



TESAM Akademi Dergisi

Journal of TESAM Academy

ISSN 2148-2462 / E-ISSN 2458-9217

Bir İmkân Olarak Dijitalleşme ve Dijital Belediyecilik: Muş Belediyesi Örneği¹

*Digitalization and Digital Municipalism as an Opportunity:
Example of Muş Municipality*

Mehmet Şirin ÇETİN

Öğr. Gör. Dr.,
Muş Alparslan Üniversitesi, Sosyal
Bilimler Meslek Yüksek Okulu.
cetinhmehmetsirin34@gmail.com
ORCID: 0000-0001-8181-744X

Bekir PARLAK

Prof. Dr.,
Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi
ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset
Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü.
bparlak21@gmail.com
ORCID: 0000-0002-9173-7563

Cilt / Issue: 10(2) 591-610
Geliş Tarihi: 17.01.2023
Kabul Tarihi: 14.06.2023

Atf: Çetin, M. Ş. ve Parlak, B.
(2023). Bir imkân olarak Dijitalleşme
ve Dijital Belediyecilik: Muş
Belediyesi örneği. *Tesam Akademi
Dergisi*, 10(2), 591-610. <http://dx.doi.org/10.30626/tesamakademi.1333811>.

¹ Bu çalışma 22-23 Ekim 2020
tarihinde düzenlenen II. Uluslararası
Muş Sempozyumu'nda sunulan
bildirinin geliştirilmiş ve
güncellenmiş halidir.

Öz

Dijitalleşme, dijital teknolojilerin sunduğu imkânlarından faydalanarak günlük hayatın ve iş hayatının değişerek yeni bir sanal kimliğe bürünmesidir. Dijitalleşme çağımızın kaçınılmaz bir gerçeği olarak her alanı etkilediği gibi belediyelerin hizmet sunmalarını da büyük oranda etkilemiştir. Belediyeler, yerel yönetim sistemi içerisinde vatandaşlara kentsel alanlarda kamu hizmeti sağlayan birimler olarak faaliyet gösteren ve her geçen gün daha da önem kazanan yerel yönetim birimleridir. Ülkemizde gittikçe yaygınlaşan e-devletin yerel ayağı olan e-belediye uygulamaları, belediyelerde yeni yönetim anlayışının bir parçası olarak görülmektedir. Belediyeler açısından dijitalleşme en basit anlamıyla daha önce fiziki olarak sunulan hizmetlerin sanal ortama aktarılması, bu yolla hem hizmet sunumunun kolaylaşması ve yaygınlaşması hem de vatandaşın hizmete ulaşmasının hızlı ve kolay hale gelmesinin sağlanmasıdır. Çalışmamız bu perspektifte Muş Belediyesi'nin dijitalleşme alanında şimdiki kadar attığı adımları, bundan sonra atacağı adımları belediyenin dijitalleşme ile doğrudan ilgili olan yönetici ve personel ile yapılacak görüşme neticesinde ortaya koymaya çalışacaktır. Teori ve bulgular analiz edildikten sonra ayrıca değerlendirmeler de yapılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Dijital Belediyecilik, e-Belediyecilik, Muş Belediyesi

Abstract

Digitalization is the transformation of daily life and business life into a new virtual identity by taking advantage of the opportunities offered by digital technologies. As an inevitable fact of our age, digitalization has affected every field as well as the service provision of municipalities.

Municipalities are local government units that operate as units that provide public services to citizens in urban areas within the local administration system and are becoming more and more important every day. E-municipality applications, which are the local leg of e-government, which is increasingly widespread in our country, are seen as a part of the new management understanding in municipalities. In terms of municipalities, digitalization is simply the transfer of previously physically provided services to the virtual environment, thus facilitating and widespread service provision, and making it faster and easier for citizens to access services. Our study will deal with the Municipality of Muş in this perspective. In this perspective, the current study will try to reveal the steps taken by the Municipality of Muş in the field of digitalization and the steps to be taken from now on, as a result of the interviews with the administrators and personnel directly related to the digitalization of the municipality. After the theory and findings are analyzed, evaluations will be made.

Keywords: Digitalization, Digital Municipalism, e-Municipality, Muş Municipality

Extended Abstract

Digitization is a form of the transformation of daily life and business life and their gaining a new virtual identity by taking advantage of the opportunities offered by digital technologies. As an inevitable fact of our age, digitalization has affected every field of life. This situation has greatly affected the provision of services by municipalities. In this connection, the current study tried to reveal the steps taken by the Muş Municipality in the field of digitalization and the steps to be taken from now on, as a result of the interviews with the administrators and personnel directly related to the digitalization of the municipality. After analyzing the theory and findings, the scope of the subject was expanded by making evaluations.

Municipalities are local government units that operate as units that provide public services to citizens in urban areas within the local government system and are gaining more and more importance with each day. When the area of duty, authority and responsibility of the state is considered, it is clear that this area is too big to be administered by a single body. Thus, local administrations were established in 1930 with the Municipality Law numbered 1580, as it was necessary for the state to fully fulfil its duties and responsibilities and to determine its needs for public services to be delivered more effectively and efficiently than a single central administration. As a local government unit, municipalities

take into account the citizenship law while providing their services. For this reason, it is an inevitable fact that there should be a sincere and strong bond between the citizens it covers and serves.

With the changing conditions, the importance of municipalities in the administrative level is increasing with each day. In this respect, it is seen that municipalities, which are one of the most important service providers of local governments, have brought some services to the internet with the developing technology. Moreover, many municipalities are in constant communication with the local people by using social media actively. In fact, today, mayoral candidates also carry out their election campaigns mostly through social media. In this respect, e-municipality applications, which are the local pillars of e-government, which is becoming increasingly widespread in our country, are seen as a part of the new administrative approach in municipalities. With the e-municipality project, it is aimed to meet the needs of municipalities within the scope of information technology by bringing them together on a common platform.

As an inevitable fact of our age, digitalization affects every field of life very quickly. With digitalization, the idea that the world has become a global village and that no one can close their eyes to this fact has begun to be influential. Today, municipalities cannot ignore this fact and cannot stay out of this process. In this context, it is thought that e-municipality applications have started in our country, but they have not been able to reach the desired level yet.

E-municipality applications which are the local pillars of e-government and which are becoming increasingly widespread in Turkey are seen as a part of the new administrative approach in municipalities. In the simplest sense, digitalization for municipalities means the transfer of previously physically offered services to the virtual environment and thus facilitating the provision of services, making the services more widespread and enabling the citizens to access services quickly and easily. It is expected that digitalization in municipalities will reduce bureaucracy, which is the subject of constant criticism, to increase the speed of work flow and to have a positive effect on the budget by saving time.

Muş, which is the area of our study, is relatively among the least developed provinces of our country. In fact, Muş is in the last place in various respects in many studies. For example, it ranks in the 81st place in terms of human development index. Therefore, while even the municipalities in the developed provinces of our country have not

exhibited the expected level of digitalization capacity, it is not expected for the Municipality of Muş to be fully successful in this regard. Our aim is to identify and reveal the main deficiencies in this regard.

The Municipality of Muş, which was first established in 1929, is now managed by Feyat Asya, the candidate of the Justice and Development Party elected in the 2019 local elections, and has a total of 580 personnel, 29 women and 551 men.

Within the scope of our study on the Municipality of Muş, it was determined that there are five people who have worked and are still working in the digitalization unit and they were interviewed one by one. It was observed that the participants have some specific knowledge about digitalization and they want the digitalization of the municipality because it will both reduce their workload and please the citizens. On the other hand, it was determined that they see the digitalized subject areas as positive but insufficient and accept that digitalization provides many conveniences for them. On the other hand, their main complaint is that the digitalization capacity of the municipality is insufficient. Here, the inadequacy of the administrators in terms of vision, the fact that although there are protocols signed between institutions for cooperation, they are not implemented, the lack of budget and personnel and the incompetence of the existing personnel and equipment are listed as obstacles. It was witnessed personally that the information-processing room, which needs to be protected very meticulously and where the data are hidden, is not sufficiently protected. Based on these reasons, it was determined that although the Municipality of Muş has taken some steps in digitalization, it still has many shortcomings and needs to take the following steps to eliminate these shortcomings:

- *Training of all the personnel, including the administrators, on digitalization,*
- *Evaluating their competence in digitalization while recruiting new personnel,*
- *Allocating sufficient budget for digitalization,*
- *Making tools and equipments more qualified,*
- *Carrying out various activities to inform the public about this issue.*

Given the delineations above, it can be said that although the Municipality of Muş has taken various steps towards digitalization, these are still insufficient and more serious steps should be taken for digitalization.

Giriş

Dijitalleşme, gelişen teknolojinin sunduğu olanaklardan faydalanarak iş hayatının ve günlük hayatın yeni bir boyut kazanmasıdır. Her alanı etkileyen bu dönüşüm bir yerel hizmet birimi olan belediyeleri de etkilemiştir. Elbette bu etkileme derecesi her konuda olduğu gibi ülkelerin gelişmişlik seviyeleri ile doğrudan ilişkili bir durumdur. Dolayısıyla ekonomik olarak gelişmiş ülkelerin yerel yönetimlerinin dijital dönüşüme daha kolay uyum sağladıkları gözlemlenmektedir.

“Belediyeler, yerel yönetim sistemi içerisinde yer alan ve vatandaşlara kentsel alanlarda kamu hizmeti sunan birimler olarak yönetim kadememizde yer almaktadır. Değişen koşullarla birlikte belediyelerin yönetim kademesindeki önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Bu açıdan gelişen teknolojiyle birlikte yerel yönetimlerin en önemli hizmet sağlayıcı birimlerinden olan belediyelerin bazı hizmetleri internet ortamına taşıdıkları görülmektedir. Ayrıca birçok belediye sosyal medyayı da aktif bir şekilde kullanarak yerel halk ile sürekli bir iletişim halinde olmaktadır. Nitekim günümüzde artık belediye başkan adayları da seçim propagandalarını çoğunlukla sosyal medya üzerinden yürütmektedir. Bu bakımdan ülkemizde gittikçe yaygınlaşan e-devletin yerel ayağı olan e-belediye uygulamaları, belediyelerde yeni yönetim anlayışının bir parçası olarak görülmektedir” (Karaca ve Öztürk: 2019, s. 529). E-belediye projesi ile belediyelerin ortak bir platformda buluşturulması sağlanarak onların bilgi teknolojisi kapsamındaki ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmektedir.

Belediyeler açısından dijitalleşme daha önce fiziki olarak sunulan birçok hizmetin sanal ortama aktarılması sonucu hizmet sunumunun kolaylaşması ve yaygınlaşmasıdır. Bu da vatandaşın hizmete hızlı ve kolay ulaşmasını sağlamaktadır. Dijitalleşme bir yandan sürekli eleştiri konusu olan bürokrasinin azalmasını sağlayarak iş akışının hızını artırmakta iken, diğer taraftan kaynak ve zaman tasarrufu sağlayarak bütçeye olumlu etkide bulunmaktadır.

Çalışmamız, dijitalleşme konusunu irdeleyerek bunun belediyeleri -özellikle Muş Belediyesini- nasıl etkilediğini ve onların hizmet sunumunu hangi yönde değiştirdiğini ayrıca çalışanlar üzerindeki etkisini tespit etmeyi amaçlanmaktadır. Muş Belediyesi özelinde yapılacak olan çalışmada literatür taraması ile birlikte Muş Belediyesinde dijitalleşme konusunda yetkili kişiler (programcı, mühendis vb.) ve yöneticilerle (Belediye Başkan Yardımcısı) yapılan görüşmeler sonucu temin edilen verilerle kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Bu kavramsal çerçeveden hareketle yapılan araştırmada Muş Belediye’sinin dijital dönüşümden

etkilenme derecesi belirlenerek bu konudaki yeterlilik ve eksiklikleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmamızda dijitalleşme konusu Muş Belediyesi çerçevesinde analiz edilmiştir. Dijitalleşme günümüzde çok popüler olan bir konu olmakla birlikte bazı alanlarda söylemden öteye gitmediği özellikle gözlenmiştir. Bu konuda pek çok akademik çalışmanın olduğu bilinen bir gerçektir, ancak Muş Belediyesi özelinde ilk olma özelliği ile dijitalleşme konusunda önemli bir boşluğu dolduracağı ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Belediyeler ve Dijitalleşme Gerçeği

Yönetim kadememizde 150 yıldan fazla bir geçmişe sahip olan belediyeler Osmanlı'dan Cumhuriyet'e miras kalmış önemli bir yerel yönetim birimidir (Eryılmaz, 2013, s. 191). Osmanlı Devleti döneminde modern anlamda belediye oluşturma çabaları Tanzimat Fermanı'ndan sonra başlamıştır. Bu Osmanlı'da beledi hizmetlerin görülmediği anlamına gelmemelidir. Aksine beledi hizmetler çeşitli kuruluş ve müesseselere gördürülmekteydi. Bu konudaki koordinasyonu kadı sağlamaktaydı (Ökmen ve Parlak, 2010, s. 189). 1930 yılında kabul edilen 1580 sayılı Belediyeler Kanunu, 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı Belediye Kanunu yürürlüğe girinceye kadar bu alanı düzenlemeyi sürdürmüştür (Eryılmaz, 2013, s. 191). 5393 sayılı Kanun'un 3.maddesine göre belediye Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisini ifade eder. Parlak'ın tanımı ise şöyledir: *"İl, ilçe, kasaba, belde vb. yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su, toplu taşıma ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, başkanı ve üyeleri halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan örgüt, yani Şehremaneti'dir"* (Parlak, 2011, s. 63).

"Belediyeler, yerel yönetim sistemi içerisinde vatandaşlara kentsel alanlarda kamu hizmeti sağlayan en yakın birimlerdir. Gelişen teknolojiyle birlikte yerel yönetimlerin en önemli hizmet sağlayıcı birimlerinden olan belediyeler bazı hizmetleri internet ortamına taşımışlardır. Ayrıca birçok belediye sosyal medyadan da önemli ölçüde yararlanmakta ve interneti yaygın bir şekilde kullanmaya çalışmaktadır. Bu bakımdan ülkemizde gittikçe yaygınlaşan e-devletin yerel ayağı olan e-belediye uygulamaları, belediyelerde yeni yönetim anlayışının bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır" (Karaca ve Öztürk, 2019, s. 529). e-Belediyeciliğin belediyeler açısından getirdiği en önemli yenilik yönetim kademesinde geleneksel olarak olan dikey hiyerarşik yapının yumuşamasıdır. Teknolojik gelişmeler sayesinde "yönetişim mantığına" uygun olarak karar alma süreçlerine birçok aktör katılmaktadır ve

kararlar daha demokratik bir şekilde alınmaktadır (Kesgin, 2011, s. 82). Ayrıca gelişen teknolojinin sağlamış olduğu imkânlar sayesinde yerel idarecilerin kamuoyu oluşturmaları da daha kolay hale gelmiştir.

Belediyelerin dijitalleşmesinin yasal zeminini oluşturan 5393 sayılı kanunun ek 3. Maddesine göre (5393 sayılı kanun, ek mad. 3), “Belediyeler, mevzuatla kendilerine verilen görev ve hizmetlerin yürütülmesi ve vatandaşlar tarafından yapılan başvuruların sonuçlandırılması amacıyla her türlü idari iş ve işlemin yürütüldüğü e-Belediye bilgi sistemini kullanır”. Bu kapsamda e-Belediye bilgi sistemini;

- kurmaya,
- işletmeye,
- veri saklama,
- veri iletimi ve veri paylaşımı ile ilgili politikaları tespit etmeye,
- çalışma usul ve esaslarını belirlemeye ve bu sistem ile ilgili merkezî bir hizmet standardizasyonu oluşturmaya İçişleri ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği bakanlıkları birlikte yetkilidir.

Bu doğrultuda, e-belediye bilgi sistemi projesi İçişleri Bakanlığı tarafından 2014 yılında mülga Kalkınma Bakanlığı’na sunulmuş ve proje 13.11.2017 tarihinde onaylanmıştır. 66. Hükümetin 2017 yılındaki 180 günlük acil eylem planı ile “Elektronik Belge Yönetim Sistemi” ve “Ruhsat Bilgi Sistemi”nin kurulması görevi İçişleri Bakanlığı’na verilmiştir. Yatırım ortamının iyileştirilmesi amacıyla 15 Şubat 2018 tarihinde yürürlüğe giren 7099 sayılı “Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” da yer alan ek madde 3 ve geçici madde 10 ile belediyelerin sisteme dahil olması zorunlu hale getirildi. Proje 23.07.2019 Tarihinde Resmi Gazetede Yayımlanan 2019-2023 Yıllarını Kapsayan 11. Kalkınma Planında Yer Almaktadır. E-belediye bilgi sisteminin geliştirilmesi, eğitimi, yaygınlaştırılması çalışmaları devam etmektedir (T.C. İçişleri Bakanlığı, e-belediye).

“Dijital teknoloji genel anlamıyla “veri, ses, müzik, metin, fotoğraf ve görüntü biçiminde her türlü enformasyonun ‘bit’lere ya da bilgisayar diline, mikroişlemciler yardımıyla dönüştürülmesi” olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu teknolojiyle birlikte bu biçimlerin üretilmesi, saklanması, iletilmesi ve dağıtılması kolaylaşmış, maddi işlem yeteneği ve hızı önemli oranda artmıştır. Dijital teknolojilerle üretilmiş sistemler; ses, müzik, metin, fotoğraf ve

görüntü gibi biçimlerde kayıplara neden olan analog yapının yerini almış, bilgisayar üreticileri, telekomünikasyon, yayıncılık araç ve sistemlerini üretenler hızlı bir gelişme ortamında kendilerini bulmuşlardır” (Törenli, 2005, s. 9899).

Dijital dönüşüm süreci, yapay zekâ, siber sistemler, bulut bilişim teknolojileri, gömülü sistemler, büyük veri, öğrenen robotlar ve sanal gerçeklik gibi gelişmelerle birlikte hızlı bir ivme kazanmıştır. Bu gelişmeler çağımızda toplumsal hayatta önemli değişikliklere neden olmuştur. Vatandaşların kamu hizmetlerine artan ihtiyaçları taleplerini de artırmış ve yerel yönetim birimleri bu talepleri karşılamak için şeffaf, hesap verebilir, katılımcı, demokratik bir sistem arayışına girmişlerdir. Bütün dünyayı etkisi altına alan bu gelişmeler ülkemizi de aynı derecede etkilemiştir (Kaypak, 2009, s. 215). Temsili demokrasinin yaratmış olduğu bazı dezavantajlardan dolayı doğrudan demokrasi hep insanların içinde bir ukde olarak kalmış fakat insan kitlelerinin büyümesi ve diğer birçok nedenden dolayı doğrudan demokrasi uygulaması mümkün olmamıştır. Ancak yerel yönetimlerde dijitalleşme ile birlikte yeniden katılım imkânı doğmuş ve vatandaşların bu yöndeki beklentileri tekrar artmıştır. Dijitalleşme ile birlikte devlette yönetişim, hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi kavramların etkisi ile âdem-i merkezileşme derecesi artırmış ve yerel yönetimlerin etkisi artırılarak alınan kararlara vatandaşın etkin katılımının önü açılmıştır (Güngör, 2017, s. 2262). Böylece demokratikleşmenin daha da gelişmesinin önü açılmıştır.

E-devletin önemli bir parçası olan e-belediyecilik belediyelerin birçok açıdan ülke kalkınmasına katkı sunmasına olanak tanıyacaktır. Bu bağlamda çağımızın vazgeçilmez gerçeği olan internet yerel halkın faydalanması için kullanılmaktadır. Böylece yerel demokrasinin gelişmesi ve idare ile halk arasındaki bilgi alışverişinin artmasının sağlanması amaçlanmaktadır (Yıldırım ve Öner, 2004). Diğer bir tanım ile e-belediye internet ortamında form sağlama, belediye sayfasına ulaşım imkânı, elektronik işlem ve etkileşime uygun hale gelme gibi online hizmetlerin toplamıdır (Şahin, 2007, s. 165) denilebilir.

Dijitalleşme veya e-Belediyecilik uygulamalarından beklenen yararları şu şekilde sıralamak mümkündür (Henden ve Henden, 2005, s. 59):

- Yönetimin yapılanmasını anlaşılır hale getirmiştir ve alınan kararlara daha kolay ulaşma imkanı tanımıştır.
- Daha önce hizmet sunumunda engel olarak kabul edilen zaman ve mekân kısıtlaması ortadan kalkmaktadır.

- Hizmet sunumu bir defa kurulduktan sonra sunulma maliyetleri düşmektedir ve bu da yönetim ve halkın omuzlarındaki yükü hafifletmektedir.
- Katılımcılık bilincini geliştirerek aidiyet duygusunun gelişmesine katkı sunmaktadır. Buda yerel demokrasinin gelişmesine yardımcı olmaktadır.
- Arada araçlara gerek kalmadan hizmet sunumu gerçekleştiği için personel giderlerinde tasarruf sağlamaktadır.
- Vatandaş katılımının olması gözlemlemeyi de beraberinde getirdiği için hizmet kalitesi de artar.
- Dijitalleşme küresel bir olgu olarak her gün daha fazla artmakta ve daha fazla insanı etkisi altına almaktadır.
- Hizmetler sunulurken halkın çıkarları daha fazla gözetildiği için halkın idareye olan güveni de daha fazla artmaktadır.

Araştırma Etiği

Bu araştırmaya başlamadan önce Muş Alparslan Üniversitesi Etik Kurulu Başkanlığına etik kurulu onayı için başvuru yapılmıştır. Etik kurul başkanlığı 02.01.2023 tarih ve 56 sayılı yazısıyla “*Bir İmkân Olarak Dijitalleşme ve Dijital Belediyecilik: Muş Belediyesi Örneği*” adlı araştırmanın etik açıdan uygun olduğuna karar vermiştir. Ayrıca araştırma ve alıntılar bilimsel kurallara uygun olarak yapılmıştır. Araştırmada katılımcıların gönüllülüğü esas alınmıştır. Araştırma yapılırken katılımcıların kişisel bilgileri gizli tutularak isimleri K1, K2, ... şeklinde kodlanmış ve böylece katılımcı gizliliği sağlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Amacımız dijitalleşme konusunu literatür çerçevesinde ele alarak Muş belediyesi özelinde yapacağımız yüz yüze görüşme ile Muş belediyesinin dijitalleşme durumunu net bir şekilde ortaya koymaktır. Bu kapsamda ana sorumuz olan Muş belediyesinin dijitalleşme seviyesi nedir? Sorusuna cevap bulmak için belediyenin dijitalleşme ile ilgilenen birimine aşağıdaki sorular yönlendirilmiştir:

1. Sizce dijitalleşme nedir?

2. Belediyenin dijitalleşmesi nedir?
3. Şimdiye kadar hangi hizmetlerde dijitalleşmeye gittiniz?
4. Dijitalleşme hangi konularda size kolaylık sağladı?
5. Dijitalleşme konusundaki yeni hedefleriniz nedir?
6. Muş Belediyesi'nin dijitalleşme kapasitesini yeterli buluyor musunuz?

Çalışmamızda belirtilen amaç ve belirlenen sorular ışığında yüz yüze görüşme yöntemini kullanarak ve teori ile destekleyerek Muş Belediyesinin durumunu tespit etmeye çalışmıştır. Bu bağlamda Muş Belediyesi'nde dijitalleşme faaliyeti kapsamında görev yapmış beş personel ile görüşülmüştür. Bu personelin kodlanmış isimleri, eğitim durumları, yaşları ve cinsiyetleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1

Katılımcı Bilgileri

KODU	GÖREVİ	EĞİTİM DURUMU	CİNSİYET	YAŞI
K-1	Bilgi işlem Sorumlusu	Lise	Erkek	40
K-2	Bilgisayar Mühendisi	Lisans	Erkek	27
K-3	Elektrik-Elektronik Mühendisi	Lisans	Kadın	46
K-4	Bilgisayar Teknikeri	Lisans	Erkek	26
K-5	Basın-Yayın	Lisans	Erkek	36

Kaynak: Tablo yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmanın Yöntemi

Genelde toplumların özelde insanların yaşam biçimlerini, davranışlarını, örgütlenme yapılarını ve değişimlerini anlamaya yönelik olarak nitel araştırma yöntemlerinin kullanılması tercih edilir (Özdemir, 2010). Çalışmamız nitel araştırma yöntemlerinden “Durum Çalışması” yöntemini tercih etmiştir. “Durum çalışması araştırması, araştırmacının gerçek yaşam, güncel sınırlı bir sistem (bir durum) ya da belli bir zaman içerisindeki çoklu sınırlandırılmış sistemler (durumlar) hakkında çoklu bilgi kaynakları (gözlemler, mülakatlar, görsel-işitsel materyaller, dokümanlar ve raporlar) aracılığıyla detaylı ve derinlemesine bilgi topladığı, bir durum betimlemesi ya da durum temaları ortaya koyduğu nitel bir yaklaşımdır (Creswell, 2013). Durum çalışmaları, var olan bir durumu belirlemekte ve bu durum üzerinde derinlemesine incelemeler

yapılabilmeye olanak sağlamaktadır” (Yıldırım ve Şimşek, 2011).

Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada nitel veri toplama araçlarından olan görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme tekniğinde kullanılacak soru formunun hazırlanması aşamasında teori araştırılmış ve yapılmış benzer çalışmalar incelenmiştir. Uzman görüşünün de desteği ile altı sorudan oluşan mülakat formu ortaya çıkmıştır.

Veri Toplama Süreci

Araştırmaya katılacak katılımcıların tespit edilmesi için Muş Belediyesi’nden destek alınmıştır. Katılımcılara ulaştıktan sonra konu hakkında genel bilgilendirme yapılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kendilerine verilmiştir. Görüşme sürecinde araştırmacı tarafından gerçekleştirilen mülakatlar izin veren katılımcılar için ses kayıt cihazı ile kaydedilmiş izin verilmeyenler için soru formu el ile doldurulmuştur. Daha detaylı bilgiler almak amacıyla zaman zaman ihtiyaca göre katılımcılara farklı sorular da yöneltilmiştir. Görüşmeler katılımcıların isteği doğrultusunda onların belirledikleri yerlerde genellikle 25-30 dakika sürecek şekilde gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Analizi

“Çalışmada toplanan veriler konuya ilişkin katılımcıların görüşlerini derinlemesine tanımlamak amacıyla içerik analiziyle çözümlenmiştir. İçerik analizi, sözel yazılı ve diğer materyallerin nesnel ve sistematik bir şekilde incelenmesi ve belli temalara göre düzenlenmesi sürecidir. Baş, Akturan ve Uyar (2008)’a göre derinlemesine görüşme açık uçlu keşif odaklı bir metottür. Görüşmenin amacı, görüşmecinin duygularını, bakış açısını ve perspektifini derinlemesine keşfetmektir” (Baş, Akturan ve Uyar, 2008).

Muş Belediyesi’nin Dijitalleşme Durumu

Bulgular ve Bulguların Tahlili

Katılımcıların Dijitalleşme Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, “Dijitalleşme sizce nedir ve bu konuda ne düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve şu cevaplar alınmıştır:

K-1: Hayatımızı kolaylaştıran, hizmete oturduğumuz yerden ulaşmamıza imkân sağlayan, zamandan tasarruf etmemize olanak tanıyan, yeni iş alanları açan yeni bir dünyadır.

K-2: Telefonla, tabletle, bilgisayarla bulut sistemleri kullanarak bilgiye kolay ulaşmamızı sağlayan kağıt ortamından bağımsız yeni ve sınırsız bir dünyadır.

K-3: Söylemde kalan bir süreçtir. Çünkü halen ıslak imzasız iş yapılmıyor, halen kâğıtlar ve dosyalarla uğraşıyoruz. Öncelikle bu konudaki vizyonun değişmesi gerekir ki sonuç alınsın ve başarılı olunsun.

K-4: Çağımızın bir gerçeğidir ve asla kaçamayız, hizmetlerin dijital ortama aktarılmasıdır. Daha çok artarak yaygınlaşmasını isterim.

K-5: Az bir enerji ile çok iş yapılmasına imkan tanıyan, vatandaşların verilere çevrimiçi ulaşmasını sağlayan gerekli bir durumdur. Fakat amacına uygun kullanılmadığı ve gereken özen gösterilmediği takdirde son derece tehlikeli de olabilir.

Verilen cevaplara bakıldığında genel olarak dijitalleşme konusunda katılımcıların belirli bir bilgi seviyesine sahip oldukları görülmüştür. Ancak kanaatimizce bu konuda daha profesyonel bilgilendirilme kanallarına ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin kurum içi veya kurum dışı eğitim olanakları kullanılarak bu konuda periyodik eğitimler verilebilir ve böylece gelişmelerin daha kolay takip edilmesi sağlanabilir. K-3'ün söylemde kalan bir süreç olduğu yönündeki eleştirisi de aslında çokça karşılaşılan bir şikayettir. Bu konuda klasik anlayışa sahip memurların geleneksel yöntemlerde ısrarcı olması ve yeniliğe direnmesi dijitalleşmenin önündeki önemli engellerden birini oluşturmaktadır. Yapılması gereken bu anlayışa sahip personelin bu konuda eğitilmesi ve bu yöndeki kanaatlerinin değiştirilmesidir.

Katılımcıların Belediyelerin Dijitalleşmesi Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, "Belediyenin dijitalleşmesi nedir?" sorusu sorulmuş ve şu cevaplar alınmıştır:

K-1: Hizmetlerin karasal düzenden sanal ortama aktarılması, zor olan hizmet akışının kolay hale gelmesi, örneğin imarda ruhsat işlemlerinin kolaylaşmasının sağlanmasıdır.

K-2: Verilerin tek bir çatı altında toplanarak aracısız bir şekilde doğrudan vatandaşa hizmetin sunulmasıdır. Belediyenin kırtasiye giderlerinin azalmasına yardımcı olan bir süreçtir.

K-3: Belediyenin sunduğu çeşitli hizmetlerin sanal ortama aktarılmasıdır.

K-4: Belediyenin dijitalleşmesi vatandaşın oturduğu yerden hizmete

ulaşmasına imkân sağlanmasıdır.

K-5: Belediyenin vatandaşla yirmi dört saat iletişim halinde olması, vatandaşın yönetime katılım oranının artması, reklam ve tanıtımın daha kolay hale gelmesidir.

Katılımcıların belediyenin dijitalleşmesi konusunda olumlu görüşlere sahip oldukları ve bu dijitalleşme gerçekleştiği takdirde hem kendileri hem de vatandaşlar açısından iyi sonuçlar doğuracağı konusunda olumlu bir kanaate sahip oldukları görülmektedir. Vatandaşın sunulan hizmetlere ulaşması, alınan kararlara katılması hem belediyelerin aldıkları kararların meşruiyetini sağlayacaktır hem de belediyenin hizmet yürütmesini kolaylaştıracaktır.

Katılımcıların Belediyenin Şimdiye Kadarki Dijitalleşen Hizmetleri Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, “Şimdiye kadar hangi hizmetlerde dijitalleşmeye gittiniz?” sorusu soruldu ve şu cevaplar alındı:

K-1: Gelir-gider modülü oluşturuldu ve borçların otomatik tahakkuku sağlanarak ödemeler kolaylaştırıldı. İmar ve emlak rayiç bedeli sorgulama imkânı sunuldu. Belediye meclisince alınan kararlar belediye internet sayfasından paylaşılarak vatandaşın bilgilendirilmesi sağlandı.

K-2: 2017 yılından itibaren su sayaçlarının el terminalleri ile okunmasına geçildi. Bu sayede okunan sayaçların otomatik olarak merkez bilgisayarlara düşmesi sağlandı ve gelir kaybı önlenmiş oldu. MAX projesi dediğimiz sistem ile nüfus idaresi ile ortak adres sistemi kuruldu ve bir kişinin birden çok adreste görünmesi önlendi. Bu proje imar işlemleri için büyük kolaylıklar sağladı. Sistemimizde ada parsel bilgisi girilerek tapu durumu sorgulanabilmektedir. Muş’un çeşitli yerlerinde kurduğumuz led ekranlarla halka reklam ve duyurularımızı daha kolay ulaştırabiliyoruz.

K-3: Birçok konuda artık çevrimiçi dilekçe ile başvuru alıyoruz. Böylece asansör tescil belgesi, oturma ruhsatı gibi başvuruları vatandaşlarımız belediyeye gelmesine gerek kalmadan gerçekleştirme imkan tanınmaktadır.

K-4: Ödemeler, reklam imkânları konusunda, işyeri ruhsatı başvurusu konusunda dijitalleşme sağlandı. Kurulan led ekranlarımız sayesinde halka tanıtımlarımızı daha kolay yapabiliyoruz, hatta bu bize belirli bir reklam geliri de sağladı.

K-5: Akıllı kent projesi ile imar, ruhsat, ev takibi gibi konularda mesafe

kat ettik. El terminalleri ile sayaç okuma, çevrimiçi ödeme yapma gibi konularda dijitalleşme sağlandı.

Katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde, bugüne kadar pek çok konuda dijitalleşmenin sağlandığı ve iş akışının bu sayede kolaylaştığı görülmektedir. Örneğin gelirlerin dijital tahsili, otomatik sayaç okuma belediye gelirlerini artırmış ve giderleri azaltmıştır. Yine reklam gelirlerinin artması, tanıtım hizmetlerini kolaylaşması dijitalleşmenin sağladığı diğer avantajlardandır. Ancak kendilerinin de ifade ettikleri gibi bu henüz arzu edilen seviyede değildir ve daha fazlası beklenmektedir.

Katılımcıların Dijitalleşmenin Hangi Konularda Kolaylık Sağladığı Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, “Dijitalleşme hangi konularda kolaylık sağladı?” sorusu yöneltildi ve katılımcılar şu cevapları verdi:

K-1: Evrakların elektronik ortamda işlem görmesi hem iş akışını hızlandırdı hem de kırtasiye giderlerini düşürdü. Bu da zamandan tasarruf edilmesini sağlayarak aranan evrakların kolaylıkla bulunmasına yardımcı oldu.

K-2: Vatandaşla muhatap olmadan, hızlı ve güvenli bir biçimde hizmet sunulmasının önü açıldı. Ayrıca vatandaş da bekleme derdinden kurtularak çok rahat bir biçimde işini görme imkânına kavuştu. Birçok birimin iş yükü hafifledi ve kayıp-kaçak azaldı. Bu da belediyenin gelirlerinin artmasına vesile oldu.

K-3: Gelir ve giderin daha doğru ve daha gerçek bir biçimde hesaplanması imkânı doğdu. Sahte evrak oluşturma önüne geçildi. Yazışmalar hızlandı ve iş yükü azaldı.

K-4: Ödemelerin gerçekleşmesi kolaylaştı ve veznedar sayısı altıdan üçe düşürüldü, zaman tasarrufu sağlandı, iş yükü kısmen de olsa azaldı, kırtasiye giderleri gibi gereksiz harcamalar ortadan kalktı.

K-5: Led ekranlarımız sayesinde reklam ve tanıtım işleri kolaylaştı. Sosyal medya olanaklarının artmasıyla vatandaş ile belediye arasında iletişim arttı.

Dijitalleşme çağımızın bir gerçeği olarak belediyelerin sunduğu birçok hizmette kolaylık sağlamış, yeni iş alanları açılmasına yardımcı olmuş, vatandaşın daha çok katılmasına imkân tanımış ve bu sayede demokratikleşmenin gelişmesine zemin hazırlamış bir olgudur. Ayrıca kırtasiye giderlerini azaltmış, zamandan tasarruf olanağı tanımış,

personelin iş yükünün azalmasına, vatandaşın güven düzeyinin artmasına yol açmıştır.

Katılımcıların Dijitalleşmede Hedefleri Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, “Dijitalleşme konusundaki yeni hedefleriniz nedir?” sorusu soruldu ve şu cevaplar alındı:

K-1: Şimdiye kadar elektronik hizmet için her belediye kendisi hizmet alımı yapıyordu, bu da uygulama farklılığına sebep oluyordu. İçişleri bakanlığı tüm belediyeleri kapsayan yeni bir elektronik proje üzerinde çalışıyor, bu çalışma tamamlandığında hizmetler daha iyi bir standarta oturmuş olacaktır. Bir diğer çalışmamız araçlarla ilgili bakım ve onarım işlemlerinin elektronik ortamda takibinin sağlanmasına yöneliktir.

K-2: İmar bilgileri için e-arşiv oluşturma fikrimiz var bunu gerçekleştirebilirsek çok önemli bir iş yapmış olacağız. İki adet yeni led ekran kurmayı planlıyoruz. İnşasına yeni başlanılan kent meydanını çevre dostu bir meydan olarak tasarlamak için buradaki enerji ihtiyacını yenilenebilir enerjiden daha doğrusu güneş enerjisinden elde etmeyi hedefliyoruz. Kamu-özel ortaklığı şeklinde Güneş Enerji Santrali (GES) projemizin hayata geçmesi için girişimler başladı ve ilk adımlar atılarak gerekli protokoller imzalandı.

K-3: Yapı ruhsatının elektronik ortama aktarılması ve bu alanda kurumsal iş birliğinin artırılması hedeflerimiz arasındadır.

K-4: Bir istek-şikâyet modülü oluşturmaya çalışıyoruz, evlendirme tarihi alma modülümüz var ancak aktif değil, bunu aktifleştirmeyi hedefliyoruz. Bunun için gerekli olan personel ihtiyacımızın giderilmesi gerekiyor.

K-5: Atm tarzı ödeme noktaları oluşturarak vatandaşın ödemelerini daha kolay gerçekleştirmesini istiyoruz. WhatsApp ihbar hattı kurarak vatandaşın 24 saat bize ulaşabilecekleri bir mecra kurmaya çalışıyoruz.

Katılımcıların belirttikleri şekilde yeni hedefler daha çok ihtiyaçlardan ve vatandaş taleplerinden doğmaktadır. Vatandaşın memnun edilmesi için yeni projeler hazırlanmaktadır. Ödeme olanaklarının artırılması vatandaşın işini kolaylaştırabileceği gibi aynı zamanda belediye gelirlerini de artıracaktır. Yine yenilenebilir enerji projeleri oluşturma hedefi çok yerinde ve günümüz hizmet anlayışına çok uygun bir adımdır. Zira bu gerçekleştiği takdirde çok önemli bir yol kat edilmiş olacaktır. Önemli olan bu hedeflerin söylemde kalmayarak eyleme geçmesidir. Bunun için de güçlü bir irade ile birlikte idarenin desteğine ihtiyaç duyulmaktadır.

Katılımcıların Muş Belediyesi'ni Dijitalleşme Kapasitesi Konusundaki Görüşleri

Katılımcılara, “Muş belediyesinin dijitalleşme kapasitesini yeterli buluyor musunuz?” sorusu soruldu ve şu cevaplar alındı:

K-1: Yetersiz buluyorum bunun sebepleri ise; nitelikli personel ve araç-gerecin olmamasıdır.

K-2: Bütçe kısıtı, personelin nitelik ve sayısı olarak eksik olmasından dolayı yetersizdir.

K-3: Yönetimin konuyu tam bilmemesi, bütçe yetersizliği ve yaşanan personel sıkıntısından dolayı yeterli bulmuyorum.

K-4: Yönetim kademesi dijitalleşme giderlerini fuzuli gider olarak görüyor, elimizdeki araç-gereç yetersiz bu ve bunun gibi durumlardan dolayı yetersizdir.

K-5: Belediyeler siyasi kurumlar olduğu için ister istemez farklı faktörler devreye girmekte ve dijitalleşmeye engel olabilmektedir. Bundan dolayı da yetersiz bir dijitalleşme kapasitesine sahiptir.

Katılımcıların tamamı Muş Belediyesinin dijitalleşme kapasitesinin yetersiz olduğunu belirtmekte ve hemen hemen hepsi aynı gerekçeleri öne sürmektedir. Bütçe ve personel yetersizliği, idare edenlerin konuya tam olarak hâkim olamamasından dolayı destek vermemesi ortak gerekçeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Buradan şu sonuç çıkarılabilir; belediyenin personelinin önce idare edenlerinin bu konuda bilgilendirilmesi ve geleneksel yönetim yöntemlerinin işlevini yitirdiği, artık yeni bir çağın başladığı konusunda bilgilendirilmesi ve dijitalleşme için bir bütçe ayrılması gerekmektedir.

Sonuç

Devletin görev, yetki ve sorumluluk alanı göz önüne getirildiğinde kapsadığı bu alan çok büyük bir sınırı meydana getirmektedir. Bu noktada devletin hem görev ve yetkilerini tam anlamıyla gerçekleştirebilmesi için hem de kamu hizmetlerine yönelik toplumsal ihtiyacı, merkezi idareden daha etkin ve verimli bir şekilde yürütebilmesi için yerel örgütlere ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyaca binaen mahalli idareler kurulmuştur. Bir mahalli idare birimi olarak belediyeler hizmetlerini sunarken hemşerilik hukukunu dikkate almaktadırlar. Bu nedenle kapsadığı ve hizmet sunduğu vatandaşlar arasında samimi ve güçlü

bir bağın olması gerekmektedir. Bahsi geçen güçlü bağın kurulmasını demokratik yönetimin bir kazanımı olan seçimler sayesinde oluşturmaktadır. Yerel yönetimi merkezi yönetimin taşra teşkilatından ayıran şeyin seçim sürecinde seçmen ile seçilen arasında bir bağın kurulması ve tekrar seçilmek için seçmene ihtiyaç duyulmasıdır.

Dijitalleşme çağımızın kaçınılmaz bir gerçeği olarak her alanı çok hızlı bir şekilde etkilemektedir. Dijitalleşme ile birlikte artık dünyanın küresel bir köy haline geldiği ve hiç kimsenin bu gerçeğe gözünü kapatamayacağı düşüncesi etkili olmaya başlamıştır. Belediyeler de günümüzde bu gerçeği göz ardı edemezler ve bu sürecin dışında duramazlar

Çalışma konumuz olan Muş Belediyesi'nin bulunduğu Muş İli görece ülkemizin en az gelişen illeri arasında yer almaktadır. Nitekim Muş birçok çalışmada çeşitli açılardan son sıralarda yer almaktadır. Örneğin insani gelişme endeksi açısından 81. sırada sayılmaktadır (Yeşilyurt vd., 2017, s. 2014). Yine Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının 2022 yılında yayınladığı SEGE raporunun gelişmişlik sıralamasını 6 kademe olarak belirlediği çalışmada Muş en son kademe olan 6. kademede yer almıştır (SEGE, 2022: 36). Dolayısıyla ülkemizin gelişmiş illerindeki belediyeler bile beklenen seviyede bir dijitalleşme kapasitesi sergilememişken Muş Belediyesi'nin bu konuda tam başarılı olması beklenen bir durum değildir. Bizim amacımız da bu konudaki temel eksiklikleri belirleyerek ortaya koymaktır.

1929 yılında ilk olarak kurulan Muş Belediyesi günümüzde 2019 yerel seçimlerinde seçilen Adalet ve Kalkınma Partisi adayı Feyat Asya tarafından yönetilmekte ve bünyesinde 29 kadın, 551 erkek toplam 580 personel barındırmaktadır.

Muş Belediyesi, e-belediye sistemine 2017 yılında elektronik bilgi sistemi ve ruhsat bilgi sistemi kapsamında dahil olmuş, 2018 yılında EBYS'yi kullanmaya başlamıştır. EBYS'nin ruhsat, evlendirme, muhtarlıklar, karar organları ve sosyal yardım modülleri etkin olarak kullanılmaktadır. E-belediye modülü dışında eskom modülü emlak, su, çevre temizlik vergisi bilgilerini takip için kullanılmaktadır. Eskom'un 2022 yılı itibarı ile belediyeye maliyeti 100.000 TL'dir (Ömer Faruk KARAKAYA, Muş Belediyesi Bilgi İşlem Sorumlusu).

Muş Belediyesi özelinde yaptığımız çalışma kapsamında geçmişte ve mevcut durumda dijitalleşme biriminde çalışmış ve aktif olarak görevde bulunan beş kişi olduğu tespit edildi ve bunlarla tek tek görüşüldü. Katılımcıların dijitalleşme konusunda görece belli bir bilgiye sahip

oldukları, belediyenin dijitalleşmesini hem kendi iş yüklerini azaltacağı hem de vatandaşı memnun edeceği için istedikleri görülmüştür. Diğer taraftan şimdiye kadar dijitalleşen konu alanlarını olumlu ama yetersiz gördükleri, dijitalleşmenin kendilerine birçok kolaylık sağladığını kabul ettikleri tespit edilmiştir. Asıl şikâyet konularının altıncı sorumuzda ortaya çıktığı ve belediyenin dijitalleşme kapasitesinin yetersiz bulunduğu dile getirilmiştir. Burada idarecilerin vizyon olarak bu konuda yetersiz olması, iş birliği için kurumlar arası imzalanan protokoller olmasına rağmen bunların bir türlü hayata geçirilmemesi, bütçe ve personel yetersizliğine ilaveten mevcut personel ve araç gereçlerin niteliksiz olması engel olarak sıralanmıştır. Gerçekten çok titiz bir şekilde korunması gereken ve verilerin işlenerek gizlendiği bilgi-işlem odasının yeteri kadar korunaklı olmadığına bizzat şahit olunmuştur. Bu gerekçelere binaen Muş Belediyesi'nin dijitalleşme konusunda bazı adımlar atmış olmasına rağmen henüz çok eksikliği olduğu ve bu eksikleri gidermek için aşağıdaki adımları atması gerektiği tespit edilmiştir:

- Yönetim kademesi dâhil bütün personelin dijitalleşme konusunda eğitilmesi,
- Yeni personel istihdam edilirken dijitalleşme konusundaki yeterliliklerinin ölçülmesi
- Dijitalleşme için yeterli bütçenin ayrılması,
- Araç-gerecin nitelikli hale getirilmesi
- Halkın bu konuda bilgilendirilmesi için çeşitli çalışmaların yapılması

Bütün bu sonuçlar toparlandığında; Muş Belediyesi dijitalleşme yönünde çeşitli adımlar atmış olmasına rağmen bunların henüz çok yetersiz olduğu, dijitalleşme için daha ciddi adımların atılması gerektiği görülmektedir.

Ek Beyan / Declaration

Makalenin tüm süreçlerinde TESAM'ın araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hareket edilmiştir.

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

In all processes of the article, TESAM's research and publication ethics principles were followed.

There is no potential conflict of interest in this study.

The authors declared that this study has received no financial support.

The authors contributed equally to the study.

Kaynakça

Baş, T. Akturan U. ve Uyar, E. Ö. (2008). Derinlemesine görüşme. T. Baş ve U. Akturan (Ed.). *Nitel araştırma yöntemleri NVivo 7.0 ile nitel veri analizi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Creswell, J. W. (2013). Nitel araştırma yöntemleri beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni. (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev.). Ankara: Siyasal Yayın Dağıtım.

Eryılmaz, B. (2013), *Kamu Yönetimi*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Güngör, S. (2017). Siyasetin @ hali: dijital çağda siyasal katılım. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22, Kayfor Özel Sayısı.

Henden, H. B., Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.

Karaca, Y., Öztürk, M. K. (2019). Yeni nesil belediyecilik: Dijital belediye uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2,(3).

Karataş, E., Tarham, A. (2021). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: Büyükşehir belediyeleri üzerine bir içerik analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 45, 317-335.

Kaypak, Ş. (2009). Küreselleşme sürecinde e-dönüşüm ve belediyelere yansması. 7. *Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı* içinde (s. 215-234).

Kesgin, B. (2011). E-Dönüşüm ve E-Belediyecilik: Katılma ve Yönetişim Sorununda Yoksullar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 2.

Ökmen, M., Parlak, B. (2010). *Kuramdan uygulamaya yerel yönetimler*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.

Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: Sosyal bilimlerde yöntem bilim sorunsalı üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 11(1), 323-343.

Parlak, B. (2011). *Kamu Yönetimi sözlüğü*. Bursa: MKM Yayıncılık.

SEGE. (2022). İlçelerin Sosyo-Ekonomik gelişmişlik sıralaması araştırması. *T. C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Kalkınma Ajansları Genel Müdürlüğü Yayını, Sayı: 8, Araştırma Raporu Sayı : 3, Şubat , Ankara.*

Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 29.

T.C. İçişleri Bakanlığı, e-belediye, (<https://www.belediye.gov.tr/hakkimizda>, erişim tarihi: 14.02.2023).

Törenli, N. (2005). *Yeni medya, yeni iletişim ortamı*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Yeşilyurt, M. vd. (2017). Türkiye’de illere göre insani gelişme endeksi. *Pamukkale Üniversitesi SBE Dergisi*, 27.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldırım, U., Öner, Ş., (2004). Bilgi topumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology, TOJET January*, 3(1).

5393 Sayılı Belediye Kanunu, Kabul tarihi: 03.07.2005.