda eşitsizlik, yoksulluk ve enerji yönetimi gibi pek çok farklı problem alanlarına da çözüm getirmesi öngörülmektedir. Bu nedenle akıllı kentlerin temelinde sürdürülebilir ekonomik büyüme, daha kaliteli bir yaşam için

bilgi ve iletişim teknolojileri ile insanın birbirine entegre edilmesi bulunmaktadır. Bunun için ise *Akıllı Hareketlilik, Akıllı Ekonomi, Akıllı Çevre, Akıllı Yönetişim, Akıllı Vatandaş ve Akıllı Yaşam* olmak üzere altı ana eksen belirlenmiştir (European Parliament, 2014: 17-18).

Merkezi ve yerel yönetimlerin ekonomik büyüme, vatandaşların kaliteli bir yaşam sürmesi, sürdürülebilirlik için yürütülecek programların akıllılık görüşünü kapsayıcılık açısından büyük önem taşımaktadır. Akıllı kent inisiyatifi, teknolojik başarıya ulaşmaktan ziyade kamusal değer oluşturmak için bilgi iletişim teknolojisinin kullanılmasıdır. Akıllı girişimlerin başarıya ulaşmasında akıllı kent yönetişimi önemlidir. Akıllı kent vizyonunda, kentte bulunan tüm paydaşların sürece dahil edildiği bir politika yürütülmektedir (Varol, 2017: 46).

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojisinin kente uyarlanması sonucunda karşımıza akıllı kent uygulamaları çıkmaktadır. Akıllı kentlerde bilgi ve iletişim teknolojileri kentin her alanına hâkim kılınmak istenmektedir. Çünkü yaşanan dijital çağda daimi olarak gelişen teknolojiye paralel olarak kentlerde de bu süreç işlenmektedir (Kayan, 2018: 614).

Akıllı kent uygulamaları ile birlikte şehirler güvenli, temiz, sürdürülebilir bir şekilde büyümekte ve cazibe merkezi konumuna ulaşabilmektedir. Tüm bunların hayata geçirilmesi aşamasında ise teknoloji çok büyük bir yer almaktadır. Teknoloji bazlı hizmetler şehri yöneten iş birimleri ve şehrin sakinleri tarafından kullanılmaktadır (Güvendik, 2008: 283).

21.yüzyılda gündeme gelen akıllı kent; vatandaşların, yöneticilerin ve tüm paydaşların teknolojiyi yaygın ve kesintisiz bir şekilde şehrin her alanında kullanılabilmesine olanak sağlamaktadır (Gül & Çobanoğlu, 2017: 1545).

Kamu yönetiminde etkin ve verimli bir dijital dönüşümün yaşanabilmesi için akıllı kentlerin çoğalması ve geliştirilmesi önem arz etmektedir. Yerel yönetimler açısından dijital yönetimin gelişmesi, yatay koordinasyonun sağlanması ve uygulamaya konulabilmesi için akıllı kent uygulamaları ön plana çıkarılmalıdır (Smart Cities Preliminary Report, 2014: 19).

İnsanoğlunun geleceği akıllı kentlerde şekillenecektir. Yeni nesil, şehirlerde daha fazla teknoloji aracılığıyla hizmetlerin sunulmasını talep edecektir. Kente dair alınan her kararda vatandaşın daha çok söz sahibi olacağı ve bunu da teknoloji üzerinden gerçekleştireceği öngörülmektedir. Akıllı kent uygulamalarına yönelik yatırım yapan ülkelerin gelecekte çok kazançlı çıkacağı genel öngörüler arasındadır. Bu alanda yatırım yapmayan ülkelerin ise akıllı kent projelerini hayata geçiren ülkelere göre çok geride kalacağı vurgulanmaktadır. Akıllı kentler ile birlikte ekonomik ve toplumsal değişimlerin yaşanması kaçınılmazdır. Akıllı kentler, kent

sakinlerinin sunmuş olduğu istekler için teknolojik yenilikleri kente nasıl aktarılabilirliği ekseninde çalışmaktadır (Örselli & Akbay: 2019: 237).

Dünyadan akıllı kent örnekleri olarak Singapur, Helsinki, Zürih, Oslo, New York ve Seul Amsterdam sıralanabilir (Enerji Portalı, 2021). Türkiye’den başarılı örnekler incelendiğinde ise proje sayısı kapsamında Konya, Kocaeli, Gaziantep, Kütahya, İzmir, Manisa ve Çanakkale illerinin ön sıralarda olduğu gözlemlenmektedir (2020-2023 Ulusal Akıllı Şehirler Stratejisi ve Eylem Planı, 2019).

#### **4. Dijital Yönetişimin Yerel Yönetimler Boyutu**

Bilgi teknolojileri daha açık ve başarılı bir yönetim sistemi kurmak gayesiyle katılım kanallarını çoğaltabilmektedir. Bu kanallardan belki de en etkili yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimlerde bilgi teknolojisinin kullanımı ve dijital dönüşümün yaşanması hem kamu hizmetlerinde verimi artırmakta hem de vatandaş memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaktadır. Vatandaşların yerele dair sunulan hizmetlerden yararlanmak ve buna dair işlerini halletmek için belediye kapısına gitmek zorunda kalmadığı bir sistem artık söz konusudur. Bu süreç içerisinde “*Sıraya Değil İnternete Giriniz*” sloganı ön plana çıkarak, vatandaşın artık yerel yönetimlere dair işlemlerini kolaylıkla web sayfalarından yürütebileceği vurgulanmak istenmiştir (Henden, 2005: 5).

Yerel yönetim faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımı büyük önem arz etmektedir. Gün geçtikçe de dünya çapında teknoloji odaklı yerel yönetim birimlerin arttığı tespit edilmektedir. Yerel yönetimlerde teknolojinin kullanılabileceği alan ve saha çok fazladır. Bunlardan birkaçı şu şekilde sıralanabilir: belediye başkanı ve belediye meclisi hakkında bilgi, şehir hakkında genel bilgi, belediyenin sosyal ve kültürel alanda yürüttüğü etkinlikler, ulaşım araçlarının çalışma planları, belediye kapsamında ödenecek borç bilgileri şeklinde sıralanabilir (Çukurçayır, 2006: 170-171).

Yerel yönetimler bilişim teknolojisinin kullanımıyla sonucunda hizmet sunumunda etkinliği sağlamak ve daha demokratik bir yapı kurmak kolay olacaktır. Yerel hizmet birimlerinde de etkinlik, verimlilik, tutumluluk, personelin daha iyi motivasyonu gibi hususlarda gelişme ve iyileşme sağlanacaktır (Kocaoğlu, 2014: 98). Dijital uygulamaların varlığı yerel yönetimlerin, şeffaf, hesap verebilir ve vatandaş odaklı bir yönetim anlayışına evrilmesini sağlamaktadır. Yerel yönetim birimleri dijitalleşme ile birlikte hızlı ve etkin kararlar alıp uygulamaya koyabilmektedir. Böylece hizmet sunan ve sunulan tüm kesimin hayatı kolaylaşacaktır. Aynı zamanda dijitalleşme sonucunda belediye hizmetlerinin tanıtımı daha

kolay olabilecektir. Vatandaş ile yerel yöneticiler arasında etkin bir iletişimin kurulması sağlanacaktır. Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla vatandaşın politik karar alma süreçlerine katılımı desteklenmektedir. Bunun sonucunda dijital belediyeçilik anlayışını destekleyen faaliyetlerde yerel halk yönetimin bir parçası olmaktadır. Tüm bu süreç içerisinde sunulan hizmetin kalitesi artacak, kaynak ve zaman tasarrufu sağlanacaktır. Yerel nitelikteki kamu hizmetlerinden vatandaşın çok daha ucuza yararlanabilmesi sağlanarak vatandaş memnuniyeti en üst düzeye çıkarılacaktır (Erdoğan, 2019: 68-69).

Dijital dönüşümle birlikte yerel yönetimlerde şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışının daha çok benimsediği söylenebilir. Ancak bu sürecin daimî bir şekilde ilerleyebilmesi için siyasi kararlılığa ve programa ihtiyaç duyulmaktadır. Bu aşamada bilgi iletişim teknolojisinin bir rolü bulunmamasına rağmen sürece hayat verme konusunda ve daha kapsayıcı bir yönetim sergilemede büyük oranda önem arz etmektedir. Örneğin şeffaflık konusunda belediye ihalelerin belediye web sayfasından veya sosyal medya üzerinden canlı olarak yayınlanması buna örnek gösterilebilir. Bütçe oluşturma gibi herhangi bir konuda ağların, STK'ların ve kent sakinlerinin sürece dahil olmasında farklı sosyal medya platformlarından veya mobil uygulamalardan faydalanmak da bu sürece örnek verilebilir. Dijital yönetim, her kademede daha fazla paydaşın katılımı ve bilgilendirilmesi için hangi teknolojiden yararlanılacağına karar verilmesi boyutunda gündeme gelmektedir (İNGEV, 2020: 10).

Yerel yönetimler bilgi iletişim teknolojisini kullanarak yönetim, teşkilat şeması, kurumsal haberler, tarihi ve turistik mekanlar, yürütülen hizmetler, stratejik planlar, meclis kararları, sosyal ve kültürel etkinliklere dair gerekli olan tüm bilgiler sıralanabilmektedir. Böylece yerel halk ve şehri ziyaret edecekler şehir hakkında edinmek istedikleri bilgi ve verilere ulaşabilmekte, saydam bir yerel yönetim anlayışı için gerekli olan zemin hazırlanmaktadır (Tarhan, 2007: 82).

Yerel yönetimlerde dijital dönüşümün hangi boyuta ulaştığı, yerel halkın süreç içerisine nasıl dahil edildiği, uygulama aşamasında istenilen başarıya ulaşıp ulaşamadığının en etkili bir şekilde tespit edilmesi için örnekler üzerinden gidilmesi fayda sağlayacaktır. Dijital yönetişimin yerel yönetimler boyutunda verilebilecek en güzel örneklerden biri ise e-belediyeçilik uygulamalarıdır.

E- Belediye, teknolojik gelişmelerin hızla değiştirdiği dünyada, gelişen teknolojileri kullanarak insana hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim aracıdır. Şehir insanı küreselleşen bilgi çağında bilgiye ulaşma şekillerinde de çağa uygun

uygulamalarda hizmet almak istemektedir. Öncesinde tüm gün zaman harcanarak alınan bazı yerel hizmetlere internet aracılığıyla bulunduğu yerden ulaşabilmektedir. Böylece her zamandan hem de harcamalardan tasarruf edilmektedir. E-belediye hizmetleri ile vatandaş, kamu kurumları ve firmalar belediyedeki tüm işleriyle ilgili bilgilere internet kanalıyla 7 gün 24 saat ulaşabilmektedir (Çoruh, 2009: 216).

E-belediye hedefleri e-devlet sistemine belediyelerin hazırlanması, belediyelerde tüm verileri ve uygulamaları kapsayan bütünleşik yapının kurulması, en son teknolojinin belediyelere entegre edilmesi, kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanması, karar destek sistemlerinin kurulması şeklinde sıralanabilir. Hedefler yanında ayrıca e-belediyenin gerekliliği de önem arz etmektedir. Belediye hizmetlerinde verimliliğin sağlanması, düzenli bir ulaşım sisteminin kurulması ve tüm belediye hizmetlerinde hızlı bir şekilde yürütülmesi için e-belediye uygulaması gerekli görülmektedir. Teknik altyapı hizmetleri, imar uygulaması, şehir planlama, kriz yönetimi, yeşil alanların yapımı, yapı ruhsat işlemleri, vergi ve harçlar ise e-belediye hizmet başlıklarından yalnızca birkaçıdır (Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2004: 111-115).

E- Belediye uygulaması kapsamında yer alan demografik bilgiler, şehir bütçesi, yerel etkinliklerin takvimi, turistik yerler, basın bültenleri ve iş olanakları sunulmaktadır. Bu doğrultuda e-belediye uygulamaları bilgi sunumunda doğrudan ve kapsamlılığını vurgulayarak kullanıcılara, materyalleri departmanlara veya kullanıcı gruplarına göre önceden kategorize etmeden göz atma konusunda en büyük takdir yetkisini verir (Tat, 2002: 437).

Yerel yönetimlerde dijitalleşmenin anlamlı olabilmesi için yerel halkın sürece ilgili ve etkin katılımının sağlanması gerekmektedir. Vatandaşın bu alanda istekli konuma getirilmesinde ise yerel yönetim web sayfalarında yerel nitelikte artı değer oluşturan içeriklerin yer alması gerekmektedir. E-belediyecilik uygulamalarında şeffaf, vatandaş odaklı, katılımcı bir anlayış ekseninden hizmet sunumu yapılması halinde yerel halk sürece daha ilgili olacaktır. Aynı zamanda bunun için gerekli olan hukuki, idari ve teknik altyapının oluşturulması önem arz etmektedir (Henden & Henden, 2005: 59).

E-belediye üzerine yürütülen bir araştırmada başarılı bir e-belediye için pek çok genel faktör ileri sürülmüştür. Genel faktörler şu şekilde sıralanmıştır (Siegfreide vd., 2003: 452-453):

- (1) Gerekli strateji ve vizyonun ortaya konulması. Belediye başkanının siyasi yardımcı ve kent konseyi ile birlikte kapsamlı bir şekilde süreci yönetmesi,

- (2) Sanal bir belediye binası oluşturmak için var olan yönetsel yapılar kökten değiştirilmelidir,
- (3) E-belediye kapsamında sunulan uygulamalar arasında koordine ve bütünlük sağlanmalıdır,
- (4) Maliyetler ve faydalar hesaplanmalıdır,
- (5) Doğru teknoloji kullanılmalıdır,
- (6) Kamu personeli e-belediye için eğitilmeli ve yetiştirilmelidir,
- (7) E-belediyenin yerel halk tarafından benimsenmesi ve kabul görmesi için çalışmalar yürütülmelidir,
- (8) Sürdürülebilirliğin sağlanması için yeterli bir bütçe sağlanmalıdır.

Çalışmanın ana temasını oluşturan dünyadan başarılı belediyecilik uygulamalarını inceleme kapsamına Ankara, Berlin, Dubai, Londra, New York, Stockholm ve Sydney Belediyeleri alınmıştır. Farklı kıtalardan ve farklı yönetim yapılarına sahip ülkelerden tercih edilen yedi belediyenin web sayfaları incelenmiş ve sonuçlar ortaya konulmuştur.

- *Ankara Büyükşehir Belediyesi* (<https://www.ankara.bel.tr>) ;

Web Sitesi Ana Sayfasında yer alan Başkan sekmesinde vatandaşların direkt olarak Ankara Büyükşehir Belediye Başkanına iletmek istedikleri mesajları göndermeleri için bir bölüm bulunmaktadır.

Hizmetler başlıklı sekmenin altında ise sosyal, kültürel, aile ve kadına dair yürütülen çalışmalara yer verilmektedir. Sokakta çalışan çocuklara dair tüm problemleri çözmek adına yürütülen Sokakta Çalışan Çocuklar Merkezi hakkında bilgilere ulaşılmaktadır. Engelli, genç ve kadınlara yönelik yürütülen çalışmalar ve hizmetler ayrı ayrı başlık altında incelenebilmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren meslek edindirme, teknik eğitim kursları hakkında gerekli olan bilgilere ulaşılabilir. Kültürel hizmetler sekmesi altında Ankara'nın sembolleri, Ankara Mutfağı ve Ankara'nın kültürel alanlarının görüntüleri sunulmaktadır. E-belediye sekmesi altında ise üyelik sistemi ile hizmet sunulmakta olup borç ve ödeme sorgulama işlemleri yapılabilmektedir.

Saydamlık ve Hesap Verilebilirlik sekmesinde ihale ve satın alma raporları, belediye meclisinin çalışmaları ile denetim raporlarına ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Bu sekmelerde bulunan bilgilere vatandaşlar tek tıklamayla ulaşabilmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından vatandaşların her an ve her yerde belediye hizmetlerine daha kolay bir şekilde ulaşabilmesi için mobil uygulamalar hayata geçirilmiştir. Başkent Mobil uygulamasında vatandaş, Çözüm Masası sekmesine girerek belediye hizmetlerine dair şikayet, öneri veya taleplerde bulunabilmektedir. Başkent Genç sekmesi ile gençlerin belediyeye dair proje ve fikir önerilerinde bulunması sağlanmaktadır. Ayrıca uygulama içerisinde bulunan Otopark sekmesi ile şehirde bulunan otoparklara tek tıklamayla ulaşılabilir. Başkent Mobil uygulamasında bulunan her bir sekme ayrı ayrı incelendiğinde e-belediyecilik anlayışının benimsenerek ortaya konulduğu gözlemlenmektedir. EGO Cepte uygulamasında “Otobüs Nerede?” özelliği ile çok hızlı bir şekilde ilgili hat otobüsünün ne zaman geleceği öğrenilebilmekte, kart dolumu yapılabilir. Ankara Trafik Yoğunluğu Uygulamasında ise Anayol, Bulvar, Cadde ve Sokakların anlık trafik yoğunluğu izlenebilmektedir (Ankara Büyükşehir Belediyesi Google Play Store uygulamaları).

- Berlin Belediyesi (<https://www.berlin.de/en>);

Web Sitesi Ana Sayfasında bulunan Politika ve Yönetim başlığı altında Berlin Belediye Başkanı, Berlin tarihi ve uluslararası arenada ortaklık kurulan şehirler ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.

Etkinlikler ve Kültür başlığı altında Berlin kentinde yapılan tüm sosyal ve kültürel etkinliklere dair bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. Konserler, festivaller, sergiler ayrı ayrı kategorize edilerek vatandaşlara sunulmaktadır.

Turizm ve Seyahat başlığında ise yerli ve yabancı turistler için ulaşımdan gezilecek mekanlara kadar çok kapsamlı bilgilendirme bulunmaktadır. Ayrıca konaklanabilecek oteller, kamp alanları ve bunlara dair ayrıntılı bilgiler sıralanmaktadır. Berlin kentini kolaylıkla keşfedebilmek için elektrikli scooter, bisiklet ve toplu ulaşım hakkında vatandaşlara bilgi verilmektedir.

Berlin’de ücretsiz Wi-Fi erişimi sunan kurum, şirket ve hizmetler hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Berlin şehir ekonomisinin her geçen gün hızla geliştiği vurgusu yapılmakta ve yeni yatırımlar için gerekli olan zeminin var olduğu belirtilmektedir. “Bir İş Yeri Olarak Berlin” sloganı ile yerli ve yabancı yatırımları şehre çekmek için belediyenin kurmuş olduğu ortaklıklarla cazip programlar sıralanmaktadır.



- Dubai Belediyesi (<https://www.dm.gov.ae/>);

Dubai belediye web sayfasının ana ekranında “Dünyanın en temiz şehri” sloganının bulunması dikkat çekmektedir. Belediye temizlik faaliyetleri incelendiğinde ise bu sloganın boş bir iddia olmadığı görülmektedir.

Dubai belediyesi hakkında geniş kapsamlı bilgiler sunulmaktadır. Belediyenin sahip olduğu misyon, değerler, organizasyon şeması ve üstlenilen kamu hizmetleri sıralanmaktadır. Ayrıca Dubai Belediyesine ait tüm rapor ve istatistikler yıl bazında sunulmaktadır.

Hizmetler adlı sekme altında üç alt başlık şeklinde sunulan hizmetler sıralanmaktadır. İş, Devlet ve Bireysel Hizmetler alt başlıkları ile sıralanan hizmetler incelendiğinde çok yönlü hizmet alanlarının kapsandığı görülmektedir. Gıda, tarım, atık, halk sağlığı ve güvenliği, hayvan sağlığı, deniz ve kıyı korumaya dair yürütülen hizmetler hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Akıllı şehir hedefine ulaşmak için insani gelişme, vatandaşın aktif katılımını teşvik etme, toplumun refah ve farkındalık seviyesini artırma amacına vurgu yapılmakta ve tüm bunların sağlanması için şeffaf ve doğru bir Açık Veri sunulduğu belirtilmektedir. Açık Veri sistemi içerisinde tarım, sulama, hayvan kaydı, gıda sağlık sertifikaları, belediye kapsamında tüm dinlenme alanları, tarihi mekanlar hakkında bilgi ve kayıtlar yer almaktadır.

Bize Ulaşın sekmesi altında ise Belediye hizmet merkezlerinin konumları, çalışma saatleri, telefon numaralarına yer verilmektedir. Belediye hizmet merkezleri arasında ise “Müşteri Mutluluk Merkezi” dikkat çekmektedir. Müşteri Mutluluk Merkezinin içeriği incelendiğinde ise gıda, çevre, değerli metal numuneleri ile elektronik ürünlerin elektronik servis kanalları aracılığıyla önceden iletilen test talepleri için numuneler alınmakta, yerel ve uluslararası standartlara göre akredite laboratuvarlarda test edilmek amacıyla kurulduğu görülmektedir. Ayrıca talep edilen hizmetlerle ilgili ücretler dışında giriş ücreti talep etmeyen hizmet odaklı bir merkez olduğu, yaşlılar ve kadınlar için özel olarak tahsis edilen otoparkın bulunduğu belirtilmektedir.

Dubai şehri ve simge yapıları hakkında bilgiler verilen Dubai’yi Keşfet adlı başlık içerisinde şehirde bulunan müzeler, koruma alanları, çocuklar için eğlence alanları ve parklar keşfedilmekte ve kent rehberi sunulmaktadır.

Haberler sekmesi altında ise tarih bazında yürütülen tüm faaliyetler sıralanmaktadır. Haberlerin içeriği incelendiğinde ise geri dönüşümden iş sağlığı güvenliği programlarına, gıda

güvenliğinden yaşlılar için özel olarak tahsis edilen araçlara, yapay zekadan yaz kamplarına kadar belediye tarafından yürütülen çok kapsamlı projeler sunulmaktadır.

Tamamlanan ve devam eden projeler incelendiğinde ise tek yönlü veya dar kapsamlı çalışmalar olmadığı tespit edilmektedir. Çiçek parkı, spor kompleksi, çok katlı otopark, işçi konukevi, kütüphane, düğün salonları, kadınlar etkinlik kulübü, pazar alanları, astronomi merkezi, vatandaşlar için uygun konut yapımı gibi projeler geniş kapsamlı çalışma alanlarını benimsedikleri görülmektedir.

Dubai Belediyesi'ne ait mobil uygulaması belediye hizmetleri ve şehir hakkında dijital bilgilere ulaşılan akıllı ağ geçidi olarak sunulmaktadır. Dijital çağa uygun bir dizi çevrimiçi hizmet sunumu yürütülmektedir.

- Londra Belediyesi (<https://www.london.gov.uk>);

Web Sayfası ana ekranında bulunan Katılın sekmesi altında gönüllülük esası ekseninde tüm vatandaşların belediye tarafından yürütülen etkinliklere ve çalışmalara katılımın sağlanması için gerekli olan alt yapı sunulmaktadır.

Belediye tarafından yürütülen çalışmalar ile ilgili fikir sunma ve uzmanlık alanlarına giren konular hakkında danışmanlık yapma gibi vatandaşın katılımını sağlayacak uygulamalara yer verilmektedir.

Görüşlerinizi paylaşın sekmesi altında Londra kentine dair her alanda görüşlerin bildirilmesi için kapsamlı anketler düzenlenmektedir. Hakkımızda adlı sekmede belediye başkanı, meclis faaliyetleri, Londra kentine dair yürütülen çalışmalar hakkında bilgiler sunulmaktadır.

Programlar ve Stratejiler sekmesi altında sanatsal ve kültürel programlara, daha yeşil bir geleceğin sağlanması için yürütülen çalışmalara, göçmen ve mültecilerin şehre kolay entegre olabilmeleri adına gerekli olan bilgilere, sağlıklı bir Londra inşa edilmesi misyonuyla yürütülen ortaklıklara, istihdam ve yaşam boyu öğrenme için yürütülen stratejik planlara, Londra şehir merkezinde adil büyümeyi sağlama adına yapılan çalışmalara, modernize edilen ulaşım ağlarına dair bilgiler sunulmaktadır.

Londra İçin Öncelikler başlığı altında artan hayat pahalılığı karşısında yerel halkı korumak için gerekli olan önlemlerin alındığı vurgusu yapılmakta, belediye tarafından yürütülen maddi yardımların nasıl gerçekleştiği hakkında bilgiler sunulmaktadır. Düşük gelirli vatandaşlarına evlerinin daha iyi ısınması için gerekli olan tadilatların yapıldığı ve bu hizmetten

nasıl faydalandığı belirtilmektedir. Ayrıca evsiz vatandaşlar için sundukları hizmetler sıralanmaktadır.

- *New York Belediyesi* (<https://www.nyc.gov/>);

New York Belediyesi Web Sayfası ana ekranında bulunan Belediye Başkanı Ofisi başlığı altında Belediye Başkanının biyografisi ve Belediye Başkanı ile direkt olarak iletişime geçilmesi için mesaj gönderme sekmesi bulunmaktadır. Aynı başlık altında Belediye Başkanlığına dair ilgili tüm haberlere ve New York Belediyesinde görevli yetkililerin listesine yer verilmektedir.

Olaylar başlığı altında yerel düzeyde gerçekleştirilen tüm etkinliklere yer verilmektedir. Alt kategoriler incelendiğinde ise eğitim, kültür, çevre, sağlık, aile ve çocuk adlı başlıklar ile çok geniş kapsamlı bir alanda etkinliklerin düzenlendiği görülmektedir.

New York Belediyesine ait tüm elektronik bağlantılar ile ilgili bilgilerin yer aldığı Bağlantı adlı sekme içerisinde sosyal medya hesapları ve mobil uygulamalar bulunmaktadır. Belediyenin tek bir sosyal medya hesabının bulunmadığı, her bir belediye hizmeti için ayrı sosyal medya hesaplarının kurulduğu görülmektedir. New York belediyesinin mobil uygulamaları incelendiğinde ise tek tip olmadığı, geniş kapsamlı alanlarda uygulamaların aktif bir şekilde faaliyette olduğu söylenebilir. Şehir içi otopark, geri dönüşüm, gönüllü faaliyetler, kültürel etkinlikler, bağışlar gibi birbirinden farklı alanlar için mobil uygulamaları bulunmaktadır.

NYC311 hattı acil olmayan tüm belediye hizmetleri için faaliyet göstermektedir. NYC311 hattına vatandaşlar tarafından yerel nitelikteki tüm sorunlar bildirilmekte, belediye hizmetlerini keşfetmekte, bulunmuş oldukları hizmet talepleri hakkında bilgiler alınabilmektedir. NYC311 hattı mobil uygulama olarak kolay bir şekilde vatandaşların kullanımına sunulmaktadır.

New York belediye web sitesi yerel vatandaşa her konuda hizmet sunmak için çok geniş kapsamlı kategorileri bünyesinde taşımaktadır. New York şehrindeki tüm konut seçenekleri ve evsizler için sağlanan konutlar sitede sıralanmaktadır.

Avantajlar ve Destek adlı sekme altında yerel halk için sağlanan tüm sosyal hizmet faaliyetleri sıralanmaktadır. Sosyal hizmet faaliyetleri göçmenlerden yaşlı bireylere kadar çok geniş kapsamlı tutulmaktadır. Vergiler başlığında ise vergi kaçakçılığını önlemek için ne tür işlemlerin yapılması gerektiği belirtilmektedir. Yeni işletmelerin açılması için düzenlenen eğitimlere, teşviklere ve izinlere yer verilmektedir. Vatandaşların şehirde oluşan her türlü

rahatsız edici gürültüden kolayca şikayet edebilmesi için gerekli olan tüm ulaşım yolları sunulmaktadır.

New York şehrinin dört bir yanında kolayca erişilebilecek tüm ulaşım araçları ve engelliler için ayrıca faaliyette bulunan taksiler hakkında gerekli olan bilgilere yer verilmektedir. Şehirdeki otoyollar, köprüler ve kaldırımların onarımı hakkında bilgiler sunulmaktadır. Yetişkin ve genç istihdamın sağlanması için çalışma alanları sıralanmaktadır. Hayvan hakları ve sahiplenilme süreci, tehlikeli hayvanlara yönelik şikayetlerin nasıl yapılacağı gibi hususlara yer verilmektedir.

- *Stockholm Belediyesi* (<https://international.stockholm.se>);

Web Sayfası ana ekranında yer alan Yönetim başlığı altında Stockholm şehrinin yönetimi hakkında bilgiler sunulmakta, yönetim sürecinin yerel yönetişim ilkesi ekseninde yürütüldüğü vurgulanmaktadır. Aynı zamanda bu başlık içerisinde Stockholm belediyesinin yürütmüş olduğu başarılı eğitim, aile ve sosyal refah programları ile şehrin gelişmiş ekonomisine dair bilgilere yer verilmektedir.

2017 yılında dijital şehir olma yolunda etkin planları bünyesinde bulunduran ve Belediye Meclisi tarafından kabul edilen stratejiler sunulmaktadır.

2040 yılında dünyanın en akıllı şehri olma hedefi ile yola çıkılan ve düzenlenen projenin tüm ayrıntıları e-broşür halinde vatandaşa sunulmaktadır. Bu proje hayata geçirilirken de Stockholm halkının süreç içerisine entegre edildiğini gösteren anketlere yer verilmektedir. Daimi bir şekilde artan nüfus göz önünde tutularak, sağlıklı ve akıllı bir şehrin inşa edilmesi misyonu ile yürütülen projeler ve çalışmalar sunulmaktadır.

Projeler incelendiğinde ise dijitalleşmeye ve yerel halkın etkin katılımına büyük oranda önem verildiği gözlemlenmektedir. Stockholm'e taşınmadan önce, taşınırken ve taşındıktan sonra dikkate alınması gereken yararlı bilgiler ve listeler paylaşılmaktadır.

Stockholm şehrinde yapılabilecek yatırımlar, iş ortaklıkları sıralanarak şehir ekonomisinin canlanması için fırsatlar sunulmaktadır. Dünyanın dört bir yanından parlak beyinler için bir miknatis olarak nitelendirilen Stockholm şehrinde en çok talep edilen işletmelerin bulunduğu belirtilmekte ve burada çalışanların yerel dili kullanma zorunluluğu olmadığı için büyük avantaj sağladığı vurgulanmaktadır.

- *Sydney Belediyesi* (<https://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>);

Sydney Belediyesi Web Sayfası ana ekranında kaliteli yaşam ve eğlence için en iyi şehir ortamının sunulduğu vurgusu görülmekte ve bunun adına yürütülen çalışmalar incelendiğinde Sydney Belediyesi'nin başarısı dikkat çekmektedir. Şehrin en iyi piknik alanları, kütüphaneler, oyun parkları, kültürel etkinlikler, şehirde sürdürülebilir tarımın devamlılığı için gönüllü yerel vatandaşa sunulan eğitim ve tüm imkanlar hakkında gerekli olan bütün bilgilere yer verilmektedir.

Hizmetler adlı sekme altında atık ve geri dönüşüm faaliyetleri, iş onayları, ihaleler, evcil hayvan, mülk ve ağaç bakımı, şehir içi ulaşım ve park yerleri, inşaat izinleri ve ruhsat işlemleri, kamu arazilerinde yürütülen faaliyetler, çocuk bakım ve aile hizmetleri, kütüphaneler ve spor tesisleri ayrıntılı bilgilerle sıralanmaktadır.

Sydney Belediyesi web sayfasında bulunan sorun bildir butonu ile şehre dair tüm konu başlıkları altında vatandaşların şikayetleri alınmaktadır. Gürültü, atık toplama, bozuk kaldırımlar, yasadışı konaklama, çevreye dair tüm sorunlar bu buton altında bildirilmektedir.

“Herkes İçin Bir Şehir” sloganıyla vizyonunu açıklayan ve bu vizyon doğrultusunda stratejik eylem ve programlarını açıklayan Sydney Belediyesi, öncelikle benimsemiş oldukları ilkeleri sıralamaktadır. Kapsayıcı, yaşanabilir, etkileşimli ve uyumlu bir şehir profili çizilmekte ve bu kapsamdaki projeler sunulmaktadır.

Yürütülen ve tamamlanan projeler incelendiğinde ise kapsayıcı, sosyal sürdürülebilirliği sağlayan, eşitliği ve sosyal adaleti merkeze koyan, toplumun her kesiminin gelişmesini öngören ve tüm bunları hayata geçirirken de iş insanları ile önemli ortaklıkların kurulduğu görülmektedir. Sürdürülebilir, eşitlikçi ve esnek bir şehir için çevre, topluluk, kültür, ekonomi ve sanata dair uzun vadeli stratejik planlar sıralanmaktadır.

Sydney Şehri Haberleri içeriğinde ise belediye hizmetlerinde görülen son güncellenmeler, şehre dair fotoğraflar, videolar, podcastler sıralanmaktadır. Kültürel etkinlikler ve kütüphaneler hakkında haberler sunulmakta, şehrin büyük sanat galerisinin kurulması için vatandaşlardan katılım sağlanmasını talep edilen haberler de bulunmaktadır.

Yerel halka yaşadıkları bölgeyi şekillendirme imkanı sunan Sydney Belediyesi, park ve oyun alanlarından şehrin geleceğinin planlamasına kadar çok geniş kapsamlı alanlarda yerel halkın söz sahibi olması için tüm istişarelerin yapıldığı belirtilmektedir.

Şehirde bulunan spor tesisleri, toplantı salonları, etkinliklerin düzenlenebileceği toplum merkezlerinin kiralanması için olanak sağlayan Sydney Belediyesi tarafından tüm bu mekanlar için gerekli olan bilgileri sunulmaktadır.

Özel sektörün yenilikleri bünyesinde taşıması, büyümesi, şehir faaliyetlerine aktif bir şekilde etkisinin olması için iş seminerleri ve programların düzenlediği, gerekli olan desteğin sağlandığı belirtilmektedir.

Dünyadan e-belediyeçilik örneklerinin incelenmiş olduğu bu çalışmanın daha net bir şekilde anlaşılması için on kıstas ekseninde bir tablo oluşturulmuştur.

Tablo 1

*Dijital Yönetişim Ekseninde Belirlenen Kıstaslarla Belediye Web Sayfalarının İncelenmesi*

E-BELEDİYE UYGULAMALARI KAPSAMINDA YEREL HALKA SUNULAN HİZMET ANALİZİ		Ankara Büyükşehir Belediyesi	Berlin Belediyesi	Dubai Belediyesi	Londra Belediyesi	New York Belediyesi	Stockholm Belediyesi	Sydney Belediyesi
Elektronik Hizmetleri	Ödeme	Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var
Sosyal ve Etkinlik Soruşturma	Kültürel	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
Ulaşım Hakkında Bilgi	Araçları	Var	Var	Yok	Var	Var	Yok	Var
Kent Rehberi		Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
Farklı Seçenekleri	Dil	Yok	Var	Var	Yok	Var	Var	Var
E-İstek/E-Şikayet Sekmesi		Var	Yok	Var	Var	Var	Var	Var
Tamamlanan ve Devam Eden Projelerin Sunumu		Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
Stratejik Planların Yayınlanması		Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var
Belediye Direkt Mesaj	Başkanına	Var	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Var
Mobil Uygulama		Var	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var

Kaynak: Tablo yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

İncelenen belediye web sayfası örneklerinde sosyal ve kültürel etkinlikler, kent rehberi, belediye yönetimi tarafından tamamlanan ve devam eden projeler ve stratejik planlar sunulmakta ve bu noktada benzerlikler görülmektedir. Bu benzerliklerin dışında önemli farklılıkların olduğu da tespit edilmektedir. İncelenen diğer örneklerin aksine Berlin Belediyesi

web sayfasında e-şikayet veya e-istek sekmesinin bulunmaması nedeniyle yerel halkın talepleri veya mağduriyetleri hakkında kısa süre içerisinde belediye yönetimine ulaşması zorlaşmaktadır. Aynı zamanda Berlin, Londra, Stockholm ve Dubai belediye başkanlarına vatandaşlar tarafından direkt olarak mesaj yolu ile iletişim kurulma sisteminin olmaması dikkat çekmekte ve dijital yönetim anlayışına ters düşmektedir. Dijital yönetişimin önemli bir getirisi olan mobil uygulamalar, belediyeler tarafından hizmet sunumunu kolaylaştırmak adına aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Ancak Berlin, Londra ve Stockholm Belediye web sayfalarında mobil uygulamalarına yer vermemeleri bu alanda önemli bir eksiklik olarak görülmektedir. Çalışma kapsamında incelenen belediye web sayfaları içerisinde Ankara Büyükşehir Belediyesi ve New York Belediyesi dijital yönetim kapsamında sıralanan kıstasları tam anlamıyla bünyelerinde taşıyor olmaları nedeniyle dikkat çekmektedir.

## **5. Sonuç**

21.yüzyılda her alanda görülen değişim ve dönüşüm rüzgarının temelinde şüphesiz bilgi ve iletişim teknolojisinin gelişimi bulunmaktadır. Dijital devrim olarak nitelendirilen süreç içerisinde yalnızca yönetim alanı değil ekonomiden sosyal alana kadar birbirinden farklı pek çok alanda önemli dönüşümler yaşanmıştır. Yönetim alanında hizmet sunum şekli ve yürütme boyutunda farklılaşma görülmeye başlandığı dönemde dijital devrim tam anlamıyla gündemde bulunmamaktaydı. Klasik yönetim anlayışından sıyrılarak, hizmet sunumunda yalnızca tek bir konumun söz sahibi olmadığı ülkenin tüm paydaşlarının sürece dahil edilmeye başlandığı dönemle birlikte pek çok yenilik beraberinde gelmiştir. Yönetişim olgusu bu dönem içerisinde karşımıza çıkmaktadır. Değişen dünya düzeni ile birlikte yönetim süreci artık tek bir merkezden yürütülmeyle, vatandaş, sivil toplum ve özel sektör gibi diğer önemli paydaşların da sürece tam anlamıyla entegre edildiği bir anlayış benimsenmeye başlanmıştır. Yeni anlayışın temelinde en başta katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sisteminin kurulması bulunmaktadır. Katılımcı yönetim yalnızca yürütülen faaliyet hakkında gerekli olan bilgileri diğer paydaşlara sunmak değil, tüm çalışma alanında ve sürecinde etkin bir şekilde söz sahibi olabilmeyi ifade etmektedir. Yönetişim olgusu ile birlikte yönetimler tek başına süreci yönetmedikleri için daha açık ve hesap verebilir bir yapıya bürünmeye başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmelerle birlikte yönetim ve dijitalleşme kavramları Yönetişim olgusunun yönetim alanına kazandırmış olduğu uygulamaların dijital ortamda sunulması ile dijital yönetim ön plana çıkmıştır.

Dijital yönetim ile birlikte bilgi iletişim teknolojisi kamu yönetimi alanına tam anlamıyla entegre edilmeye başlanmıştır. Kamu hizmeti sunum sürecinde teknolojinin

kullanılması hem kamu idareleri hem de vatandaş için önemli kazanımlar sağlamıştır. Bu alanda günümüzde en çok uygulamaya konulan ve en somut örneği olarak karşımıza çıkan uygulama ise e-devlettir. E-devlet uygulaması kamu yönetimi hizmetlerinin sunumunda teknolojiden olabildiğince faydalanmaktadır. Uygulamanın temel amacı ise vatandaşın işlemlerinin en kısa süre içerisinde yapabilmesini sağlamak, kamu kurumlarına gitmeden işlemlerini gerçekleştirebilmek, bürokrasiyi azaltmak ve maliyetleri düşürmektir.

Dijital yönetim yerel yönetimler üzerinde de önemli düzeyde etkisini göstermiştir. Yerel yönetimler tarafından yürütülen hizmetler web sayfaları aracılığıyla sunulmakta, yerel halk tek tıklamayla yerel otorite hakkında bilgilere ulaşabilmektedir. Dijital yönetişimin yerel yönetimler alanındaki uygulamasının en somut örneği ise e-belediyecilik olarak. E-belediye uygulaması ile birlikte yerel halk hem yerel düzeyde yürütülen hizmetlere katılım sağlayabilmekte hem de belediye dairelerine gitmeden işlemlerini yürütebilmektedir. Aynı zamanda e-belediye uygulaması ile ulaşım araçlarından görülmeye değer tüm mekanlara kadar şehre dair çok kapsamlı bilgiler sunulmaktadır. Belediye meclis kararları yayınlanarak, yerel otoritenin daha şeffaf bir yönetim sürdürebilmesi sağlanmaktadır.

E-belediyecilik uygulaması dijitalleşmenin yerel yönetimlere entegre edilmesi boyutunda çok büyük bir önem arz etmektedir. Uygulama neticesinde yerel yönetimlerin hizmet sunma algısında önemli bir değişim yaşandığı görülmektedir. Saydam, hesap verebilir bir yönetim yanında daha aktif ve katılımcı bir anlayış ile süreç işlenmektedir. E-belediye uygulaması pek çok alanda önemli getiriler sağlamıştır. Ancak etkin katılım ve dijital kültürün benimsenmesi konusunda bazı zafiyetler verdiği tespit edilmektedir.

Çalışmada ele alınan e-belediyecilik örnekleri ekseninde başarılı bir e-belediyecilik uygulamasında olması gereken tüm hususlar belirtilmiştir. Bu doğrultuda etkin e-belediyecilik uygulamasını hayata geçirmek isteyen belediyelerin dikkate alması gereken hususlar şu şekilde ifade edilebilir: Katılım boyutunda belediyelerin web sayfalarında bulunan anketler veya oylamaların varlığı yeterli olmamaktadır. Elbette belediye hizmetleri için vatandaşın görüş ve önerilerini alacak etkin ve kapsamlı anketlerin düzenlenmesi başarı getirirse de ancak bunun devamlılığını sağlayacak mekanizmaların hayata geçirilmesi önem arz etmektedir. Devamlılığı bulunmayan yalnızca belirli dönemlerde basit uygulamalar için vatandaşın görüşünün alındığı anketler, yerel yönetimlerde dijital yönetişimi benimsetecek nitelikte olmamaktadır. Bu açıdan mobil uygulamalar önem arz etmektedir. Ayrıca belediyeye dair projelerde şehrin tüm paydaşları dahil edilerek etkin yol haritaları ortaya konulmalıdır. Yerel yönetimler kapsamında bulunan paydaşların sürece daha aktif bir şekilde katılımının sağlanması için dijital



okuryazarlığının da geliştirilmesi önem arz etmekte ve dijital eşitsizliğin giderilmesi için tüm yereli kapsayan projeler hayata geçirilmelidir. Yerel yönetim hizmet birimlerinde teknolojik uygulamaların kullanılabilmesi için dijital yönetim anlayışının kurum kültürüne entegre edilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda mobil uygulamalar veya belediye web sayfaları üzerinden yürütülen işlemler sırasında kişisel verilerin korunması için siber güvenlik önlemleri geliştirilmeli ve vatandaşa bu konuda bilgiler sunulmalıdır. Dijital devrimin yerel yönetimlere yansımaları yalnızca belediyeler özelinde kalmamalıdır. Tüm yerel yönetim hizmet birimleri dijital yönetim uygulamalarını benimsemeli ve yerel halka bu doğrultuda hizmet sunulmalıdır.

Dünyadan başarılı e-belediyecilik uygulamaları incelendiğinde belediyelerin vizyonları, ulaşmak istedikleri hedefleri, yerel halkın konumu ve projeleri arasında çok büyük farklılıkların olmadığı tespit edilmektedir. E-belediyecilik anlayışının temelinde ve özünde bulunan ilkelerin, hedeflerin çalışmada incelenen şehir yönetimleri tarafından benimsendiği görülmektedir. Gelişmiş ülkelerin belediyeleri tarafından e-belediyecilik anlayışının uygulamaya konulması şaşırtılmayacak bir tespittir ancak çalışma içerisinde ele alınan Ankara belediyesinin incelenen diğer belediyeler ile aynı seviyede bir başarı göstermesi dikkat çekmektedir.

---

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Katkı Oranı Beyanı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

**Çatışma Beyanı:** Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

**Peer-review:** Externally peer-reviewed.

**Contribution Rate Statement:** Corresponding author: 50% Other author: 50%

**Conflicts of Interest:** There is no potential conflict of interest in this study.

---

## KAYNAKÇA

- Afşar, Ö. A. (2019). Nitelikli demokrasi bağlamında demokrasi ve e-demokrasi ilişkisi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15 (4), 1101-1118.
- Altınok, R. & Benschir, T. K. (2005). *Türk kamu yönetiminde e-dönüşümün yerel boyutu*. Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar-I, Nobel Yayınevi.
- Avrupa Konseyi. (2008). E-democracy: who dares?, 01.01.2023, [https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings\\_FFD08\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dgap/forumdemocracy/Activities/Forum%20sessions/2008/Proceedings_FFD08_EN.pdf).
- Çoruh, M. (2009). Kent bilişim sistemi ve e-belediye. *Akademik Bilişim '09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, (ss. 213-219), Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.
- Çukurçayır, M. A. (2006). *Siyasal katılma ve yerel demokrasi*. Çizgi Yayınevi.
- Demirel, D. (2010). Yönetişimde yeni bir boyut: e-yönetişim. *Türk İdare Dergisi*, 466, 65-94.
- Denek, S. (2018). Teknolojik kamu yönetimi, İçinde M. A. Özer ve U. Ayhan (Ed.), *Kamu Yönetimi Tartışmaları*, (ss. 457-502), Gazi Kitabevi.
- Dinçkol, B. V. & Işık, A. (2019). Katılımcı demokrasi ve online karar alma bağlamında e-oy ve Estonya örneği, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 25 (2), 716-726.
- DPT (2007). *Kamuda iyi yönetim, özel ihtisas komisyonu raporu*, Dokuzuncu Kalkınma Planı.
- Enerji Portalı (2021). Dünyadaki en akıllı 7 şehir listelendi, 01.01.2023. <https://www.enerjiportali.com/dunyadaki-en-akilli-7-sehir-listelendi/>.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm: Molenwaard belediyesi örneği. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), 59-74.
- Ersöz, S. (2005). İnternet ve demokrasinin geleceği, *Selçuk İletişim Dergisi*, 3 (4), 122-129.
- European Parliament (2014). 01.01.2023. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE\\_ET\(2014\)507480\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf).
- Gül, A. ve Çobanoğlu, Ş. A. (2017). Avrupa'da akıllı kent uygulamalarının değerlendirilmesi ve Çanakkale'nin akıllı kente dönüşümünün analizi. *SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Kayfor15 Özel Sayısı*, 1543-1565.
- Güngör, S. (2014). E-Demokrasi: Umutlar ve riskler. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (39), 68-89.
- Güvendik, A. (2016). Akıllı şehirler için akıllı teknolojiler. *Uluslararası Sürdürülebilir Yapılı Çevre Konferansı Bildiri Kitabı*, (ss.283-288), İstanbul.
- ISO/IEC (2015). *Smart cities preliminary report 2014*. JTC Information Technology, Published in Switzerland.
- İnsani Gelişme Vakfı (2020). Yerel yönetimlerde dijital yönetim fırsatları. 05.01.2023. [https://ingev.org/raporlar/Yerel\\_Yonetimlerde\\_Dijital\\_Yonetisim\\_Firsatlari.pdf](https://ingev.org/raporlar/Yerel_Yonetimlerde_Dijital_Yonetisim_Firsatlari.pdf).

- Henden, H. B. (2005). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyecilerin yeri ve önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (1), 1-13.
- Henden, H. B. & Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14), 48-66.
- Karkın, N. & Çalhan, H. S. (2011). Vilayet ve il özel idare web sitelerinde e-katılım olgusu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 55-80.
- Kayan, A. (2018). Çağdaş gelişmeler kapsamında kent yönetimi tartışmaları, İçinde M. A. Özer ve U. Ayhan (Ed.), *Kamu Yönetimi Tartışmaları*, (ss. 581-630), Gazi Kitabevi.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government, *Public Administration Review*, 72 (6), 819-828.
- Kocaoğlu, M. (2014). *Yerel yönetimlerde katılım ve kültür*. Çizgi Yayınevi.
- Kocaoğlu, M. (2019). Kent ve katılım, İçinde M. A. Özer (Ed.), *Kent ve...* (ss. 281-30-10), Gazi Kitabevi.
- Kocaoğlu, B. U. & Saylam, A. (2022). Kamu yönetiminde yönetsel kapasiteyi e-katılım perspektifinden değerlendirmek. *Amme İdaresi Dergisi*, 55 (2), 63-88.
- Moreira, A. M., Möller, M., Gerhardt, G. & Ladner, A. (2009), E-society and e-democracy, *EGovernment Symposium, 18–20 November*, Malmö: The Swedish EU Presidency, 1–50.
- Örselli, E. & Akbay, C. (2019). Teknoloji ve kent yaşamında dönüşüm: Akıllı kentler, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2 (1), 228-241.
- Özer, M. A. (2017). Yönetişimden dijital yönetişime: Paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *Emek ve Toplum Dergisi*, 6 (16), 457-479.
- Perez, C. C., Bolivar, M. P. R. & Hernandez, A. M. L. (2008). E-Government process and incentives for online public financial information, *Online Information Review*, 32 (3), 379–400.
- Prasad, K. (2012). E-Governance policy for modernizing government through digital democracy in India, *Journal of Information Policy*, 2 (2), 183–203.
- Sæbø, Ø., Rose, J. & Flak, L.S. (2008). The shape of e-participation: Characterizing an emerging research area, *Government Information Quarterly*, (25), 400-428.
- Sanford, C. & Rose, J. (2007). Characterizing e-participation, *International Journal of Information Management*, (27), 406-421.
- Siegfriede, T., Grabow, B. & Drüke, H. (2003). *Ten factors for succes for local community e-government*, *Electronic Government*, 452–455.
- Tarhan A. (2007). Halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtma aracı olarak internet. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4 (4), 75-95.
- Tat, A. & Ho, K. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative, *Public Administration Review*, 62 (4), 434-444.

Telciler, C. (2017). Elektronik seçim sistemleri, sorunlar, çözüm önerileri. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 106-122.

Toprak, Z. (2010). E-Yönetişim & e-devlet. İçinde M. A. Çukurçayır, H. T. Eroğlu ve H. Eşki Uğuz (Ed.), *Yönetişim*, (ss. 73-106), Çizgi Yayınevi.

Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Raporu (2004).  
08.01.2023. <https://www.freewebsite.com/wpcontent/uploads/2020/08/2bilisimsurasitaslkrapor.pdf>

Varol, Ç. (2017) Sürdürülebilir gelişmede akıllı kent yaklaşımı; Ankara'daki Belediyelerin uygulamaları. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 26 (1), 43-58.

2020-2023 Ulusal akıllı şehirler stratejisi ve eylem planı. (2019). Erişim Tarihi: 01.01.2023.  
<https://www.akillisehirler.gov.tr/basarili-ornekler/>.

<https://www.ankara.bel.tr/>, 10.01.2023.

<https://www.berlin.de/en/>, 12.01.2023.

<https://www.london.gov.uk/>, 12.01.2023.

<https://international.stockholm.se/>, 12.01.2023.

<https://www.dm.gov.ae/>, 15.01.2023.

<https://www.nyc.gov/>, 15.01.2023.

<https://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>, 15.01.2023.