

Türkiye'de E-Belediyecilik: Yerel Yönetimlerin Dijitalleşme Yolu ve Uygulama Analizi *

*Tayfun VARNALI

¹*Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, tayfun_kkk@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-3895-*

8620

Geliş Tarihi/Received: 01.08.2024

Kabul Tarihi/Accepted: 08.01.2025

e-Yayın/e-Printed: 31.01.2025

ÖZET

Bu çalışma, Türkiye'deki e-belediyecilik uygulamalarını inceleyerek, yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecindeki etkinliklerini ve vatandaş hizmetleri üzerindeki etkilerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Kırklareli ve Tekirdağ illerinden seçilen dört ilçe (Babaeski, Alpullu, Çorlu ve Ergene) üzerine yapılan bu analiz, e-belediyecilik sistemlerinin şeffaflık, bilgiye erişim kolaylığı, hizmet kalitesi ve teknoloji kullanımı gibi kriterler üzerinden değerlendirilmiştir. Çalışmada, her ilçenin resmi web sitesi ve dijital hizmetleri, 60 farklı kriter kullanılarak incelenmiş ve Python programlama dili ile ısı haritaları oluşturulmuştur. Bu haritalar, ilçelerin e-belediyecilik performansını görsel olarak sunmakta ve güçlü ile zayıf yönleri belirlemede kullanılmaktadır. Sonuçlar, Çorlu ve Babaeski belediyelerinin yüksek performans gösterdiğini, Ergene ve Alpullu belediyelerinin ise bazı stratejik ve kurumsal bilgilere erişim konusunda eksiklikler yaşadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, yerel yönetimlerin dijital hizmet sunumlarını geliştirmeleri ve vatandaşlara daha kapsamlı bilgi sunmaları gerektiğini göstermektedir. Çalışmanın amacı, e-belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artırarak, yerel yönetimlerin şeffaflık ve vatandaş memnuniyetini nasıl yükseltebileceğine dair öneriler sunmaktır.

Anahtar Kelimeler: E-Belediyecilik, E-Belediyecilik Uygulamaları, Dijital Dönüşüm

E-Municipality in Turkey: Digitalization Path and Application Analysis of Local Governments

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of e-municipality practices and their impact on citizen services by analyzing the digital transformation of local governments in Turkey. The analysis focuses on four districts selected from Kırklareli and Tekirdağ provinces (Babaeski, Alpullu, Çorlu, and Ergene). The e-municipality systems were assessed based on 60 criteria, including transparency, ease of information access, service quality, and technology use. Data from official websites and digital services of each district were analyzed, and heat maps were created using Python programming language. These maps visually present the e-municipality performance of the districts and highlight strengths and weaknesses. The results indicate that Çorlu and Babaeski municipalities perform well, while Ergene and Alpullu municipalities exhibit deficiencies in providing strategic and institutional information. These findings suggest that local governments need to enhance their digital service delivery and provide more comprehensive information to citizens. The objective of this study is to offer recommendations on how to improve e-municipality practices, thereby increasing transparency and citizen satisfaction in local governance.

Key Words: E-Government, E-Government Applications, Digital Transformation

GİRİŞ

Küreselleşme ve dijital dönüşüm, toplumsal ve ekonomik yapıları yeniden şekillendirirken, yerel yönetimlerin işleyişinde de köklü değişikliklere neden olmaktadır. Bu dönüşüm sürecinde, e-belediyecilik (elektronik belediyecilik) uygulamaları, yerel yönetimlerin etkinliğini artırma ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma konusunda kritik bir rol oynamaktadır. E-belediyecilik, belediyelerin iş süreçlerini dijital ortamda gerçekleştirerek bilgiye erişimi kolaylaştırır, şeffaflık sağlar, maliyetleri düşürür ve genel verimliliği artırır. Ancak, özellikle gelişmekte olan ülkelerde bu uygulamaların hayata geçirilmesi sırasında çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Altyapı eksiklikleri, kültürel engeller ve teknolojik zorluklar gibi faktörler, e-belediyeciliğin etkinliğini sınırlayabilir ve bu alandaki gelişmelerin önündeki engelleri oluşturabilir.

Türkiye’de e-belediyecilik uygulamaları, 1980’lerden itibaren bir dizi stratejik adımla gelişim göstermiştir. E-Türkiye Girişimi ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi gibi projeler, e-belediyeciliğin temellerini atmış ve dijital dönüşümün hız kazanmasını sağlamıştır. 2006 yılında başlatılan e-devlet kapısı, yerel bilgi projeleri ve diğer dijital hizmetler, yerel yönetimlerin bilgi paylaşımını artırmayı ve vatandaşlara daha erişilebilir hizmetler sunmayı amaçlamıştır. Bununla birlikte, Türkiye’deki yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecinde karşılaştıkları zorluklar, bu uygulamaların etkinliğini sınırlayabilmektedir. Bu zorluklar arasında dijital uçurum, internet erişimindeki farklılıklar ve veri güvenliği riskleri önemli rol oynamaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin Kırklareli ve Tekirdağ illerindeki dört ilçenin e-belediyecilik uygulamalarını kapsamlı bir şekilde analiz etmektir. Seçilen ilçeler, Kırklareli ilinden Babaeski ve Alpullu, Tekirdağ ilinden ise Çorlu ve Ergene, çeşitli kriterler doğrultusunda değerlendirilecek ve bu ilçelerin e-belediyecilik performansları karşılaştırılacaktır. Analiz, dört ana başlık altında toplanan 60 kriter üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu kriterler, şehir yönetiminin şeffaflığı, bilgiye erişim kolaylığı, sunulan hizmetlerin kalitesi ve teknoloji kullanımını içeren alanları kapsamaktadır.

Analiz sürecinde, her bir ilçe için resmi internet siteleri ve dijital hizmetler üzerinden veri toplanmış ve Python programlama dili kullanılarak ısı haritaları oluşturulmuştur. Bu haritalar, her kriterin ilçelerdeki varlığını ve yaygınlığını görsel olarak sunmakta ve ilçelerin e-belediyecilik performanslarını değerlendirmektedir. Isı haritaları, kriterlerin her bir ilçe için mevcut olup olmadığını renk kodlaması ile göstermekte ve toplamda her ilçenin e-belediyecilik performansını değerlendirmektedir.

E-belediyecilik, yerel yönetimlerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş katılımını artırma çabalarını desteklerken, dijital hizmetlerin etkili bir şekilde sunulması için önemli bir araçtır. Ancak, mevcut uygulamaların eksiklikleri, yerel yönetimlerin dijitalleşme sürecinde karşılaştıkları zorlukları ve bu zorluklara yönelik önerileri anlamak, bu sürecin daha etkin bir şekilde yönetilmesi için kritik öneme sahiptir. Bu çalışma, Türkiye’deki e-belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artırmak ve yerel yönetimlerin dijital dönüşüm süreçlerini desteklemek için değerli bilgiler sunmayı hedeflemektedir.

1. Küreselleşme Ve Dijital Dönüşüm: E-Belediyecilik Ve Yerel Yönetimlerin Güçlenmesi

1.1. E-Belediyecilik ve Yerel Yönetimlerin Güçlenmesi

E-belediyecilik, yerel yönetimlerin etkinliğini artıran ve demokratik süreçleri güçlendiren önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir. Bu sistemler, vatandaşların yerel yönetime daha etkin katılımını sağlamayı ve belediyelerin daha dinamik ve verimli bir şekilde faaliyet göstermesini amaçlamaktadır. Yerel yönetimlerin görevlerini etkili bir biçimde yerine getirebilmesi, bilgiyi sistematik ve etkin bir şekilde kullanabilmesine, verileri mobilize edebilmesine ve kamuoyuyla şeffaf bir biçimde paylaşabilmesine bağlıdır (Geymen ve Yomraloğlu, 2010: 77-88). E-belediyeciliğin temel avantajlarından biri, kamuya açık ve kolay erişilebilir bilgi akışı sağlamasıdır. Bu sistemler, yönetim süreçlerinde etkinliği ve şeffaflığı artırarak, kamu kaynaklarının daha verimli kullanılmasına ve ülkenin sosyal ve ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmaktadır.

E-belediyecilik, belediyeler ile yerel toplum arasında etkileşimli bir iletişim ve bilgi paylaşım ortamı oluşturarak, yüksek kaliteli kamu hizmetlerinin sunulmasını ve yerel demokrasinin güçlendirilmesini teşvik etmektedir. Kamu yönetiminin modernizasyonu ve reformu amacıyla geliştirilen bu sistemler (Azab vd., 2009: 11-28; Becker vd., 2004; Al-Khoury, 2011: 22-43), dünya genelinde hükümetlere önemli avantajlar sağlamaktadır. Teknolojik yenilikler, yönetimde verimsizliklerin giderilmesine, optimal yönetim sonuçlarının elde edilmesine, sivil toplum kuruluşları, işletmeler ve kamu kurumları arasındaki etkileşimin artırılmasına ve yönetim süreçlerinde şeffaflığın güçlendirilmesine katkı sunmaktadır. Ayrıca, karar alma süreçlerinin daha açık hale getirilmesi (Saparniene, 2013), maliyet tasarrufunun sağlanması, hükümetlerin hesap verebilirliğinin artırılması, kamu hizmetlerinde verimliliğin yükseltilmesi, işlem sürelerinin kısaltılması, yolsuzluğun azaltılması, idari yükün hafifletilmesi ve seçmen katılımının teşvik edilmesi gibi çeşitli faydalar sunmaktadır.

Ancak, e-belediyeciliğin sunduğu potansiyel faydalara rağmen, özellikle gelişmekte olan ülkelerde uygulama sürecinde çeşitli zorluklar ortaya çıkmaktadır. Bu zorlukların aşılması, yerel yönetimlerin

bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) sunduğu imkânlardan tam anlamıyla yararlanabilmesi açısından kritik bir gerekliliktir. Moon ve Norris (2005), e-belediyeçiliğin başarısının büyük ölçüde ülkenin, bölgenin veya şehrin BİT altyapısının gelişmişlik düzeyine bağlı olduğunu vurgulamaktadır (Moon ve Norris, 2005: 43-55). E-belediyeçilik projelerinin etkinliği, ülkelerin genel kalkınma seviyeleriyle doğrudan ilişkilidir. Örneğin, Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu 2009-2010'a göre Türkiye, 3.68 puanla 69. sırada yer almakta olup, 2006 yılında 48. sırada bulunan bilgi teknolojileri hazırlık endeksindeki konumu 69. sıraya gerilemiştir (Yaman vd., 2013: 207-220).

E-belediyeçiliğin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için organizasyonel hazır olma düzeyi temel ve stratejik bir zorluk olarak öne çıkmaktadır. Geleneksel yönetim sistemlerinden modern bilgi teknolojilerine geçiş süreci; web siteleri ve portalların etkin tasarımı, belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ve sistem entegrasyonu gibi unsurları içermektedir. Bu faktörler, e-belediyeçiliğin hedeflerine ulaşabilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir (Hahnavazi ve Shahnavazi, 2012: 141-144).

E-belediyeçiliğin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi, vatandaşların güvenine ve sunulan e-hizmetlerin kullanım kolaylığına bağlıdır. Carter ve Bélanger (2005), e-hizmetlerin kullanım kolaylığı, uyumluluk ve sistem güvenilirliğinin, bireylerin e-kamu hizmetlerini benimseme niyetleri üzerinde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır (Carter ve Bélanger, 2005: 5-20). Meftah vd. (2015), kültürel faktörler, farkındalık ve güven arasındaki güçlü etkileşimin, e-hizmetlerin benimsenme sürecinde kritik bir rol oynadığını vurgulamaktadır.

Yalova'da gerçekleştirilen bir e-belediyeçilik çalışmasında Daştan (2015), teknoloji kullanım yeterliliği, algılanan kullanım kolaylığı, farkındalık düzeyi ve bilgi kalitesinin, e-belediyeçilik hizmetlerinin kabul edilmesini olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Bununla birlikte, eğitimsiz yerel yönetim yetkilileri, e-hizmetlere yönelik güvensizlik ve sistemlerin karmaşıklığı gibi sorunlar, ele alınması gereken başlıca zorluklar arasında yer almaktadır (Daştan, 2015: 104-115). Benzer şekilde, Nkohkwo ve Islam (2013), bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) altyapısının yetersizliği, insan kaynaklarındaki eksiklikler, mevzuat düzenlemelerinin sınırlılığı, internet erişiminin kısıtlılığı, dijital uçurum ve bağlantı sorunlarının, gelişmekte olan ülkelerde e-kamu ve e-belediyeçilik uygulamalarının önündeki temel engeller arasında bulunduğunu ifade etmektedir.

E-belediyeçiliğin karşılaştığı bir diğer önemli zorluk, belediyelerin web sitelerinin işlevselliği ile ilgilidir. Bensghir (2000), İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, İzmit, Antalya ve Kayseri belediyelerinin web sitelerini analiz ederek, bu platformların genellikle yalnızca tek yönlü bilgi aktarımı sağladığını, e-hizmet sunma işlevinin bulunmadığını ve web sayfalarının yöneticilerin taleplerine göre tasarlandığını tespit etmiştir. Ayrıca, vatandaşların web sitesi yönetimine katılımını teşvik eden uygulamaların eksik olduğu ve elektronik ticaret entegrasyonunun gerçekleştirilmediği belirtilmiştir. Bunun yanı sıra, belediye web sitelerinin genellikle halkla ilişkiler odaklı bir yapıya sahip olduğu ifade edilmektedir (Bensghir, 2000: 3-62).

Gelişmekte olan ülkelerde karşılaşılan yaygın sorunlardan biri de çeşitli hükümet kurumları arasındaki koordinasyon eksikliği ve bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) politikalarının yetersizliğidir (Gichoya, 2005). Başarılı bir e-kamu uygulaması büyük ölçüde vatandaşların bu sistemleri benimsemesine ve aktif olarak kullanmasına bağlıdır. Bu doğrultuda, vatandaşların e-portal hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi ve eğitilmesi, sistemin etkinliğini artırmak için kritik bir gereklilik olarak öne çıkmaktadır (Sarrayih ve Sriram, 2015). Bununla birlikte, kültürel farklılıklar, yetersiz politik irade ve e-belediyeçilik modellerinin başka ülkelere ödenç alınarak doğrudan uygulanması, e-hizmetlerin yaygın benimsenmesinin başlıca nedenleri arasında yer almaktadır.

1.2. E-Belediye Yönetiminde Çözülmesi Gereken Gerçek Problemler

E-devlet araştırmaları, e-belediye sistemlerinde karşılaşılan çeşitli sorunları ortaya koymakta olup, bu sorunlar arasında vatandaşların e-belediye platformlarını kullanma konusundaki eksiklikleri, güvenlik tehditleri, değişime karşı direnç, yetersiz beceri ve finansal kaynaklar ile veri koruma riskleri öne çıkmaktadır. Özellikle vatandaşların dijital yetkinliklerinin sınırlı olması ve sistemlere duydukları güvenin düşük seviyede kalması, e-belediye projelerinin başarısını ciddi şekilde olumsuz

etkileyebilmektedir. Bu zorlukların aşılabilmesi için kapsamlı ve stratejik bir yaklaşım benimsenmesi gerekmektedir.

Etkili bir e-belediye sistemi oluşturmak yalnızca uygun teknolojinin seçilmesiyle sınırlı kalmamalıdır. Aynı zamanda organizasyonel kapasitenin güçlendirilmesi, kurumsal ve düzenleyici engellerin aşılması, çevresel, siyasi, kültürel ve sosyal faktörlerin göz önünde bulundurulması ve gerekli insan kaynaklarının temin edilmesi kritik öneme sahiptir (Weerakkody vd., 2009). Hükümetlerin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) sunduğu fırsatları sürekli olarak değerlendirmesi ve toplumsal ihtiyaçlara uygun çözümler üretmesi, e-belediye sistemlerinin sürdürülebilir başarısı açısından temel bir gerekliliktir.

E-belediye sistemlerinin geliştirilmesinde karşılaşılan başlıca engeller arasında veri iletim kanallarının yüksek maliyetleri ve teknolojik altyapının yetersiz gelişmişliği, bilgi paylaşımında format ve protokoller arasındaki uyumsuzluklar, bilgiye yönelik ekonomik ve yasal düzenlemelerdeki eksiklikler, teknik ve materyal kaynakların sınırlılığı ile uzmanlık ve kullanıcı becerilerindeki düşük seviyeler yer almaktadır. Bu engellerin giderilmesi, e-belediye sistemlerinin etkinliğini artırmak ve kamu hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için elzemdir. Özellikle yüksek maliyetler ve teknik kaynak eksiklikleri, birçok belediyenin modernizasyon sürecini yavaşlatmakta ve bu durum, sunulan hizmetlerin verimliliği ile erişilebilirliğini doğrudan etkilemektedir.

E-belediyecilik uygulamalarının önündeki temel engellerden biri de organizasyonel altyapı eksiklikleri ve nüfusun internet erişimi ile ilgili yaşadığı güçlüklerdir. Bu bağlamda, internet erişiminin yaygınlaştırılması ve halkın dijital okuryazarlığını artırmak amacıyla kapsamlı eğitim programlarının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Bu tür programlar, vatandaşların e-belediye sistemlerini daha etkin bir şekilde kullanmalarına olanak tanıyacak ve sistemlere duyulan güveni artıracaktır. Ayrıca, elektronik belge yönetiminin tanıtılması ve ilgili bilgi hizmetlerinin sağlanması, bilgi akışını daha hızlı ve güvenilir hale getirerek belediye hizmetlerinin etkinliğini artıracaktır (Weerakkody vd., 2009).

E-devlet programlarının başarısı, mevcut sorunların çözümünü sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda yeni zorlukları da beraberinde getirmektedir. Devletin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesine daha fazla bağlı hale gelmesi, yalnızca vatandaşların güvenini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda kamu hizmetlerinin kalitesini de yükseltecektir. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) uygulamaları sayesinde hükümet ve yerel yönetimlerin etkinliğinin artırılması, bürokrasiyi azaltarak daha hızlı ve verimli hizmet sunumuna olanak tanıyabilir. Bununla birlikte, devletin ekonomik aktörlerle etkileşimini güçlendirmesi ve özel sektörde BİT uygulamalarını teşvik etmesi, ekonomik büyümeye olumlu katkı sağlayabilir.

Ayrıca, bağımsız medyanın gelişimini desteklemek, demokratik denetimin güçlenmesine ve kamu yönetiminin daha şeffaf hale gelmesine katkıda bulunacaktır. Mesleki eğitim ve personel gelişiminin iyileştirilmesi, kamu hizmetlerinin kalitesini artırırken, sosyal ağ altyapısının güçlendirilmesi ise yaşam boyu öğrenme prensiplerinin yaygınlaştırılmasına yardımcı olacaktır. E-devlet ve e-belediye hizmetlerinin "tek pencere" ilkesi doğrultusunda sunulması, vatandaşların hizmetlere erişimini kolaylaştırarak kullanıcı memnuniyetini artırabilir (Weerakkody vd., 2009).

Bu alanlarda gerçekleştirilecek iyileştirmeler, e-belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artırarak vatandaşların kamu hizmetlerinden daha verimli bir şekilde yararlanmasını ve devletle olan etkileşimlerinin güçlenmesini sağlayacaktır. Bu süreç, kamu yönetiminde şeffaflık, verimlilik ve güvenin artmasına önemli ölçüde katkıda bulunabilir.

1.3. Küreselleşme ve Yerel Yönetimlerin Dijital Dönüşümü: E-Belediyecilik ve Toplumsal Etkileri

Günümüz küreselleşme çağında, kamu ve yerel yönetimler, toplumun artan beklentilerini karşılayabilmek için yeniden yapılanma ve etkinlik artırma süreçlerine ihtiyaç duymaktadır. Anthony Giddens'in küreselleşme tanımına göre, bu süreç, "coğrafi olarak uzak bölgelerin birbirleriyle bağlantı kurduğu, yerel olayların uluslararası gelişmelerden etkilendiği ve dünya genelinde toplumsal ilişkilerin yoğunlaştığı" bir olgu olarak nitelendirilmektedir (Giddens, 1994). Küreselleşme, toplumsal değişimi analiz etmek için kullanılan temel kavramlardan biri olup, modernleşme ile birlikte şekillenen bu

süreç, modernitenin sonuçları üzerine yapılan tartışmalarda önemli bir yer tutmaktadır (Yetim, 2002:129-140).

Küreselleşme süreci, yönetim anlayışlarında köklü değişikliklere yol açmakta ve bu dönüşümle birlikte yeni yönetim değerleri ön plana çıkmaktadır. Bu değerler arasında hizmet kalitesinin artırılması, işlem sürelerinin kısaltılması ve maliyetlerin düşürülmesi yer almaktadır (Johansson vd., 1993:4). Yerel yönetimler, yerel topluluklara kamu hizmeti sunan, halk tarafından seçilen organlarca yönetilen idari, siyasal ve toplumsal kurumlardır (Ulusoy ve Akdemir, 2002). Bu kurumların temel amacı, kamu yönetiminde şeffaflığı ve hesap verebilirliği güçlendirerek halkın güvenini kazanmak ve katılımcı, demokratik, vatandaş odaklı hizmetler sunmaktır (Nadaroğlu, 1986).

Yerel yönetimler, halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş, karar organlarının doğrudan halk tarafından seçildiği demokratik ve özerk yönetim birimleridir. Devletten bağımsız tüzel kişiliğe sahip olan bu kurumlar, kendilerine ait malvarlığına ve gelir kaynaklarına sahiptir. Kamu yönetiminin bir parçası olarak vatandaşlarla doğrudan etkileşimde bulunmaları nedeniyle, değişen yönetim anlayışlarının ve yeni yönetim değerlerinin etkisinin en net gözlemlenebileceği alanlardan birini oluşturmaktadırlar. Kamu yönetimi ise kamu politikalarının uygulanması sürecinde bireysel ve grup çabalarının koordine edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Ergun, 1997:4-5).

Türkiye'de, 1982 Anayasası'nın 127. maddesi uyarınca, yerel yönetimlerin üç temel amacı bulunmaktadır: vatandaşların temel haklarını kullanabilmelerini sağlamak, üretim ve tüketimde etkinlik sağlamak ve demokrasiyi korumak. Bir ülkenin toplumsal gelişimi, yerel yönetimlerin varlığı ve gelişim düzeyi ile yakından ilişkilidir, çünkü kalkınma süreci bir bütün olarak değerlendirilmelidir ve bu sürecin parçalanması mümkün değildir. Toplumun emek, kaynak ve düşünce potansiyelini hem yerel hem de ulusal kalkınma çabalarına yönlendirmesi, kapsamlı bir kalkınmayı mümkün kılacaktır (Keleş, 1992: 17).

Yeniden yapılanma, örgütlerin verimliliğini olumsuz etkileyen üretim azalışı ve işleyişteki aksaklıklara karşı bir önlem olarak değerlendirilmektedir (Ardınc ve Baş, 1999). Bu süreç, sistem yaklaşımıyla ele alındığında, kamu kurumlarının yalnızca örgütsel yapılarını değiştirmekle sınırlı kalmamalı, aynı zamanda görev dağılımı, personel politikaları, kaynak yönetimi, mevzuat düzenlemeleri, iletişim mekanizmaları ve halkla ilişkiler sistemlerinde de iyileştirmeler içermelidir. Kamuda yeniden yapılanma, hem geçici hem de kalıcı düzenlemeleri kapsayan çok yönlü bir dönüşüm süreci olarak değerlendirilmelidir (Kalkandelen, 1998:98-99).

Kamu yönetiminde geleneksel "organizasyon ve yöntem" anlayışı, giderek "toplam kalite" ve "vatandaş memnuniyeti" hedeflerine dayanan, paydaş katılımını önemseyen bir verimlilik yönetimi anlayışı ile yer değiştirmektedir (Uçkan, 2003:1-19). Artan vatandaş beklentileri ve katılımcı yönetim anlayışı, kamu hizmetlerinin kalite standartlarının sürekli olarak yükseltilmesini gerektirmektedir. Toplumun kamu yönetiminden beklentileri de bu doğrultuda değişmekte; yönetimden, kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanarak yüksek kaliteli hizmet sunması beklenmektedir. Modern kamu yönetimi, bu çerçevede, hizmet sunum süreçlerini iyileştirmeyi ve toplumsal faydayı artırmayı amaçlayan çağdaş yönetim ilkeleri ve uygulamalarına yönelmektedir (Öztürk, 1996:146).

Gelişmekte olan ülkelerde hızla artan kentleşme ve toplumun önem verdiği "yönetişim" kavramı, katılımcı, şeffaf, demokratik ve insan odaklı yönetim anlayışını ön plana çıkarmaktadır (Görmez, 1992). İyi yönetim ilkeleri, devlet yönetiminde temsil, katılım, hesap verebilirlik, etkin sivil toplum, hukukun üstünlüğü, yerinden yönetim, yönetimde açıklık, etik standartlar, rekabetçi ve piyasa ekonomisi ile uyumlu hizmet sunum yöntemleri gibi unsurları içermektedir. Günümüzde bilişim teknolojileri ve internetin yaygınlaşması, geniş kitlelerin yönetime katılımını artırarak demokratik süreçlerin daha etkin bir şekilde uygulanmasına imkân tanımaktadır (Aktan, 2002). Bu bağlamda e-devlet hizmetleri, kamu hizmetlerinin dijital platformlarda sunulmasını sağlayan ve e-bilgi, e-işlem, e-katılım gibi bileşenleri içeren sistemler olarak tanımlanmaktadır. E-devlet kavramı, teknolojik ilerlemeye paralel olarak "dijital hükümet", "sanal devlet", "mobil devlet", "her yerde yönetim" ve "akıllı yönetim" gibi yeni terimlerle de ifade edilmektedir (Manoharan ve Ingrams, 2018:57). Yerel yönetimler de merkezi yönetimlerin sunduğu dijital kamu hizmetlerine ek olarak, belediyeçilik hizmetlerini e-belediye uygulamaları aracılığıyla sunmaktadır. E-belediyeçilik uygulamaları, geleneksel hizmet sunumunun çağdaş ve destekleyici bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir ve kaynak

yönetimi, bütçe kontrolü, insan gücü optimizasyonu ile bilgilerin etkin yönetimi gibi önemli avantajlar sağlamaktadır (Bayona ve Marales, 2017:49-50).

E-belediye uygulamaları, yerel hizmet sunumunu yalnızca kolaylaştırmakla kalmayıp, aynı zamanda vatandaşlara bilgi sağlama ve iletişim fırsatları sunarak kamu yönetiminin etkinliğini artırmaktadır. Bu uygulamalar, çevrimiçi borç ödeme, uzaktan dilekçe başvurusu, belge takibi, imar değişiklikleri ve meclis kararları hakkında bilgi edinme gibi işlemleri mümkün kılmakta ve vatandaşlara zaman kazandırmaktadır. Ayrıca, bu dijital hizmetler işlem sürelerini kısaltarak maliyetleri düşürmekte ve bu yönüyle elektronik hizmetler, modern yönetim anlayışının bir gerekliliği olarak kabul edilmektedir (Johansson, 1993: 4).

E-belediyecilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini pekiştirerek, vatandaşların taleplerini, isteklerini ve şikayetlerini daha kolay bir şekilde belediyelere iletmelerine olanak tanımaktadır (Alodalı vd., 2012: 88). Çevrimiçi hizmet uygulamaları, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırmanın yanı sıra, paydaşlarla iletişimi güçlendirmekte ve halk katılımını teşvik etmektedir (Manoharan ve Ingrams, 2018: 58). Bu platformlar, basit hizmetlerden (örneğin borç sorgulama, hava durumu bilgileri, nöbetçi eczane duyuruları) ihale ve toplantıların canlı yayınlanmasına, yerel halkın görüşlerini toplayan anketlerin düzenlenmesine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. E-belediye uygulamaları, şeffaflık ve açıklığı artırarak, anketler ve şikayet mekanizmaları aracılığıyla yerel demokrasiyi desteklemekte ve belediyeler ile vatandaşlar ve diğer kamu kurumları arasındaki bilgi akışını güçlendirerek iletişim süreçlerine önemli katkılarda bulunmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 52; Heden, 2004).

Elektronik hizmetlerin sunduğu avantajlar, büyük bir potansiyel barındırmakla birlikte bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bu nedenle, e-belediyecilik genellikle tek başına bir hizmet yöntemi olarak değil, geleneksel belediye hizmetleriyle birlikte tamamlayıcı ve destekleyici bir seçenek olarak değerlendirilmektedir. Tüm vatandaşların internet ve bilgisayar erişimine sahip olmamaları, dijital dönüşüme karşı direnç gösteren bireyler, ve veri güvenliği ile mahremiyet riskleri, bu zorlukların başında yer almaktadır (Bayona ve Marales, 2017: 50). Dolayısıyla, geleneksel belediye hizmetlerinin tamamen dijital platformlara taşınması pek olası görünmemektedir. E-belediyecilik uygulamaları, mevcut hizmet yöntemlerini tamamlayıcı bir rol üstlenmekte olup, dijital hizmetlerin etkin bir şekilde sunulabilmesi için çeşitli destekleyici önlemlerle birlikte uygulanmaktadır.

Moon (2002) tarafından yapılan bir çalışmada, belediyelerin büyüklüğü ile e-belediye uygulamalarının gelişmişliği arasında bir ilişki olduğu vurgulanmıştır. Özellikle daha büyük nüfuslu belediyelerde, e-belediye hizmetlerinin daha gelişmiş olduğu ve bu belediyelerin teknik, mali ve personel kapasitelerinin online hizmet sunumunda önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir (Moon, 2002: 431).

E-belediye hizmetlerinin kapsamı, teknolojik yenilikler ve toplumsal ihtiyaçlarla birlikte sürekli olarak genişlemekte ve çeşitlenmektedir. Örneğin, ABD'de 2004 yılında yerel yönetimler genellikle bilgi ve hizmet sunmakla sınırlı kalırken, 2011 sonrasında daha fazla işlem ve etkileşim sağlanmaya başlanmış ancak bu dönemde de bilgi ve hizmet ağırlıklı bir yaklaşım devam etmiştir (Coursey, 2005; Norris ve Reddick, 2012: 173). Norris ve Reddick (2012) arasında yapılan bir diğer çalışmada, e-belediye uygulamalarında 2004 ile 2011 yılları arasında karşılaşılan temel sorunların değişmediği, özellikle mali yetersizliklerin büyük bir engel oluşturduğu ifade edilmiştir. Bu yetersizliklerin nedenleri arasında ekonomik durgunluk, e-belediyenin maliyetli olması ve mali sıkıntı yaşayan belediyelere ek yük getirmesi sayılmaktadır (Norris ve Reddick, 2012: 165-175).

Covid-19 pandemisi, online hizmetlere olan talebi artırmış ve dijital hizmetlerin yaygınlaşmasına yol açmıştır. Özellikle teknolojiye aşina olan genç nesiller için çevrimiçi hizmetler daha cazip ve erişilebilir bir seçenek olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, bu dijital platformlar, belediyeler dışında kalan yerel ve uluslararası vatandaşlar ile diğer kurum ve kuruluşlar için de bilgi ve hizmet sunumunu kolaylaştırmaktadır. Bu gelişmeler, e-belediyeciliğin kamu hizmetlerinde önemli bir rol oynamaya devam edeceğini ve gelecekte daha da yaygınlaşacağını göstermektedir.

Sonuç olarak, e-belediyecilik, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini artırarak, vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili yanıt veren önemli bir araç olarak öne çıkmaktadır. Ancak, dijital dönüşüm sürecindeki zorluklar ve mevcut sınırlamalar göz önünde bulundurulduğunda, e-belediyecilik yalnızca

geleneksel hizmet yöntemlerinin tamamlayıcısı olarak değerlendirilmelidir. Teknolojik gelişmeler ve dijital altyapının güçlendirilmesi, e-belediyeciliğin daha geniş bir kitleye ulaşmasını ve daha etkili hizmet sunumunu sağlayacaktır.

E-belediyecilik, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli avantajlar sağlasa da, aynı zamanda bazı zorlukları da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda, e-belediyecilik uygulamalarının etkinliğini artırmak için teknolojik altyapının güçlendirilmesi, veri güvenliğinin sağlanması ve dijital eşitsizliklerin giderilmesi gerekmektedir. Kamu yönetiminde dijital dönüşümün başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi, vatandaşların ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verilebilmesini ve kamu hizmetlerinin daha şeffaf, etkin ve erişilebilir olmasını mümkün kılacaktır.

Bu süreçte, hem merkezi hem de yerel yönetimlerin dijital stratejiler geliştirilmesi ve bu stratejileri uygulamaya koyması, toplumun genel refahını artırma hedefine ulaşmada kritik bir rol oynayacaktır. Teknolojik gelişmelerin ve dijital araçların etkin kullanımı, kamu hizmetlerinin kalitesini ve erişilebilirliğini artırarak, toplumun beklentilerini daha iyi karşılayabilecek yönetim sistemlerinin oluşturulmasına katkıda bulunacaktır.

2. Yerel Yönetimlerde Teknoloji Ve Şeffaflık: E-Belediyecilik Uygulamaları Ve Etkileri

Yerel yönetimler, küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin ilerlemesiyle birlikte kendilerini yenileme ve dönüştürme zorunluluğu hissetmişlerdir (Erdoğan, 2019:551-560). Bu teknolojik gelişmeler, kamu sektöründeki diğer alanlarda olduğu gibi, belediyeleri de etkileyerek, onların bilgi çağının ihtiyaçlarına uygun bir şekilde e-belediye, m-belediye ya da dijital belediye şeklinde yeniden yapılanmalarını gerektirmiştir (Onaran ve Gençtürk, 2022:17). Teknolojinin hızla gelişmesi ve iletişim araçlarının yaygınlaşması, belediyelerde hizmet kalitesini artırmakta, maliyetleri düşürmekte ve toplumsal verimliliği artırmaktadır. Bu nedenle, internet teknolojilerine dayalı projelerin ve çalışmaların dikkatlice planlanması gerekmektedir.

Belediyelerin kurumsal kimliklerini ve hizmet kalitesini iyileştirmek için bu alanda yapılacak çalışmalar, hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırma potansiyeline sahiptir (Akay ve Değirmen, 2019: 364; Heden, 2004:48-66). Dijital araçlarla sunulan hizmetler, belediyelerin hizmet sunumlarını doğrudan etkilerken, halkın yaşam kalitesini de dolaylı olarak iyileştirmektedir (Arslan, 2012: 7).

21'nci yüzyılda, yerel yönetimler, küreselleşmenin etkisiyle güçlenmiş ve genişlemiş, yerel talepleri karşılamada merkezi yönetimlerin önüne geçmiştir (Çiçek, 2014: 55). Dijital çağ öncesinde kendi içinde gelişmeye çalışan yerel yönetimler, internet sayesinde dünya çapında başarılı uygulamalardan öğrenerek kıt kaynaklarla daha verimli hizmet sunabilmiştir (Kaypak vd., 2017: 1801). Günümüzde, yerel yönetimler vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişimini sağlamak, hizmetlerden etkin bir şekilde yararlanmalarını desteklemek ve politik süreçlere katılımı teşvik etmek için dijital araçlardan yararlanmaktadır (Erdoğan, 2019: 59). Bu bağlamda, demokratik, şeffaf, hesap verebilir ve teknolojiye dayalı bir yönetim yapısı, yerel halkın taleplerini karşılamak için esastır (Çoruh, 2010: 505; Yıldız, 1996: 3-15). Bu tür bir yapının kurulması, yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasını ve e-belediyecilik kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

E-belediye, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşlara ve işletmelere etkin hizmet sunumu ve kurum içi iletişimin entegrasyonunu ifade eder (Karakaya, 2006: 4). Günümüzde birçok belediyede kullanılmaya başlayan e-belediye uygulamaları, klasik belediyecilik anlayışından modern belediyeciliğe geçişi hızlandırmıştır (Çakır, 2017: 5). Yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarını benimsemeleri ve e-belediyecilik uygulamalarını geliştirmeleri, uzun bir sürecin sonucudur (Erdoğan, 2019: 552). 1990'larda başlayan, devlet kavramının yeniden değerlendirilmesini gerektiren neo-liberal politikalar ve yeni kamu işletmeciliği anlayışı, kamu hizmetlerinin halkın beklentilerini karşılayacak şekilde yeniden ele alınmasını zorunlu kılmıştır (Özdek, 1999: 28).

Bu süreçte, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına yanıt verebilecek etkin, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışının neo-liberal politikalarla sağlanabileceği görüşü öne çıkmıştır (Şahin, 2016: 38). Bu politikaların amacı, kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşların ihtiyaçlarının ve şikayetlerinin göz önünde bulundurulmasını sağlamaktır (Kutlu vd., 2009: 508). Bu beklentilerin karşılanması, e-belediyecilik anlayışının yaygınlaşması ile gerçekleşmiştir. E-belediyecilik, belediyelerin mal ve hizmet

sunumunun elektronik ortamda sunulmasıdır (Alodalı vd., 2012: 88). E-belediye, zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın, vatandaşların belediye hizmetlerine erişimini sağlar (Çakır, 2017: 5). Temel amacı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla daha şeffaf, etkin ve verimli bir hizmet sunumu gerçekleştirmek ve vatandaş katılımını artırmaktır (Acılar, 2012: 131). Aynı zamanda, kamu hizmetinin daha etkili, hızlı ve kaliteli sunulması hedeflenmektedir (Şekil 1) (Şahin, 2014: 36).



Şekil 1: Geleneksel ve Modern Belediye Anlayışı

Kaynak: Henden ve Henden, 2005:90; Güven, 2019'dan uyarlanmıştır.

Türkiye'deki yerel yönetim yapısı, belediyeler, köyler, il özel idareleri ve 1984 yılından itibaren büyükşehir belediyeleri gibi çeşitli birimleri kapsamaktadır. Bu yerel hizmet sunucuları, diğer kamu yönetimi birimleriyle benzer şekilde, küresel ölçekte gelişen modern yönetim yaklaşımlarından, teknolojik yeniliklerden ve toplumsal beklentilerdeki değişimlerden etkilenmektedir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin bilgi çağına gereklilikleriyle tanışması, idarelerin internet ortamına taşınması ve hizmetlerin dijital ortamda yönetilmesi, günümüz yönetim anlayışının önemli bir parçası haline gelmiştir.

E-belediyecilik uygulamalarının yaygınlaşmasında, kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm süreci kritik bir rol oynamaktadır. 1980'li yıllardan itibaren gelişen internet ve iletişim teknolojileriyle desteklenen yeni yönetim anlayışı, belediyelerin halkın beklentilerine daha etkin ve verimli bir şekilde yanıt vermelerini mümkün kılmaktadır (Güven ve Erarslan, 2017: 16-29). Bu süreçte, geleneksel yerel yönetim anlayışı ile e-belediyecilik arasındaki farklılıklar önemli bir vurgu kazanmaktadır. Geleneksel yönetim anlayışı, verimlilik ve etkinlik açısından bazı sorunlar doğururken, e-belediyecilik bu sorunları aşarak daha etkin ve verimli hizmet sunumunu mümkün kılmaktadır.

E-belediyecilik anlayışının benimsenmesi ve desteklenmesi, bu dönüşüm sürecinde büyük önem taşımaktadır. Bu yaklaşım, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımıyla, vatandaşların belediye hizmetlerine daha kolay erişimini sağlamaktadır (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273).

E-belediyecilik süreci, genel olarak üç temel boyutta incelenebilir (Güler, 2005):

Yönetim Süreçlerinin Dijitalleştirilmesi: Mali işler, personel yönetimi, yazı işleri ve imar planlaması gibi idari süreçlerin otomasyonu, bu süreçlerin daha verimli ve etkin yönetilmesini sağlamaktadır.

Dijital Hizmetler: Vatandaşların dilek ve şikayetlerini iletebilmeleri, idare ile ilgili bilgi taleplerinde bulunabilmeleri, ruhsat alma, izin ve başvuru işlemleri gibi çeşitli işlemleri internet üzerinden gerçekleştirebilmeleri, e-belediyeciliğin sunduğu önemli avantajlardan biridir. Başlangıçta, e-belediyecilik uygulamaları yalnızca belediye başkanını tanıtan ve belediye faaliyetleri hakkında bilgi veren bir platform olarak hizmet vermeye başlamıştır. Ancak, zamanla bu platformlar, iletişim

hizmetlerinin yanı sıra çevrimiçi hizmetler de sunarak vatandaşların yerel yönetimle olan etkileşimini daha verimli hale getirmiştir (Alodalı vd., 2012: 83).

Bilgi Paylaşımı ve Şeffaflık: Yerel yönetimlerin sahip olduğu bilgi ve verilerin diğer kamu kurumlarıyla paylaşımı, kurumlar arası işbirliğini artırarak hizmetlerin daha etkili bir şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Dijitalleşen dünyada, yerel yönetimlerin web siteleri aracılığıyla hizmet kalitesinin artırılması mümkün hale gelmiştir (Karaca ve Öztürk, 2019). Bu süreç, devlet ile vatandaş arasındaki bağı güçlendirerek vatandaşların daha katılımcı olmalarını sağlamaktadır (Maraş, 2011: 129). E-belediyecilik, devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimi güçlendirerek ve vatandaş katılımını artırarak, yerel yönetimlerin temel görevlerini zamanında, düşük maliyetle ve verimli bir şekilde yerine getirmesine katkıda bulunmaktadır (Eren, 2020: 16).

Bilgi teknolojilerinin ilerlemesi, yerel yönetimlerin etkili hizmet sunabilmesi için gerekli kurumsal ve teknolojik altyapıların kurulmasını zorunlu hale getirmiştir. Web siteleri, bu altyapıların bir parçası olarak vatandaşların yönetime daha hızlı ve kolay erişimini mümkün kılmaktadır (Bensghir, 2000: 34). Bu platformlar yalnızca yerel sakinler için değil, aynı zamanda dışarıdan gelen ziyaretçiler için bölgenin tarihi, kültürel aktiviteleri ve turistik imkanları hakkında bilgi sağlamaktadır (Tat ve Ho, 2002: 437). Bu bilgi paylaşımı, vatandaşların devletin performansını takip etmelerini ve şeffaflığın artırılmasını desteklemektedir (Wong ve Welch, 2004: 276). İnternetin sunduğu bu olanaklar, açık yönetim ilkesinin bir uzantısı olarak, halkın bürokrasiyi etkin bir şekilde denetlemesini sağlar (Altınok, 2001: 144).

Devletin şeffaflık ve hesap verebilirliğini artırmaya yönelik çeşitli politikalar ve yasal düzenlemeler gerçekleştirilmiştir (Tanaka vd., 2005: 38). E-hizmet anlayışı, bu düzenlemelerin başarılı bir uygulaması olarak değerlendirilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, yönetim birimleri arasındaki bilgi akışını ve etkileşimi daha verimli hale getirirken, e-devlet uygulamaları merkezi ve yerel yönetimler arasındaki etkileşimi güçlendirmektedir (Odendaal, 2003: 586). E-devlet uygulamaları, iyi yönetim hedeflerine ulaşmayı kolaylaştırmakta; bu hedefler arasında etkin yönetim, kaliteli kamu hizmetleri ve demokratik katılım gibi unsurlar yer almaktadır (Haldenwang, 2004: 419).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler ve e-devlet uygulamaları, birçok ülkede hizmet kalitesinin iyileştirilmesine ve maliyetlerin azaltılmasına katkı sağlamıştır (Akman vd., 2005: 253). Bilgisayar teknolojilerinin kamu yönetimindeki rolü, içsel ve dışsal etkenler olarak iki ana kategoriye ayrılabilir. İçsel etkenler, etkili yönetim araçlarının kullanımı ve büyük veri yönetimiyle ilgili; dışsal etkenler, web teknolojilerinin vatandaş ile devlet arasındaki bağlantıyı güçlendirmesiyle ilgilidir (Moon, 2002: 425). E-yerel yönetim anlayışı, halkla iletişim odaklı bir yönetim yapısının oluşturulmasını mümkün kılar. Bu bağlamda, bilgi teknolojilerinin kamu yönetimindeki işlevi, hem yönetsel hem de politik açıdan değerlendirilmelidir (Altınok, 2005: 41). Erişim, hız ve kullanım kolaylığı, sistemin yönetsel işlevlerini oluştururken; katılım, hesap verebilirlik ve şeffaflık ise sistemin politik işlevlerini oluşturmaktadır (Yıldız, 2005).

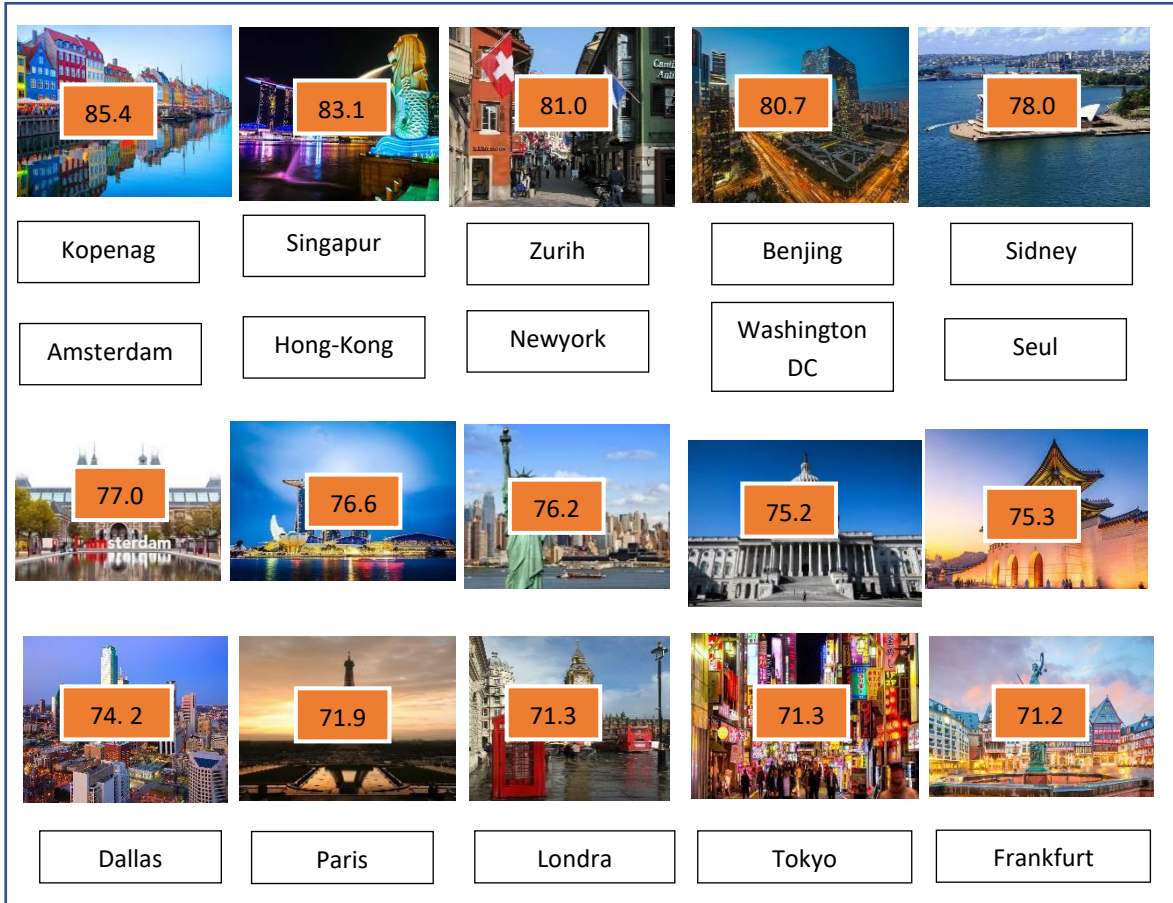
3. E-Belediyecilik Uygulamaları: Uluslararası Başarılar Ve Türkiye'deki Gelişmeler

3.1. Dijital Dönüşüm ve E-Belediyecilik: Ülke Performansları ve İleri Teknoloji Altyapıları

Başarılı e-devlet uygulamalarına sahip ülkeler, bu başarıyı e-Belediye sistemleri ile de sürdürebilmektedir. Yapılan araştırmalara göre, 198 ülkenin 1.797 e-devlet portalı incelenmiş ve performans açısından bölgesel farklılıklar ortaya konmuştur. En gelişmiş bölge olarak Kuzey Amerika öne çıkmakta, ardından Asya, Batı Avrupa, Pasifik Adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa, Güney Amerika, Rusya, Orta Asya, Orta Amerika ve Afrika gelmektedir. Dünya Ekonomik Forumu'nun 2003-2004 Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu'nda ülkelerin bilgi toplumuna geçiş hazırlığı değerlendirilmiş; ABD, Singapur ve Finlandiya en üst sıralarda yer alırken Türkiye 56. sırada konumlanmıştır (Temür, 2011: 10). Türkiye'nin e-devlet sıralamasında ise 53. sırada olduğu, ilerlemeye rağmen altyapı eksikliklerinin gelişimi engellediği belirtilmiştir (UN E-Government Survey, 2020: 20). 2016 raporuna göre, Singapur ilk sırayı almış, Finlandiya, İsveç, Norveç ve ABD listenin üst sıralarında bulunurken, Türkiye 48. sıraya yükselmiştir (Dünya Ekonomik Forumu, 2016). Waseda Üniversitesi'nin 2021 raporunda, Danimarka, Singapur, İngiltere ve ABD en yüksek sıralarda değerlendirilmiş, Türkiye ise 48. sırada kalmıştır (Waseda Üniversitesi, 2021).

İngiltere, e-dönüşüm sürecinde hızlı bir ilerleme kaydetmiş ve 2005 yılı itibarıyla yerel hizmetlerin tamamını internet üzerinden sunmayı hedeflemiştir; 2008 yılı itibarıyla tüm kamu hizmetleri çevrimiçi hale getirilmiştir. İngiltere, “Yerel Demokrasi için Ulusal Proje” ile e-Belediye uygulamaları konusunda belediyelerle işbirliği yaparak standartlar ve uygulama rehberleri oluşturmuştur (Irani vd., 2005: 65).

Digital Cities Index 2022'ye göre, şehirlerin bağlantı hızları dijital dönüşüm için yeterli seviyede değildir. Bu alanda öne çıkan şehirler Kopenhag, Singapur ve Zürih olarak belirlenmiştir (Şekil 2). Pandemi döneminde birçok belediye, dijital uçurumu azaltmak amacıyla yatırımlarını artırmıştır. Index önerileri doğrultusunda, 5G teknolojisine geçiş yapan şehirlerin bu altyapıyı genişletmesi gerekmektedir. Singapur, e-Belediyecilik hizmetlerini mobil dijital kimlik kartı aracılığıyla kapsamlı bir portal üzerinden sunarken, vatandaş hizmetlerini bağlantı merkezi aracılığıyla sağlamaktadır. Otopark ve ceza ödemeleri gibi işlemler bu sistemin en çok kullanılan uygulamaları arasındadır. Kopenhag'da ise, self servis uygulamaları ile ulaşım, trafik, seyahat ve engelli hizmetleri gibi birçok alanda hizmet sunulmaktadır. Yeni Delhi, özellikle pandemi sürecinde geniş çaplı bir dijital dönüşüm yaşamış ve hem bireyler hem de işletmeler için önemli gelişmeler kaydetmiştir (Digital Cities Index, 2022; Citizen Connect Centre, 2022; Borger, 2022; Arslan, 2022: 76-92).



Şekil 2: Digital Cities Index 2022'ye Göre En İyi Dijital Dönüşüm Performansına Sahip 15 Şehir

Kaynak: Digital Cities Index, 2022

3.2. Türkiye'nin E-Belediyecilik Yolculuğu: Stratejiler, Projeler ve Uygulama Örnekleri

Türkiye'de e-devlet uygulamaları, 1980'lere dayanan ilk adımlardan sonra, 2000'li yıllarda kapsamlı planlamalarla gelişim göstermiştir. Bu süreçte, 2002'de hazırlanan “E-Türkiye Girişimi Eylem Planı” ve devamında “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” gibi stratejiler önemli rol oynamıştır (Bensghir, 2000: 48; Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 20-21). 2006 yılında başlatılan “e-devlet kapısı” uygulaması, çeşitli kamu hizmetlerini tek bir platformda birleştirerek büyük bir ilerleme sağlamıştır (Şahin, 2014: 118).

Yerel yönetimler düzeyinde de e-belediyecilik uygulamaları gelişmiştir. “Yerel Net Projesi” ve “Yerel Bilgi Projesi” gibi projeler, yerel yönetimlerin bilgi paylaşımını ve veri tabanı oluşturulmasını

hedeflemiştir (Şahin, 2007: 175-176). 2000 yılında kurulan “YerelNET Yerel Yönetimler Portalı,” yerel yönetimlerin vatandaşlarla iletişim kurmasını sağlarken, 2001’de başlayan “Yerel Bilgi Projesi” yerel verilerin elektronik ortamda toplanmasını ve analiz edilmesini amaçlamıştır (Yerelnet, 2022).

Son yıllarda, e-devlet portalı (turkiye.gov.tr) üzerinden belediyeler hizmet sunma imkanı bulmuş ve vatandaşlar bu platform aracılığıyla çeşitli hizmetlere merkezi bir noktadan erişebilmiştir (Arıkboğa, 2017: 1626; Oğurlu, 2010). E-belediyecilik alanında bir diğer önemli gelişme ise e-belediye bilgi sistemidir (Belediyeler, 2022). Bu sistem, belediyelerin iş süreçlerini dijital ortamda yönetmelerini ve hizmetleri elektronik olarak sunmalarını sağlar (Erdoğan, 2019: 564). İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen bu sistem, 63 modül içermekte ve birçok belediye tarafından kullanılmaktadır (Belediyeler, 2022).

E-devlet uygulamalarında, belediyelerin idari yapısı, koşulları, öncelikleri, finansal kaynakları, coğrafi konumları ve büyüklükleri göz önüne alınmalıdır. Hem uluslararası alanda hem de Türkiye’de, yeterli mali kaynağa, uzman personele ve teknik altyapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında önemli bir ilerleme kaydettiği görülmektedir. Bu doğrultuda, e-Belediyecilik hizmetleri çeşitlenmekte ve hizmetlerin etkinliği artırılmaktadır.

Türkiye’de internet teknolojisinin kamu yönetiminde kullanılmaya başlanması, e-devlet uygulamalarını teşvik etmiştir. Ancak belediyeler, diğer yerel yönetim birimleriyle uyumsuz bir şekilde web sayfaları oluşturmuştur. Bu durum, e-dönüşüm projesi kapsamında ele alınmış ve tüm belediye hizmetlerinin www.turkiye.gov.tr portalında yer alması hedeflenmiştir. 2005 E-Dönüşüm Eylem Planı çerçevesinde, İçişleri Bakanlığı’nın yerel yönetimlere sunduğu elektronik hizmet standartlarının belirlenmesi öngörülmüş, yerel yönetimlerin merkezi hükümetle veri iletişimini sağlamak için gerekli düzenlemeler yapılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Yerel Net ve Yerel Bilgi projeleri uygulanmıştır (Resmi Gazete, 2006).

Yerel Net Projesi: Türkiye’nin Yerel Yönetimler Portalı olarak faaliyet göstermiş, 2018 itibarıyla kapatılmıştır ve yerel yönetim birimlerini birbirine bağlamayı amaçlamıştır (Yerelnet, 2022).

Yerel Bilgi Projesi: İçişleri Bakanlığı ve TODAİE işbirliğiyle başlatılmış, 2001’de yürürlüğe girmiş ve 2003’te İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir. Bu proje, merkezi yönetim için veri toplamak, karşılaştırılabilir ve şeffaf veriler elde etmek amacıyla bir veri tabanı oluşturmuştur (Hazman, 2005: 65-84).

6360 sayılı Kanun çerçevesinde kurulan büyükşehir belediyelerinin e-Belediyecilik uygulamalarıyla ilgili yapılan araştırmalar, hizmetlerin çoğunun dijital ortamda sunulduğunu, ancak bazı uygulamalarda eksikliklerin bulunduğunu ortaya koymuştur (Çelik ve Mardinli, 2020: 187-188). Kocaeli ve ilçelerinin e-Belediyecilik uygulamalarını karşılaştıran çalışmalar, beyaz masa uygulamaları, elektronik iletişim ve meclis kararlarının web sitelerinde yayımlandığını göstermiştir. Gebze, İzmit ve Kartepe Belediyeleri, e-Belediyecilikte öncü olarak belirlenmiştir (Aydın ve Kiracı, 2014: 38-41).

Türkiye’de e-Belediyecilik uygulamaları, büyükşehir belediyeleri başta olmak üzere birçok ilde yaygınlaşmıştır. Yukarıdaki görselde gösterildiği gibi, Tekirdağ, Mardin, Manisa, Denizli ve Hatay gibi illerde çeşitli e-Belediyecilik hizmetleri sunulmaktadır. Bu hizmetler genellikle sicil sorgulama, borç sorgulama, rapor ve meclis kararlarının yayınlanması, mezarlık bilgi sistemleri gibi sorgulama ve bilgi verme hizmetlerini içermektedir. Ayrıca, ödeme işlemleri, istek-şikayet yönetimi ve çeşitli online hizmetler sunulmaktadır, vatandaşların belediye ile olan işlemlerini dijital platformlar üzerinden hızlıca gerçekleştirmeleri sağlanmaktadır (Şekil 3) (Bozkurt ve Ergun, 1998: 259).

				
Sorgulama İşlemleri : Sicil arama, evrak sorgulama, borç sorgulama	Sorgulama İşlemleri : Sicil arama	Sorgulama İşlemleri : Sicil arama, Evrak sorgulama	Sorgulama İşlemleri : Borç sorgulama, evrak takip, evrak doğrulama, ruhsat sorgulama	Sorgulama İşlemleri : Borç sorgulama, sicil sorgulama, imza sorgulama
Bilgi Verme Hizmetleri: Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, muhtarlık bilgi sistemi, CİMER bilgi edinme	Bilgi Verme Hizmetleri: Raporlar, meclis kararları,	Bilgi Verme Hizmetleri: Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi	Bilgi Verme Hizmetleri: Raporlar, meclis kararları	Bilgi Verme Hizmetleri: Raporlar, meclis kararları, mezarlık bilgi sistemi, vergi takvimi
Online Hizmetler: Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, büyükşehir web TV	Online Hizmetler: Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri	Online Hizmetler: Ödeme işlemleri, çözüm merkezi, e-İmar, hizmet rehberi	Online Hizmetler: Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri	Online Hizmetler: Ödeme işlemleri, istek-şikâyet işlemleri, anket uygulaması

Şekil 3: Belediyelerin e-Belediyecilik Uygulamaları: Mevcut Durum ve Karşılaştırmalar

4. Yöntem

Bu çalışmada, Kırklareli ve Tekirdağ illerinden seçilen dört ilçenin e-belediyecilik uygulamaları analiz edilmiştir. Seçilen ilçeler Kırklareli'den Babaeski ve Alpullu, Tekirdağ'dan Çorlu ve Ergene'dir. Analiz süreci, dört ana başlık altında toplanmış 60 kriter üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu kriterler şehir yönetiminin şeffaflığı, bilgiye erişim kolaylığı, sunulan hizmetlerin kalitesi ve teknoloji kullanımı gibi alanları kapsamaktadır. İlk adım olarak, e-belediyecilik uygulamalarının değerlendirilmesi için kriterler belirlenmiştir. Her bir ilçe için resmi internet siteleri ve dijital hizmetler üzerinden veri toplanarak bu kriterler incelenmiştir. Python programlama dili kullanılarak oluşturulan ısı haritaları, her kriterin ilçelerdeki varlığını ve yaygınlığını görsel olarak sunmak amacıyla kullanılmıştır. Isı haritaları, kriterlerin her bir ilçe için mevcut olup olmadığına göre renk kodlaması ile puanlanmış ve toplamda her ilçenin e-belediyecilik performansı değerlendirilmiştir.

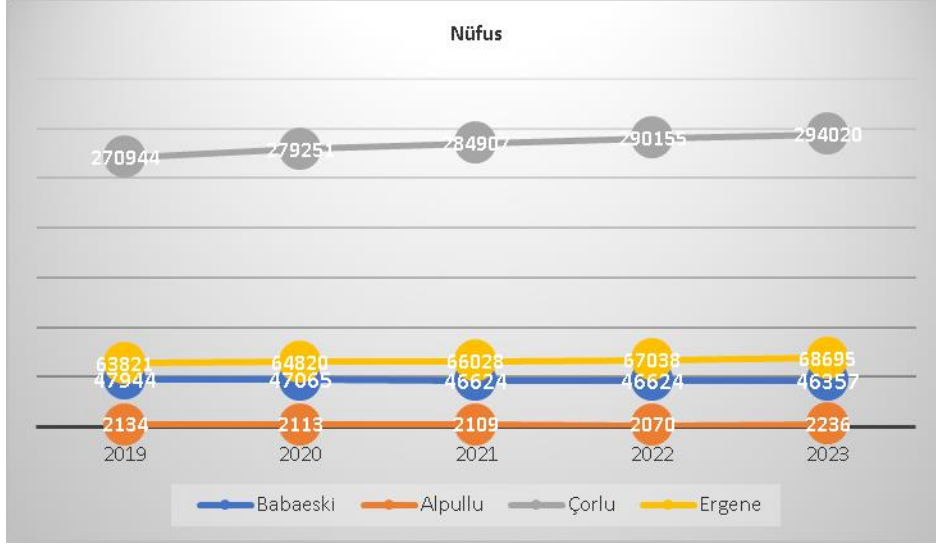
5. Bulgular

Babaeski, Marmara Bölgesi'nin Trakya kesiminde, Kırklareli iline bağlı bir ilçedir ve 652 km² yüzölçümüne sahiptir. İlçe, Ergene Ovası'nda yer almakta olup, ayçiçeği, buğday ve karpuz gibi tarım ürünlerinin yetiştirildiği önemli bir tarım merkezidir. Ayrıca, süt ürünleri, mobilya ve yem imalatı gibi sanayi dalları da Babaeski'nin ekonomik yapısını şekillendiren önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Babaeski'nin nüfusu 2019 yılında 47,944 iken, 2023 yılında 46,357'ye düşmüştür (Şekil 4).

Alpullu, Babaeski ilçesine bağlı bir kasaba olup, Türkiye'nin ilk şeker fabrikası olan Alpullu Şeker Fabrikası ile tanınmaktadır. Bu fabrika, kasabanın ekonomik ve sosyal gelişiminde büyük rol oynamıştır. Ayrıca, Atatürk Köşkü ve Müzesi gibi tarihi yapılar da Alpullu'nun kültürel mirasını zenginleştiren unsurlar arasında yer almaktadır. Kasabanın nüfusu 2019 yılında 2,134 iken, 2023 yılında 2,236'ya yükselmiştir (Şekil 4).

Çorlu, Tekirdağ iline bağlı bir ilçedir ve 409 km² yüzölçümüne sahiptir. Trakya'nın önemli sanayi merkezlerinden biri olan Çorlu, kimya, deri ve tekstil sektörlerinde yoğunlaşmıştır. Ayrıca, Karatepe Taş Ocakları gibi kaynaklarla inşaat sektörüne de hizmet vermektedir. 2019 yılında 270,944 olan nüfus, 2023 yılında 294,020'ye ulaşmıştır (Şekil 4).

Ergene, 418 km² yüzölçümüne sahip olup, tarım ve sanayi alanında önemli bir merkezdir. İlçeden geçen Ergene Nehri ve çeşitli dereler, tarım arazilerinin sulanmasında kullanılmaktadır. Ergene Organize Sanayi Bölgeleri de ilçe ekonomisine önemli katkılar sağlamaktadır. Tarımda özellikle buğday, ayçiçeği ve kanola ekimi ön plandadır. Ergene'nin nüfusu 2019 yılında 63,821 iken, 2023 yılında 68,695'e yükselmiştir (Şekil 4).



Şekil 4: Şehirlerin Nüfusu 2019-2023

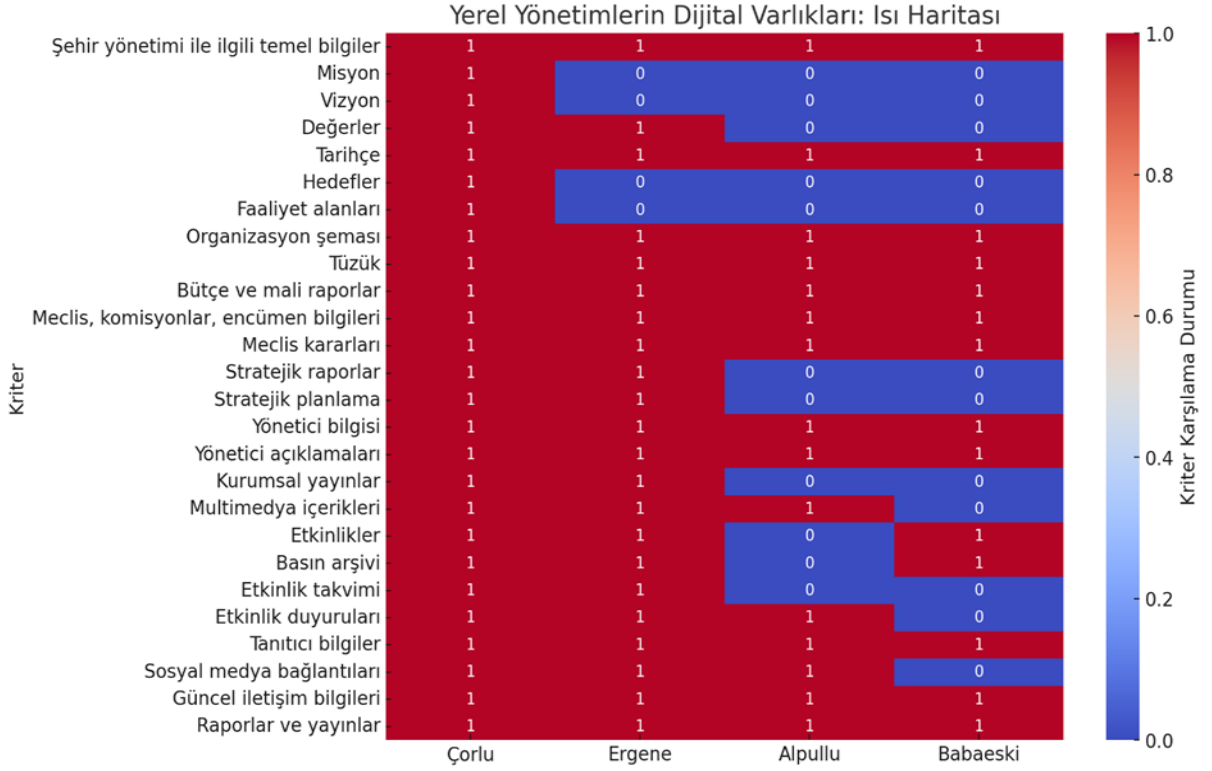
Kaynak: Nüfusname, 2023

Isı haritaları, Çorlu, Ergene, Alpullu ve Babaeski belediyelerinin web sitelerindeki bilgi ve hizmet sunumlarını çeşitli kriterler üzerinden değerlendiren bir araçtır. Bu haritalar, belediyelerin web sitelerinde belirlenen kriterlere ne ölçüde uyduğunu renklerle görsel olarak ifade etmektedir. Kırmızı renk, kriterlerin tam olarak karşılandığını; mavi renk ise eksiklikleri yansıtmaktadır.

Çorlu Belediyesi'nin web sitesi, değerlendirilen tüm kriterlerde tam puan almış ve tüm gerekli bilgi ve hizmetleri vatandaşlarına sunmaktadır. Özellikle 'Şehir yönetimi ile ilgili temel bilgiler', 'Miyon', 'Vizyon', 'Faaliyet Alanları', 'Meclis Kararları' ve 'Stratejik Planlama' gibi önemli alanlarda eksiksiz bilgi sağlamaktadır. Bu durum, Çorlu Belediyesi'nin şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından güçlü bir dijital altyapıya sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, etkinlik duyuruları, basın arşivi, sosyal medya bağlantıları gibi güncel iletişim kanallarıyla vatandaşları sürekli bilgilendirmektedir (Şekil 5).

Ergene Belediyesi'nin web sitesi, 'Miyon', 'Vizyon', 'Faaliyet Alanları', 'Stratejik Planlama' gibi stratejik bilgilendirme alanlarında eksiklikler göstermektedir. Bu eksiklikler, vatandaşların belediyenin uzun vadeli planları ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye ulaşamamasına yol açabilir. Ancak, temel yönetim bilgileri, bütçe ve mali raporlar gibi kritik bilgilere erişim sağlanmaktadır. Bu, Ergene Belediyesi'nin temel şeffaflık standartlarını karşıladığını, ancak stratejik iletişimde iyileştirme yapılması gerektiğini göstermektedir (Şekil 5).

Babaeski Belediyesi genel olarak iyi bir performans sergilemekte ve birçok kriterde tam puan almaktadır. Ancak, 'Stratejik Planlama' ve 'Kurumsal Yayınlar' gibi alanlarda eksiklikler gözlemlenmiştir. Bu eksiklikler, belediyenin stratejik hedefleri ve politikaları hakkında bilgi edinmek isteyen vatandaşlar için bir engel teşkil edebilir. Babaeski Belediyesi, bu eksiklikleri gidererek web sitesini daha kapsamlı ve bilgilendirici hale getirebilir (Şekil 5).



Şekil 5:Yerel Yönetimlerin Dijital Varlıkları: Web Sitesi İçeriklerinin İncelenmesinin Isı Haritası

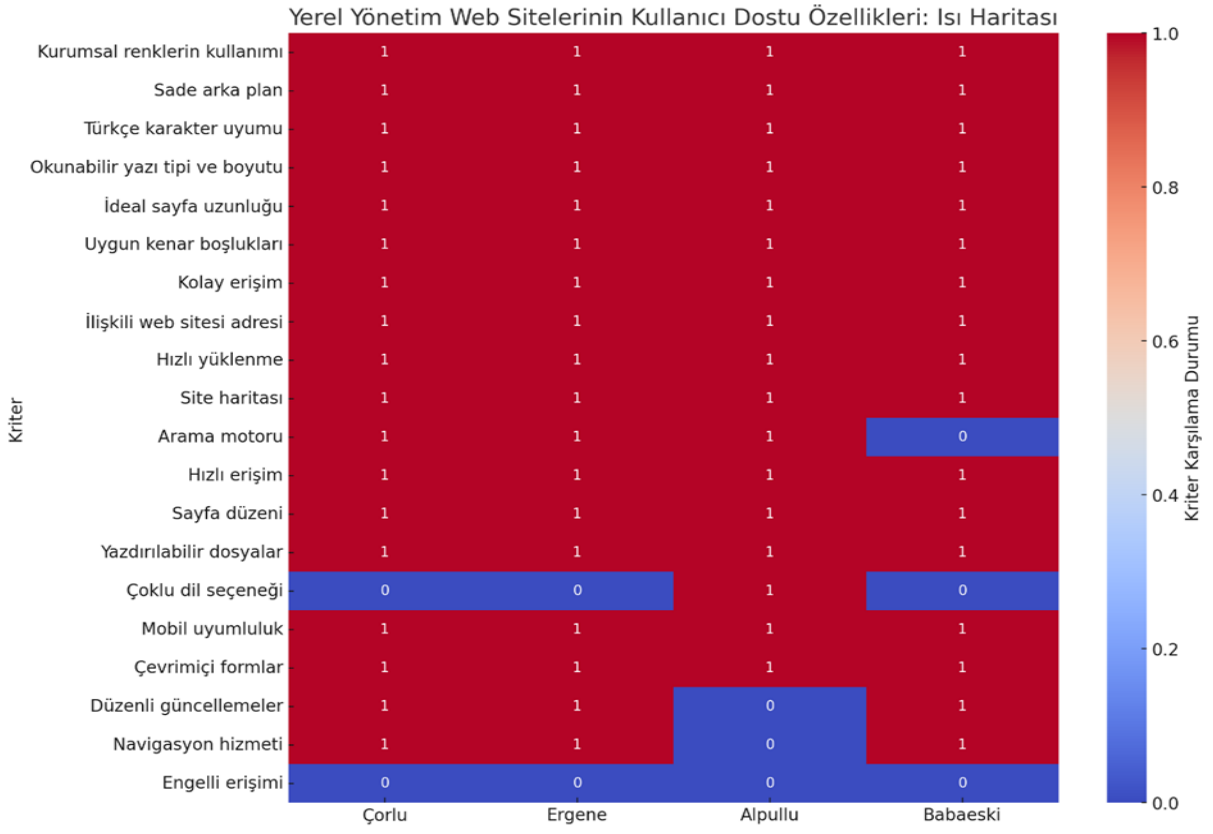
Kaynak: Yazar Tarafından oluşturuldu.

Şekil 6'daki ısı haritası, yerel yönetim web sitelerinin kullanıcı dostu özelliklerini inceleyerek belediyelerin dijital erişim ve hizmet sunma kapasitelerini değerlendiren bir analiz sunmaktadır. Bu değerlendirme, belirli kriterlere dayalı olarak yapılmış olup, her belediyenin bu kriterlere ne ölçüde uyduğunu göstermektedir.

Haritada, kurumsal renklerin kullanımı, sade arka plan, Türkçe karakter uyumu, okunabilir yazı tipi ve boyutu, ideal sayfa uzunluğu, uygun kenar boşlukları, kolay erişim, ilişkili web sitesi adresi, hızlı yüklenme, site haritası, arama motoru, hızlı erişim, sayfa düzeni, yazdırılabilir dosyalar, mobil uyumluluk, çevrimiçi formlar, düzenli güncellemeler ve navigasyon hizmeti gibi kriterlerde tüm belediyelerin tam uyum gösterdiği görülmektedir. Bu durum, web sitelerinin genel olarak kullanıcıların rahat bir şekilde bilgiye ulaşabilmesini ve işlemlerini gerçekleştirebilmesini sağlayacak şekilde tasarlandığını göstermektedir. Özellikle mobil uyumluluk ve düzenli güncellemeler gibi özellikler, kullanıcı deneyimini iyileştiren ve web sitelerinin modern gereksinimlere uygunluğunu artıran önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır (Şekil 6).

Ancak, bazı önemli eksiklikler de dikkat çekmektedir. Çoklu dil seçeneği ve engelli erişimi gibi özellikler, kullanıcı dostu bir web sitesi tasarımının kritik bileşenleridir. Haritada, bu iki kriterdeki yetersizlikler belirgin bir şekilde öne çıkmaktadır. Çoklu dil seçeneği, farklı dilleri konuşan kullanıcıların web sitesini etkin bir şekilde kullanabilmesi için gereklidir. Alpullu belediyesi haricindeki diğer belediyelerin bu seçeneği sunmaması, yabancı dilde konuşan veya farklı dil tercihleri olan kullanıcılar için erişim kısıtlaması yaratmaktadır (Şekil 6).

Engelli erişimi özelliği ise, engelli bireylerin dijital içeriklere erişimini kolaylaştıran ve dijital eşitliği destekleyen bir özelliktir. Harita, hiçbir belediyenin bu özelliği sağlamadığını göstermektedir. Bu, web sitelerinin engelli kullanıcılar için erişilebilir olmadığını ve bu kullanıcı grubunun dijital hizmetlerden yeterince faydalanamadığını ortaya koymaktadır (Şekil 6).



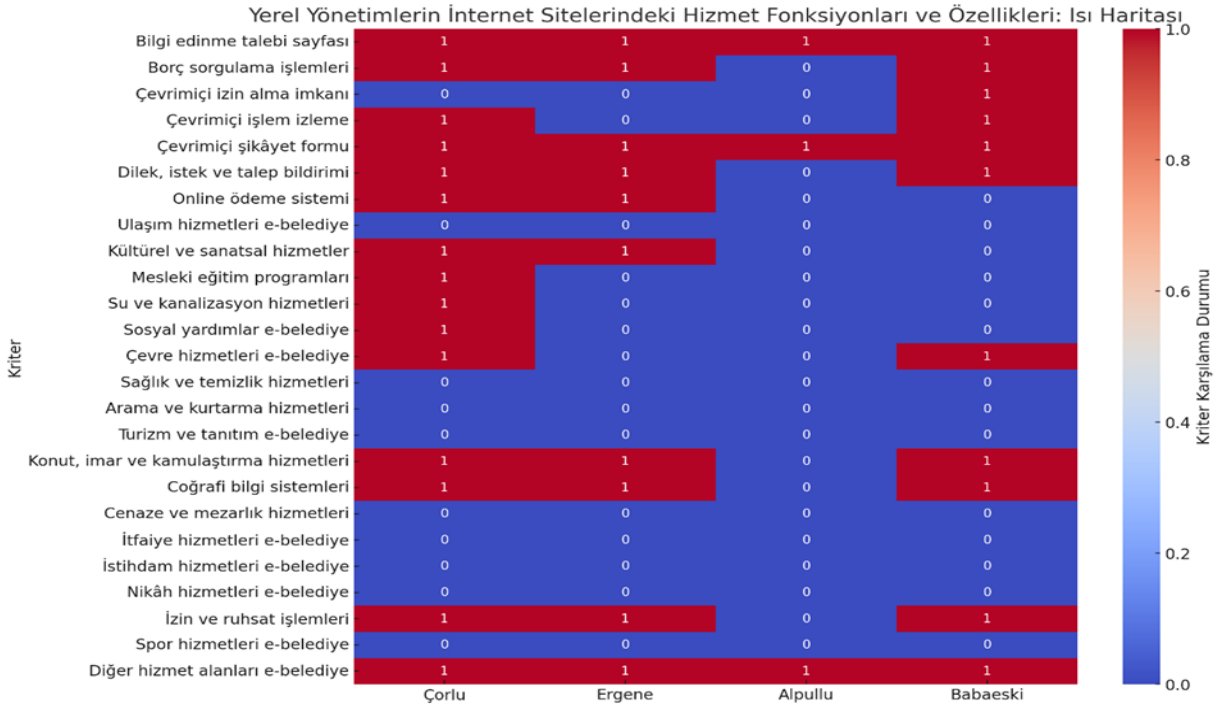
Şekil 6:Yerel Yönetim Web Sitelerinin Kullanıcı Dostu Özelliklerinin Isı Haritası

Kaynak: Yazar Tarafından oluşturuldu.

Şekil 7'deki ısı haritası, Çorlu, Ergene, Alpullu ve Babaeski ilçelerinin yerel yönetim web sitelerinde sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve kapsamı hakkında görsel bir özet sunmaktadır. Harita, belirlenen kriterlere göre her bir hizmetin ilçelerdeki web sitelerinde ne sıklıkla bulunduğunu renk kodlamasıyla göstermektedir; kırmızı renk, hizmetin ilgili ilçedeki tüm web sitelerinde bulunduğunu, mavi renk ise hiç birinde bulunmadığını belirtmektedir. Haritadan elde edilen genel izlenim, ilçeler arasında hizmet sunumunda belirgin farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle Çorlu ve Ergene ilçelerinin web siteleri, diğer ilçelere göre daha geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bu durum, söz konusu ilçelerin e-belediyeçilik konusunda daha ileri seviyede olduğunu ve teknolojiye olan uyumlarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Alpullu ve Babaeski ilçelerinde ise hizmetlerin daha sınırlı olduğu görülmektedir, bu da bu ilçelerin dijital hizmetlerde daha geri kaldığını ve e-belediyeçilik alanında daha fazla gelişmeye ihtiyaç duyduğunu işaret etmektedir (Şekil 7).

Bilgi edinme ve iletişim hizmetleri açısından, tüm ilçelerde bilgi edinme talebi sayfası bulunmakla birlikte, çevrimiçi şikayet formu ve dilek, istek ve talep bildirim gibi hizmetler Çorlu ve Ergene'de daha yaygın olarak sunulmaktadır. Bu durum, vatandaşların yönetime erişim ve iletişim imkanlarının bu ilçelerde daha rahat olduğunu ve bu web sitelerinin vatandaş memnuniyetini artırma konusunda daha etkili olduğunu göstermektedir. İmar ve şehircilik hizmetleri açısından, konut, imar ve kamulaştırma hizmetleri ile coğrafi bilgi sistemleri gibi hizmetlerin ağırlıklı olarak Çorlu ve Ergene'de sunulması, bu ilçelerin şehir planlama ve yönetimi konusunda daha gelişmiş bir yapıya sahip olduğunu ve modern şehircilik uygulamalarına daha fazla yatırım yaptığını gösteriyor (Şekil 7).

Sosyal hizmetler arasında sosyal yardımlar, çevre ve sağlık hizmetleri gibi sosyal içerikli hizmetlerin ilçeler arasında daha dengeli bir dağılım göstermesi olumlu bir durumdur. Ancak, bu hizmetlerin çevrimiçi platformlarda sunulma oranının genel olarak düşük olması, dijital dönüşüm sürecinde sosyal hizmetlerin yeterince yer almadığını ve bu alanda iyileştirme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Diğer hizmetler, ulaşım, kültür ve eğitim gibi alanlarda ise ilçeler arasında büyük farklılıklar bulunmaktadır. Özellikle ulaşım hizmetleri ve mesleki eğitim programlarının çevrimiçi platformlarda bulunmaması, bu hizmetlerin erişilebilirliğini kısıtlamakta ve vatandaşların ihtiyaçlarına yeterince cevap vermemektedir (Şekil 7).



Şekil 7: Yerel Yönetimlerin İnternet Sitelerindeki Hizmet Fonksiyonları ve Özelliklerinin Isı Haritası

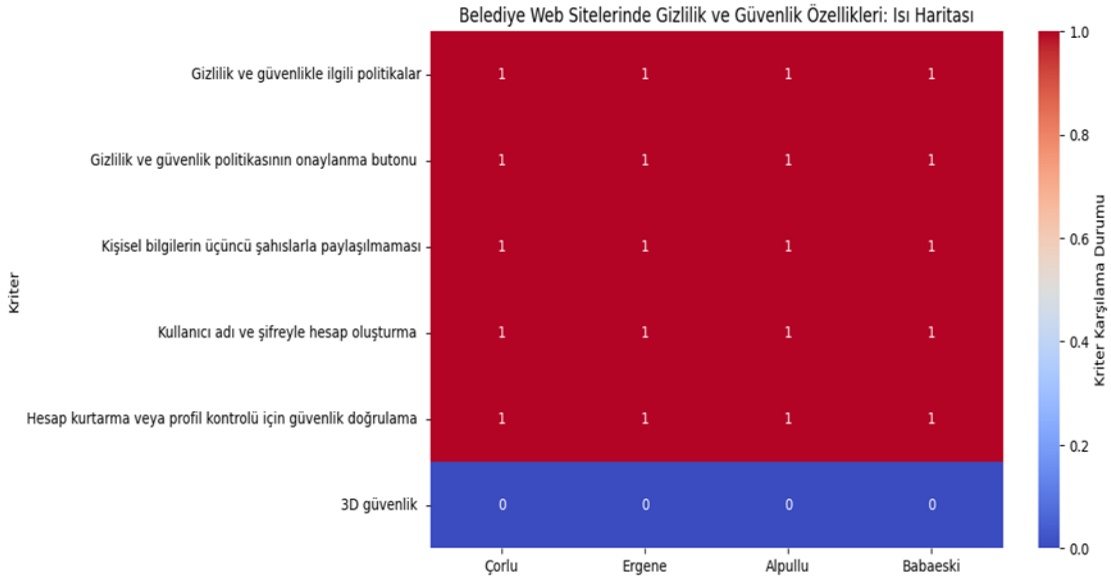
Kaynak: Yazar Tarafından oluşturuldu.

Şekil 8'deki ısı haritasında Çorlu, Ergene, Alpullu ve Babaeski ilçelerinin belediye web sitelerindeki gizlilik ve güvenlik özelliklerinin kapsamlı bir değerlendirmesini sunulmaktadır. Harita, belirlenen beş kriterdeki her birinin ilçelerdeki web sitelerinde ne sıklıkla karşılandığını görsel olarak temsil etmektedir. Kırmızı renk, kriterin ilgili ilçedeki tüm web sitelerinde karşılandığını, mavi renk ise hiçbirinde karşılanmadığını göstermektedir.

Genel olarak şekle göre ısı haritası tüm ilçelerin belediye web sitelerinde temel gizlilik ve güvenlik önlemlerinin alındığını göstermektedir. Özellikle "gizlilik ve güvenlikle ilgili politikaların bulunması", "gizlilik ve güvenlik politikasının onaylanma butonu" ve "kişisel bilgilerin üçüncü şahıslarla paylaşılmaması" gibi temel kriterler tüm ilçelerde karşılanmıştır. Bu durum, belediyelerin veri güvenliği konusunda bir farkındalık gösterdiğini ve temel yasal gereklilikleri yerine getirdiğini düşündürmektedir (Şekil 8).

Kriterlere göre yapılan değerlendirmede, tüm ilçelerde gizlilik ve güvenlik politikalarının bulunduğu görülmektedir. Bu, kullanıcıların kişisel verilerinin nasıl işleneceği konusunda bilgi sahibi olmalarını sağlayan önemli bir adımdır. Ayrıca, tüm ilçelerde gizlilik ve güvenlik politikalarını onaylama mekanizması mevcut olup, bu durum kullanıcıların politikaları okuyup kabul ettiklerini gösteren bir kayıt oluşturur. Kişisel bilgilerin üçüncü şahıslarla paylaşılmaması, kullanıcıların verilerinin korunması konusunda önemli bir güvence sunmaktadır. Kullanıcı hesapları oluşturma imkanı da tüm ilçelerde sağlanmakta, bu sayede kullanıcılar kişiselleştirilmiş hizmetlere erişebilir ve daha güvenli bir deneyim yaşayabilirler. Hesap kurtarma veya profil kontrolü için güvenlik doğrulama mekanizmalarının varlığı ise hesap güvenliğini artırmada önemli bir rol oynamaktadır (Şekil 8).

Ancak, dikkat çeken bir eksiklik olarak, hiçbir ilçede 3D güvenlik uygulaması bulunmamaktadır. 3D güvenlik, daha gelişmiş bir güvenlik mekanizması olmasına rağmen, tüm belediyeler için zorunlu bir kriter olmayabilir. Bu eksiklik, özellikle hassas bilgilerin işlendiği durumlarda güvenlik standartlarının daha da yükseltilmesi gerektiğini işaret etmektedir (Şekil 8).



Şekil 8: Belediye Web Sitelerinde Gizlilik ve Güvenlik Özelliklerinin Isı Haritası

Kaynak: Yazar Tarafından oluşturuldu.

Şekil 9'undaki ısı haritası, Çorlu, Ergene, Alpullu ve Babaeski ilçelerinin belediye web sitelerindeki e-demokrasi özelliklerinin varlığını ve yaygınlığını görsel olarak sunmaktadır. Harita, belirlenen dört kriterdeki her birinin ilçelerdeki web sitelerinde ne sıklıkla karşılandığını renk kodlamasıyla göstermektedir. Kırmızı renk, kriterin ilgili ilçedeki tüm web sitelerinde karşılandığını, mavi renk ise hiçbirinde karşılanmadığını belirtmektedir.

Şekle göre tüm ilçelerin belediye web sitelerinde e-demokrasiye yönelik bazı temel özelliklerin bulunduğu yönündedir. Özellikle "web sayfasının tüm seçilen belediye temsilcilerine e-posta gönderebilme" ve "web sayfasında anketler bulunması" gibi kriterler tüm ilçelerde karşılanmıştır. Bu durum, belediyelerin vatandaş katılımını teşvik etmek amacıyla bazı e-demokrasi araçlarını kullanmaya başladığını göstermektedir. Bu tür özellikler, halkın yönetime daha yakın hissedilmesine ve katılım düzeyinin artmasına katkıda bulunabilir (Şekil 9).

Kriterlere göre yapılan değerlendirmede, tüm ilçelerde web sitesi üzerinden seçilen belediye temsilcilerine e-posta gönderme imkanı bulunmaktadır. Bu özellik, vatandaşların belediye yetkilileriyle doğrudan iletişim kurmasını kolaylaştırarak şeffaflık ve iletişim kanallarını güçlendirmektedir. Ancak, çevrimiçi danışmanlık hizmetlerinin hiçbir ilçede bulunmaması, vatandaşların sorularını anlık olarak sorma ve cevap alma imkanının eksik olduğunu göstermektedir. Bu durum, halkın sorunlarına hızlı yanıt verilmesi açısından bir eksiklik oluşturabilir (Şekil 9).

Tüm ilçelerde çevrimiçi oylama imkanı sunulması, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırmak için önemli bir adımdır. Ayrıca, web sitelerinde anketlerin bulunması, belediyelerin vatandaşların görüşlerini ve beklentilerini öğrenmesi açısından faydalı bir araçtır. Anketler, belediyelere halkın ihtiyaç ve önceliklerini daha iyi anlama fırsatı sunar ve bu da hizmetlerin daha etkili bir şekilde planlanmasını sağlayabilir (Şekil 9).



Şekil 9: Belediye Web Sitelerinde Yurttaş Etkileşimi ve Sosyal Etkileşim Araçlarının Isı Haritası

Kaynak: Yazar Tarafından oluşturuldu.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sonuç olarak Kırklareli ve Tekirdağ illerindeki ilçelerin e-belediyeçilik uygulamaları detaylı bir analizden geçirilmiştir. Çorlu Belediyesi, tüm kriterlerde en yüksek performansı göstererek kapsamlı bilgi sunumu ve dijital platform kullanımında en ileri seviyede yer almıştır. Çorlu'nun web sitesi, kullanıcı dostu arayüzü ve geniş bilgi yelpazesi ile dikkat çekmektedir. Babaeski Belediyesi ise genel anlamda olumlu bir performans sergilese de, stratejik planlama ve kurumsal yayınlarda eksiklikler gözlemlenmiştir. Bu eksiklikler, belediyenin dijital varlıklarının daha iyi yönetilmesi ve güncellenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Ergene Belediyesi, temel bilgi ve mali raporlar sunmasına rağmen, stratejik ve kurumsal bilgilere erişimde yaşanan eksiklikler ve stratejik iletişim konusundaki yetersizlikler, dijital hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğini işaret etmektedir. Alpullu Belediyesi ise dijital hizmetlerin sınırlı olması ve bilgi sunumunda yaşanan zorluklar nedeniyle diğer belediyelere kıyasla daha geri plandadır.

Isı haritaları, her belediyenin kriterlere uyum seviyelerini görsel olarak sergilemiş ve Çorlu ile Babaeski'nin e-belediyeçilikte daha ileri düzeyde olduğunu, Ergene ve Alpullu'nun ise geliştirilmesi gereken alanlar bulunduğunu göstermiştir. Bu bulgular, e-belediyeçilik altyapısının güçlendirilmesi ve dijital hizmetlerin genişletilmesinin vatandaşlara daha etkili hizmet sunma ve şeffaflık ile verimliliği artırma açısından önemini vurgulamaktadır. Bu çalışmada önerileri şu şekilde sıralayabiliriz:

Dijital Altyapının Geliştirilmesi: Belediyeler, web sitelerinin erişilebilirlik ve dil seçeneklerini artırarak, daha geniş bir kullanıcı kitlesine hitap etmelidir. Web sitelerinin kullanıcı dostu hale getirilmesi, içeriklerin güncellenmesi ve mobil uyumluluğun sağlanması gerekmektedir.

Güvenlik Önlemlerinin Artırılması: Güvenlik önlemleri, özellikle hassas bilgilerin işlendiği durumlarda 3D güvenlik gibi gelişmiş mekanizmalarla güçlendirilmelidir. Web sitelerinin düzenli güvenlik denetimlerinden geçirilmesi ve gizlilik politikalarının yasal düzenlemelere uygun olarak güncellenmesi önemlidir.

E-demokrasi Araçlarının Geliştirilmesi: Çevrimiçi danışmanlık ve katılım platformlarının sunulması, vatandaşların belediye kararlarına daha aktif bir şekilde katılmasını sağlayacaktır. Ayrıca, sosyal medya entegrasyonunun artırılması, vatandaşlarla daha geniş bir etkileşim imkanı sunacaktır.

Eğitim ve Farkındalık: Belediye çalışanlarına ve vatandaşlara yönelik e-demokrasi araçları hakkında eğitimler verilmesi, bu araçların etkinliğini artırabilir ve farkındalık yaratabilir.

Kapsayıcılık ve Erişilebilirlik: Web sitelerinin daha kapsayıcı ve erişilebilir hale getirilmesi, tüm kullanıcıların ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verecektir. Özellikle erişilebilirlik ve dil seçenekleri gibi kritik alanlarda yapılacak iyileştirmeler, hizmetlerin daha etkili sunulmasına katkıda bulunacaktır.

Bu önerilerin hayata geçirilmesi, belediyelerin dijital platformlarını daha etkin kullanmalarını ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunmalarını sağlayacaktır. İyileştirmeler, e-belediyeçiliğin kalitesini artırarak, vatandaşların yaşam standartlarını iyileştirebilir ve yerel yönetimlerin şeffaflık ve etkinliğini güçlendirebilir.

KAYNAKÇA

Acılar, A. (2012). Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi Ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 125-142.

Akay, N. B., & Değirmen, G. Ç. (2019). Dijital Çağda Belediyeçilik: Tekirdağ Büyükşehir Ve İlçe Belediyelerinin Web Siteleri Üzerine Bir Araştırma. *Turkish Studies-Information Technologies and Applied Sciences*, 14(3), 351-366.

- Akman, İ., Yazıcı, A., M'shra, A., & Arıfoğlu, A. (2005). E-government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22, 253. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.10.001>
- Aktan, C. C., 2002. İyi yönetim. KalDer 7. Toplam kalite yönetimi makale yarışması www.canaktan.org.tr Erişim Tarihi: 29.06.2024
- Al-Khourī, A., M. (2011). An İnnovative Approach For E-Government Transformation. *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 2(1), 22-43.
- Alodalı, F., Tuncer, A., Usta, S., & Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyeçilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Altınok, A., R. (2005). Yerel Yönetim Reform Düzenlemelerinde E-Yerel Yönetimler. *İdarecinin Sesi Dergisi*, (112), 41.
- Altınok, R. (2001). İnternet, Demokrasi Ve Devlet. *Türk İdare Dergisi*, (433), 144.
- Ardıç, K.& Baş, T., 1999. Kamu Yönetiminde Sürekli Gelişme Aracı Olarak Toplam Kalite Yönetimi Ve Uygulama Aşamaları. 8. Ulusal Kalite Kongresi: 2000'li Yıllar Ve Toplam Kalite Yönetimi. İstanbul. https://www.researchgate.net/publication/279175001_Kamu_Yonetiminde_Surekli_Gelistirme_Araci_Olarak_Toplam_Kalite_Yonetimi_ve_Uygulama_Asamalari Erişim Tarihi: 02.03.2023
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1619-1644.
- Arslan, A. (2012). Türk Belediyelerinde M-Devlet Hizmeti Uygulamaları. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 3(2), 5-26.
- Arslan, M. (2022). E-Belediyeçilik Uygulamaları: San Jose Belediyesi Ve Başakşehir Belediyesi Örneği. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 76-92. <https://doi.org/10.55769/gauniibf.1169821>
- Aydın, İ. S. & Kiracı, A. (2014). Belediyelerin Hizmet Sunumunda E-Belediyeçilik Kriterleri: Kocaeli İli Ve Bazı İlçelerden Bir Örnek. *Siirt İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisadi Yenilik Dergisi*, 2(1), 32-43
- Azab, N., Kamel, S., & Dafoulas, G. (2009). A Suggested Framework For Assessing Electronic Government Readiness İn Egypt. *Electronic Journal of E-Government*, 7(1), 11-28.
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-Government Development Models For Municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17 (1), 47-59.
- Becker, J., Algermissen, L., & Niehaves, B. (2004). E-Government Success Factors, Conference Paper in Lecture Notes in Computer Science. DOI: 10.1007/978-3-540-30078-6_87
- Belediyeler, 2022. Belediyeler <https://www.belediye.gov.tr/> Erişim Tarihi: 08.10.2022
- Bensghir, T., K. (2000). Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3), 3-62.
- Borger, 2022. Genveje Til Selvbetjening <https://www.borger.dk/handicap> Erişim Tarihi: 29.06.2024
- Bozkurt, Ö., & Ergun, T. (1998). Kamu Yönetimi Sözlüğü (p. 259). TODAİE Yayınları.
- Carter, L. & Bélanger, F. (2005). The Utilization Of E-Government Services: Citizen Trust, İnnovation, And Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. Blackwell Publishing Ltd.

- Citizen Connect Centre, 2022. Citizenconnectcentre <https://www.citizenconnectcentre.gov.sg/top-eservices/> Erişim Tarihi: 29.09.2022
- Coursey, D. (2005). E-Goverment: Trends, Benefits And Challenges. In the municipal year Book 2005. International City/County Management Association Press, Washington, DC.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları Ve Vatandaşın Farkındalığı. Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 9(1), 1-12.
- Çelik, A, & Mardinli, İ. (2020). 6360 Sayılı Kanunla Kurulan Büyükşehir Belediyelerinde E-Belediyecilik Uygulamaları. Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(19), 176-194
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler. KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), 53-64.
- Çoruh, M. (2010). Kent Kaynaklarının Etkin Ve Verimli Kullanımında Kablosuz Belediye İnternet Ağlarının Etkileri. Akademik Bilişim Konferans Bildirileri (ss. 503–508). Şubat 2010, Muğla Üniversitesi, Muğla
- Daştan, İ. (2015). Digitalizing The Municipality And Factors Affecting The Acceptance Of E-Municipality: An Empirical Analysis. International Business Research, 8(12), 104-115. <https://doi.org/10.5539/ibr.v8n12p104Weerakkody>
- Devlet Planlama Teşkilatı, 2006. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_BilgiToplumuStratejisi.pdf Erişim Tarihi: 07.10.2017
- Digital Cities Index, 2022. Digital Cities Index 2022 Lists The Leading Digital Cities In The World <https://wire19.com/digital-cities-index-2022-lists-the-leading-digital-cities-in-the-world/> Erişim Tarihi: 29.06.2024
- Dünya Ekonomik Forumu, 2016. Küresel Bilgi Teknolojisi Raporu 2016 https://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf Erişim Tarihi: 29.06.2024
- Erdoğan, O. (2019).Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24 (3), 551-566.
- Eren, N. Ü. (2020). Muhtarların e-devlet uygulamalarındaki rolü: Antalya ili Konyaaltı ilçesi örneği Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya
- Ergun, T. (1997). Postmodernizm Ve Kamu Yönetimi. Amme İdaresi Dergisi, 30(4), 4-5.
- Geymen, A., & Yomralıoğlu, T. (2010). Spatial Data-Based E-Municipality Applications. Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Municipal Engineer, 163(2), 77–88. <https://doi.org/10.1680/muen.2010.163.2.77>
- Gichoya, D. (2005). Factors Affecting The Successful İmplementation Of ICT Projects İn Government. The Electronic Journal of e-Government, 3(4), 175-184. Available online at www.ejeg.com
- Giddens, A. (1994). The Transformation Of İntimacy. Oxford University Press.
- Görmez, K. (1997). Yerel Demokrasi Ve Türkiye (2. Baskı). Vadi Yayınları.
- Güler, B., A., 2005. Yerel Yönetimler Ve İnternet www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc Erişim Tarihi: 31.06. 2024
- Güven, A. & Erarslan, F. (2019). Türkiye’de E-Devlet Olgusu Ve Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme. Enderun Dergisi, 3(1), 16-29.

- Güven, A. (2019). E-Devlet In Geleneksel Devlet Out (Klasik Devlet Anlayışından E-devlet Anlayışına), Ankara: Fakülte Yayınevi.
- Hahnavazi, M., & Shahnnavazi, Y. (2012). E-Municipality: New Step In Providing Electronic Services In Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15), 141-154.
- Haldenwang, C. Von. (2004). Electronic Government (E-Government) And Development. *The European Journal of Development Research*, 16(2), 419. <https://doi.org/10.1080/0957881042000212307>
- Hazman, G., G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesi'nde E-Belediye Uygulamaları Ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 65-84
- Henden, H. B. (2004). Yerel yönetimlerde uygulanan toplam kalite yönetiminin "e-belediyecilik" kavramı ile bağlantısının irdelenmesi. *Yapı ve Kentte Bilişim'04 Kent'te-Dönüşüm, e-belediyecilik, e-mühendislik ve e-kentlilik 3. Ulusal Kongresi* (ss. 48-66). Ankara.
- Henden, H., & Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim Ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 84-100.
- Irani, Z., Love, P. E. D., Elliman, T., Jones, S., & Themistocleous, M. (2005). Evaluating E-Government: Learning From The Experiences Of Two UK Local Authorities. *Information Systems Journal*, 15(1), 61-82
- Johansson, H. J., McHugh, P., Pendlebury, A. J., & Wheeler, W. A. (1993). Business process reengineering: Breakpoint strategies for market dominance. John Wiley and Sons: Chichester
- Kalkandelen, A., H. (1998). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma (Süreç Ve Aşamalar). *Türk İdare Dergisi*, 70(420), 98-99.
- Karaca, Y., & Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(3), 528-537.
- Karakaya, R. (2006). E-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi. İstanbul: TASAM Yayınları.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bımay, M. (2017). Dijital Çağda Yerel Yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(15), 1798-1813.
- Keleş, R. (1992). *Yerinden Yönetim Ve Siyaset* (P. 17). Cem Yayınları.
- Kutlu, Ö., Usta, S., & Kocaoğlu, M. (2009). Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri Ve Selçuklu Belediyesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 507-532.
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government From Local Government Perspectives, *State and Local Government Review*, 50(1), 56-66.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet Ve E-Demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 37(1), 121-144.
- Moon, J., & Norris, D. (2005). Does Managerial Orientation Matter? The Adoption Of Reinventing Government And E-Government At The Municipal Level. *Information Systems Journal*, 15(1), 43-60.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution Of E-Government Among Municipalities: Rhetoric Or Reality?. *Public Administration Review*, 62 (4), 424-433. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00180>
- Nadaroğlu, H. (1986). *Mahalli İdareler* (3. Baskı). Beta Basım Yayın.
- Norris, D., & Reddick, C., G. (2012). Local E-Government In The United States: Transformation Or Incremental Change?. *Public Administration Review*, 73 (1), 165-175.

- Nüfusname, 2023. Şehirlerin Nüfusu <https://www.nufusune.com/> Erişim Tarihi: 31.06. 2023
- Odendaal, N. (2003). Information And Communication Technology And Local Governance: Understanding The Difference Between Cities In Developed And Emerging Economies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 27(6), 587- 607. [https://doi.org/10.1016/S0198-9715\(03\)00016-4](https://doi.org/10.1016/S0198-9715(03)00016-4)
- Oğurlu, Y. (2010). İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü Ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti (1. Baskı). Ankara: On İki Levha Yayıncılık.
- Onaran, B., & Gençtürk, K., K. (2022). Mobil Belediye Aplikasyonlarında Hizmet Kalitesi: İzmir Örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(1), 16-31.
- Özdek, Y. (1999). Globalizmin İdeolojik Hegemonyası: Yanılsamalar. *Amme İdaresi Dergisi*. 32(3), 25-47.
- Öztürk, A. (1996). Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Karşlanması Sürecinde Karşılaşılan Yönetim Sorunları Ve Çözüm Önerileri. *Türk İdare Dergisi*, 68(411), 146.
- Resmi Gazete, 2006. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7> Erişim Tarihi: 06.07. 2024).
- Saparniene, D., 2013. From E-Government To E-Governance: E-Initiatives In Europe www.nispa.org/files/conferences/2013/papers/201306191000380 Erişim Tarihi: 25.07.2024
- Sarrayrih, M., A., & Sriram, B. (2015). Major Challenges In Developing A Successful E-Government: A Review On The Sultanate Of Oman. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 27(3), 230–235. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jksuci.2014.04>.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları Ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (29), 161-189.
- Şahin, A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm Ve E-Devlet. Atlas Akademi
- Şahin, A. (2016). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm Ve E-Devlet. Konya: Atlas Akademi Yayınları
- Tanaka, H., Matsuura, K. & Sudoh, O. (2005). Vulnerability And Information Security Investment: An Empirical Analysis Of E-Local Government In Japan. *Journal of Accounting and Public Policy*, 24, 38-56.
- Tat, A. & Ho, K. (2002). Reinventing Local Governments And The E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 437. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00186>
- Temür, N. (2011). E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti. *Türkiye Noterler Birliği*.
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi Ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü. *Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi*, 5, 1–19.
- Ulusoy, A. & Akdemir, T. (2002). Yerel Yönetimler. Seçkin Yayıncılık.
- Ulusoy, A., & Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon. *Türk İdare Dergisi*, 477(1), 269-284.
- UN E-Government Survey, 2020. UN E-Government Survey 2022 <https://publicadministration.un.org/egovkb> Erişim Tarihi: 06.05. 2024
- Waseda Üniversitesi, 2021. Digital Government Ranking 2021 Survey https://idg-waseda.jp/pdf/2021_Digital_Government_Ranking_Report_part_I.pdf Erişim Tarihi: 29.06.2024
- Wong, W., & Welch, E. (2004). Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis Of Website Openness And Government Accountability. *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(2), 276. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2004.00009.x>

Yaman, K., Aşgın, S., & Kaya, E. (2013). Comparative Analysis Of The E-Municipality Applications In Turkey: The Case Of Western Black Sea Region. *Yönetim ve Ekonomi*, 20(1), 207-220. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa.

Yerelnet, 2022. Yerel haber <https://www.yerelnet.org.tr/> Erişim Tarihi: 06.07.2022

Yetim, N. (2002). Küresel Üretim Yapılanmasına Kültürel Yanıtlar: Ulusal-Yerel?. *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, (18), 129-140.

Yıldız, M. (1996). Yerel Yönetim Ve Demokrasi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 5(4), 3-15.

Yıldız, M., 2005. Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet http://www.ceterisparibus.net/yeniekonomi/bilgi_toplumu.htm Erişim Tarihi: 31.06. 2024