



**T.C.**

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI VE VATANDAŞLARIN  
FARKINDALIK DÜZEYİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANKARA  
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DENİZ ÖZÇELİK**

**Tez Danışmanı**

**DOÇ. DR. MELİKE ERDOĞAN ÖZBEY**

**ÇANAKKALE – 2022**





T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**TÜRKİYE'DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI VE VATANDAŞLARIN  
FARKINDALIK DÜZEYİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANKARA  
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DENİZ ÖZÇELİK

Tez Danışmanı

DOÇ. DR. MELİKE ERDOĞAN ÖZBEY



**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



Deniz ÖZÇELİK tarafından Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY yönetiminde hazırlanan ve 31/08/2022 tarihinde aşağıdaki jüri karşısında sunulan “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği” başlıklı çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

**Jüri Üyeleri**

**İmza**

Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY  
(Danışman)

Prof. Dr. Erhan GÜMÜŞ

Doç. Dr. Abdullah TAŞTEKİN

.....

.....

.....

Tez No : 10495682

Tez Savunma Tarihi : 31/08/2022

Doç. Dr. Yener PAZARCIK

Enstitü Müdürü

.././20..

## ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

(İmza)

Deniz ÖZÇELİK

31/08/2022

## TEŞEKKÜR

Bu tezin gerçekleştirilmesinde, çalışmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen saygı değer danışman hocam Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY'e, çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen sevgili eşim Tolga ÖZÇELİK'e, bu süreçte manevi olarak beni her zaman destekleyen ve yanımda olan Ezgi TÜRKMEN ve Serkan TÜRKMEN'e, daire başkanım Erdal DEMİR'e ve iş arkadaşlarıma, hayatımın her evresinde bana destek olan başta annem Aysun BIÇAKCI olmak üzere tüm aileme ve arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Deniz ÖZÇELİK  
Çanakkale, Ağustos 2022

## ÖZET

# TÜRKİYE’DE E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI VE VATANDAŞLARIN FARKINDALIK DÜZEYİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Deniz ÖZÇELİK

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY

31/08/2022, 97

İçinde bulunduğumuz çağda teknolojik gelişmeler küreselleşme süreciyle tüm dünyaya yayılmakta, bilginin sınırsız dolaşımı toplumları köklü bir dönüşüme uğratmaktadır. Vatandaşların devletlerden beklentileri değişmekte, kaliteli ve etkin hizmet sunumu, şeffaf, demokratik ve hesap verebilir devlet anlayışı kabul görmektedir. E-devlet, e-belediye gibi uygulamalar, dönemin değişen yönetim anlayışının ürünü olarak ortaya çıkmıştır. E-belediye; en kısa haliyle belediyelerin hizmet sunumunda teknolojik imkânlardan yararlanmasını ifade eden bir kavramdır. Öte yandan e-belediyecilik uygulamalarından beklenen faydanın elde edilebilmesi için belediyelerin gerekli çalışmaları yapmasının yanında vatandaşların da bu kapsamda sunulan hizmetlere karşı farkındalığının yüksek olması gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı, Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırlarında ikamet eden vatandaşların e-belediyecilik uygulamalarına karşı farkındalık düzeyini tespit etmektedir. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma kapsamında Ankara’da ikamet eden 423 vatandaşa anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel analiz programı SPSS ile analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda Ankara’da ikamet eden vatandaşların e-belediyeciliğe yönelik farkındalık düzeylerinin yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi Toplumu, Bilgi İletişim Teknolojileri, Ankara Büyükşehir Belediyesi, e-Devlet, e-Belediye

## ABSTRACT

### A STUDY TURKEY E-MUNICIPALITY APPLICATIONS AND LOCAL LEVEL PUBLIC AWARENESS: ON THE ANKARA METROPOLITAN MUNICIPALITY EXAMPLE

Deniz ÖZÇELİK

Çanakkale Onsekiz Mart University

School of Graduate Studies

Master of Science Thesis in Political Science and Public Administration

Advisor: Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY

08/31/2022, 97

In our age, technological developments are spreading all over the world with the globalization process, and the unlimited circulation of information is transforming societies. The expectations of citizens from the states are changing, providing quality and effective service, and the understanding of transparent, democratic and accountable state is accepted. Applications such as e-government and e-municipality emerged as a product of the changing management approach of the period. E-municipality; In its shortest form, it is a concept that expresses the use of technological opportunities by municipalities in the provision of services. On the other hand, in order to obtain the expected benefit from e-municipality applications, the municipalities should do the necessary work and the citizens should have a high awareness of the services offered in this context. The aim of this study is to determine the awareness level of citizens residing within the borders of Ankara Metropolitan Municipality towards e-municipal applications. Within the scope of the study, in which the quantitative research method was used, a questionnaire was applied to 423 citizens residing in Ankara. The obtained data were analyzed with the statistical analysis program SPSS. As a result of the study, it was determined that the awareness level of citizens residing in Ankara towards e-municipality was high.

**Keywords:** Information Society, Information and Communication Technologies, Ankara Metropolitan Municipality, e-Government, e-Municipality



## İÇİNDEKİLER

Sayfa No

JÜRİ ONAY SAYFASI.....	i
ETİK BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
SİMGELER ve KISALTMALAR.....	x
TABLolar DİZİNİ.....	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiii

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### GİRİŞ

1

### İKİNCİ BÖLÜM

#### E-DEVLET VE E-BELEDİYECİLİK KAVRAMLARININ KURAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. E-Devletin Kavramsal Çerçevesi.....	4
2.1.1. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçiş.....	4

2.1.2. E-Devletin Tanımı ve Gelişimi.....	8
2.1.3. E-Devletin Yararları.....	14
2.1.4. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları.....	16
2.1.5. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	23
2.2. E-Devlet Anlayışının Yerel Boyutu: E-Belediyecilik.....	29
2.2.1. Kavramsal Boyutta E-Belediyecilik.....	29
2.2.2. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar ve Karşılaşılan Sorunlar.....	32
2.2.3. E-Belediyenin Araçları.....	34
2.2.4. E-Belediye-Vatandaş İlişkisi.....	37
2.2.5. Dünya’da E-Belediye Uygulamaları.....	38
2.2.6. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları.....	43
2.3. Türkiye’de E-Belediye Uygulamalarına İlişkin Yapılan Önceki Çalışmalar.....	46

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Araştırma Alanının Coğrafi Konumu ve Sosyo-Ekonomik Özellikleri.....	50
3.2. Ankara Büyükşehir Belediyesinin Yapısı ve İşleyişi.....	50
3.3. Ankara Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Uygulamaları.....	53
3.4. Araştırma Alanının Seçimi, Amacı, Kapsamı ve Yöntemi.....	56

3.4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	56
3.4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtlılıkları.....	57
3.4.3. Araştırmanın Yöntemi.....	57
3.4.4. Araştırma Hipotezleri.....	58

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Sosyo-Demografik Bulgular.....	60
4.2. Vatandaşların İnternet Kullanım Amaçlarına Yönelik Bulgular .....	62
4.3. Vatandaşların E-Belediyeciliğe Yönelik Genel Tutumlarına İlişkin Bulgular..	62
4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Bulgular...	64
4.5. Güvenilirlik ve Faktör Analizine İlişkin Bulgular.....	65
4.5.1. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular.....	65
4.5.2. Faktör Analizine İlişkin Bulgular.....	66
4.6. Hipotezlere İlişkin Bulgular.....	68

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ ve ÖNERİLER

77

KAYNAKÇA.....	81
---------------	----

EKLER	I
-------	---

EK 1. Anket Formu.....	I
EK 2. Etik Kurul İzni .....	VI
ÖZGEÇMİŞ .....	VII



## SİMGELER VE KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	Araştırma Geliştirme
ASPA	American Society for Public Administration
ASKİ	Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü
BELBİS	Belediye Bilgi Sistemi
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CBS	Coğrafi Bilgi Sistemi
CCTA	The Central Computer and Telecommunications Agency
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DESI	Digital Economy and Society Index
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EGO	Elektrik Gaz Otobüs Genel Müdürlüğü
ENIAC	Electronic Numerical Integrator and Computer
ETKK	Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
FITARA	The Federal Information Technology Acquisition Reform Act
G2B	Government to Business
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
IBM	International Business Machines
IMF	International Monetary Fund
IPv6	Internet Protocol Version 6
KPS	Kimlik Paylaşım Sistemi
MERNİS	Merkezi İdare Nüfus Sistemi
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı
SPSS	The Statistical Package for Social Sciences
TBB	Türkiye Belediyeler Birliği

TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TODAİE	Türkiye Ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development
UNDP	United Nations Development Programme
WAP	Wireless Application Protocol
YEREP	Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
YKY	Yeni Kamu Yönetimi
YYAEM	Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi
%	Yüzde Oranı

## TABLULAR DİZİNİ

<b>Tablo No</b>	<b>Tablo Adı</b>	<b>Sayfa No</b>
<b>Tablo 1</b>	E-Devletle İlgili Tanımlar	9
<b>Tablo 2</b>	Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri	60
<b>Tablo 3</b>	Vatandaşların İnternet Kullanım Amaçları	62
<b>Tablo 4</b>	Vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Faaliyetlerine Yönelik Genel Tutumları	63
<b>Tablo 5</b>	Vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesi Tarafından Sunulan E- Hizmetlerden Bilgi Sahibi Olma Durumları	64
<b>Tablo 6</b>	Güvenilirlik Analizi Tablosu	66
<b>Tablo 7</b>	Faktör Analizi Tablosu	67
<b>Tablo 8</b>	Belediyenin İnternet Sayfasında Çevrimiçi İşlem Yapma Durumu ile Farkındalık Düzeyi Arasındaki İlişki	68
<b>Tablo 9</b>	E-Belediye Hizmetlerinin Geliştiğine Yönelik İnanç ve Farkındalık Düzeyi Arasındaki İlişki	69
<b>Tablo 10</b>	Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğe Yönelik Bilgi Düzeyleri Arasındaki İlişki	70
<b>Tablo 11</b>	Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğin Sağladığı Kolaylıklara İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki	72
<b>Tablo 12</b>	Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğin Önündeki Engellere İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki	74

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 1	E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Ana Hizmet Kategorileri	28
Şekil 2	Ankara Büyükşehir Belediyesinin Teşkilat Şeması	52
Şekil 3	Ankara Büyükşehir Belediyesi İnternet Sayfası Giriş Ekranı	53
Şekil 4	Ankara Büyükşehir Belediyesi İnternet Sayfası Kısayol Ekranı	54
Şekil 5	Ankara Büyükşehir Belediyesi e-Belediye İnternet Sayfası	55



## BİRİNCİ BÖLÜM

### GİRİŞ

İnsanlar tarih sahnesinde var oldukları andan itibaren bir arada yaşamaya ihtiyaç duymuştur. Bu bir arada yaşama arzusu başlangıçta aile, sülale biçiminde kendini göstermişken, ilerleyen dönemde yaşanan nüfus artışı, yerleşik hayata geçiş, üretim tarzının değişmesi gibi gelişmelere paralel olarak günümüz “devlet” anlayışının temelleri atılmıştır. Yüzyıllar boyunca demokrasi, ekonomi, teknoloji gibi alanlarda yaşanan gelişmelerin tetiklediği toplumsal dönüşümlere bağlı olarak devletlerin türleri ve yönetim anlayışları da değişmiştir. Polis devleti, hukuk devleti, imparatorluk ya da ulus devlet olması fark etmeksizin devletlerin temelinde halka hizmet anlayışı yatmaktadır. Güvenlik, adalet gibi temel kamu hizmetleri zaman içinde çeşitlenmiştir. İçinde yaşadığımız çağ “bilgi çağı”, toplum ise “bilgi toplumu” olarak ifade edilmektedir. 20. yüzyıldan sonra bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, bilginin dolaşımını kolaylaştırmıştır. Artık yeni sermaye bilgisidir. Bilgiyi üreten, işleyen ve değerlendiren toplumlar küresel ekonomide avantaj elde etmektedir. Küreselleşme süreci ise, ulus-devletlerin sınırlarını bulanıklaştırmıştır. Ülkeler ve toplumlar ekonomik, kültürel ve siyasal olarak gittikçe daha fazla birbirine benzemektedir. Bugün Almanya’da üretilen bir otomobil Afganistan’da kullanılmakta, Japonya’da yapılan toplantıya video konferans yoluyla Amerika’dan katılım sağlanabilmektedir. Sosyal medya yoluyla farklı ülkelerdeki bireyler birbirlerinden haberdar olabilmekte, savaşlar, doğal afetler ve salgın dönemlerinde dünya tek bütün halinde hareket edebilmektedir.

20. yüzyıldan sonra yoğunlaşan teknolojik ilerlemeler ve küreselleşme ile birlikte vatandaşların da devletlerden beklentileri sürekli olarak değişmektedir. Klasik kamu yönetimi anlayışının değişen toplumsal taleplere cevap vermede yetersiz kalışı, kamuyu alternatif yönetim araçları geliştirmeye zorlamıştır. E-devlet kavramı bu arayışın bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır. E-devlet en genel anlamıyla, kamu hizmet sunumunda bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanarak daha etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunumunu sağlamayı ifade etmektedir. E-devlet uygulamaları ile vatandaşların kamusal hizmetlere ulaşması kolaylaşmıştır. Öte yandan bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle görüş, talep ve şikâyetler doğrudan ilgili idarelere iletilebilmekte ve devlet-vatandaş arasındaki artan etkileşim demokrasiye katkı sağlamaktadır. Devlet açısından bakıldığında

ise kırtasiyeciliği azaltarak kaynak tasarrufu, bürokrasiyi azaltarak da zaman tasarrufu sağlamaktadır. E-devlet uygulamalarının temelinde sadece hizmet sunumunda değişim yatmamakta, aynı zamanda zihinsel bir dönüşümü de kapsamaktadır. E-devlet uygulamalarıyla yeni kamu yönetimi ilkeleri olan şeffaflık, hesap verebilirlik, açıklık gibi ilkelere uygun bir devlet yapılanması sağlanmaya çalışılmaktadır. 21. yüzyılda devletlerin gelişmişlik göstergelerinden biri de teknolojiye olan mesafeleridir. Ulusal ve uluslararası arenada itibar sahibi olmak isteyen devletler çağın teknolojisine ayak uydurmak zorundadır (Hazman, 2005: 69). Türkiye 1990'lı yıllardan sonra bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalara başlamış, e-devlet uygulamalarının gelişimine hız verilmesi ise 2000'li yıllardan sonra olmuştur. Gerekli altyapı çalışmaları tamamlandıktan sonra "turkiye.gov.tr" adresi 2008 yılında hizmete sunulmuş ve tüm kamu kurumlarının hizmetlerinin tek bir internet sayfasından sunulması sağlanmıştır. 2021 yılı itibariyle "turkiye.gov.tr" adresinde sunulan hizmet sayısı 6.664'e yükselmiş, 59 milyondan fazla kullanıcı ise e-devlet kapısına kayıtlanmıştır ("e-Devlet Kapısı ile İlgili Bilgiler", 2022).

Sanayi Devrimiyle başlayan ve artarak devam eden kentsel göç; altyapı, imar, sağlık, çevre gibi sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu süreçte yerel idare birimlerinin görev alanları genişlemiş ve önemi artmıştır. Günümüzde akıllı kent, dijital kent, sürdürülebilir kent gibi kavramların gelişmesiyle birlikte yerel yönetim birimleri hizmet sunumunda teknolojik gelişmelerden daha fazla faydalanır olmuştur. Halka en yakın hizmet sunan yerel idare birimleri ise belediyelerdir. İl sınırları içerisinde sunulan imar, çevre, altyapı, sağlık, eğitim, kültürel faaliyetler gibi birçok hizmet belediyeler tarafından sunulmaktadır. Yöneticilerinin bölge halkı tarafından seçilmesi ise belediyelerin demokrasi açısından değerini artırmaktadır. E-devlet uygulamalarının gelişmesine paralel olarak belediyeler de hizmet sunumlarını internet ortamına taşımış ve e-belediyecilik olarak adlandırılan uygulamalar hayata geçirilmiştir. Her belediyenin kendine ait internet sayfası bulunmakta, kente dair birçok hizmet internet aracılığıyla sunulmaktadır. Sadece çevrimiçi hizmet sunumu değil, aynı zamanda bilgilendirme faaliyetleri, şikâyet ve taleplerin iletilmesi internet aracılığıyla kolay ve hızlı olmaktadır.

E-yapılanma sürecinde devletlerin gerekli altyapıyı hazırlaması kadar önemli bir diğer husus da kullanıcıların duruma karşı farkındalıklarının yüksek olmasıdır. 2021 yılı TÜİK verilerine göre Türkiye'de nüfusun %82,6'sı internet kullanmakta, internete erişim imkânı olan hane halkı oranı ise %92 olarak ifade edilmektedir. E-devlet hizmetlerini

kullanım oranı ise %58,9 olarak gerçekleşmiştir. İnternet erişimi ve kullanımı ile e-devlet kullanımı arasında kayda değer bir farklılık bulunmaktadır (“Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Oranı”, 2021).

Çalışma; e-dönüşüm sürecinin yerel boyutunu oluşturan e-belediye kavramı ve vatandaş ilişkisini Ankara Büyükşehir Belediyesi özelinde incelemektedir. Vatandaşların e-belediye hizmetlerine ilişkin farkındalık düzeylerinin tespitinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm/giriş kısmında çalışmaya ilişkin temel kavramlara ve çalışmanın temel hatlarına kısaca değinilmiş ve çalışmanın hedefi belirtilmiştir. İkinci bölümde e-devlet ve e-belediye kavramları detaylı bir şekilde incelenmiş, karşılaştırma yapılabilmesi adına Türkiye’de ve dünyada e-dönüşüm süreci ele alınmış ve konuya ilişkin daha önce yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırma alanının özelliklerine, Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal yapısına, e-belediye kapsamında yürüttüğü faaliyetlere yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan yöntem ve hipotezler de bu bölümde yer almaktadır. Dördüncü bölümde araştırma analizi ve anket sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Beşinci bölüm/sonuç ve öneriler kısmında ise elde edilen bulgular yorumlanmış ve çalışmanın genel değerlendirilmesi yapılmıştır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **E-DEVLET VE E-BELEDİYECİLİK KAVRAMLARININ KURAMSAL ÇERÇEVESİ**

E-devlet ve e-belediyecilik kavramlarının kuramsal çerçevesinin çizilmeye çalışıldığı bu bölümde öncelikle e-devlet ve e-belediyecilik kavramlarının tanımı yapılarak kavramların Türkiye ve dünyadaki tarihsel gelişimi ele alınmıştır.

#### **2.1. E-Devletin Kavramsal Çerçevesi**

##### **2.1.1. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçiş**

Toplumların gelişiminde ve sınıflandırılmasında üç temel değişimin olduğu kabul edilmektedir. İlki tarımsal üretimin ve teknolojinin gelişmesi, ikincisi sanayi devrimiyle birlikte buhar gücünün üretimde kullanılarak yeni bir üretim tipinin ortaya çıkması ve son olarak da bilginin hammadde olarak kabul edilerek nitelikli bilgi üretimine dayanan üretim sürecinin gelişmesidir (Alişanoğlu, 2021: 4). Toplumlar da bu üretim tiplerine uygun olarak tarım, sanayi ve bilgi toplumu olmak üzere üç farklı kategoriye ayrılmıştır. Günümüzde de devam eden bilgi toplumu sürecinde ise toprak ve emeğin yerine temel sermaye bilgi olarak kabul edilmektedir (Özer, 2019a: 317). Temeli insan topluluklarının varlığına dayalı devlet kavramı da toplumların geçirdiği bu dönüşümlere bağlı olarak şekillenmiştir (Özer, 2019b: 310).

Tarımsal Devrim’le gelen yerleşik hayata geçişin getirdiği mülkiyet kavramı ve düzen zorunluluğu, tarım alanları ve suyun paylaşımı için verilen mücadeleler ilk devlet benzeri yapıların oluşmasını sağlamıştır. Öte yandan bu dönemde “devlet benzeri” olarak adlandırılan yapı, günümüz modern devlet anlayışından daha çok toprak ağalığı sistemine denk düşmektedir. Devlet benzeri bu yapılar, mülkiyetin korunması ve toprak güvenliğinin sağlanması için örgütlenmişlerdir (Aksoy, 2016: 32; Köktürk, 2011: 74-80).

Antik Çağ şehir devletleri ve ilerleyen dönemde ortaya çıkan feodal düzende de yine siyasi gücün kaynağı toprak sahipliğine dayalı olmuştur (Aksoy, 2016: 32; Köktürk, 2011: 74-80). Feodalitenin güçlendiği Orta Çağ döneminde ise toprak beyleri kadar güçlü görünen bir diğer toplumsal sınıf ruhban sınıfıydı. 1453 yılında İstanbul’un Fethi ile başlayan ve Fransız Devrimi’ne kadar sürecek olan Modern Çağ’da, ticaret sınıfı burjuvazi

ve dönemin hükümdarlarının birbirini desteklemesi sonucu güçlenmeleriyle bir yandan ruhban sınıfı diğer yandan ise feodalizm zayıflamaya başlamıştır. Modern Çağ'da yaşanan dönüşüm toplumsal sınıfların yeniden yapılanmasını, ekonomik ve siyasi gücün el değiştirmesini kapsayan geniş bir değişim süreciydi (Günay, 2020: 828-831). 1789 Fransız Devrimi ile birlikte düşünsel alanda yaşanan gelişmeler ve buna paralel gelişen demokrasi anlayışı ulus-devlet kavramının ortaya çıkmasına ve güçlenmesine yol açmıştır (Ay ve Uçar, 2015: 201). Demokrasi, eşitlik, özgürlük ve hukuk devleti gibi kavramlar üzerine inşa edilen günümüz modern devletlerin temeli de bu döneme dayanmaktadır (Özel ve Eren, 2008: 132). Modern devletlerin yönetim anlayışının öncüllerinden en büyük farkı, meşruiyetin kaynağı noktasında olmuştur. Ortaçağ ve öncesi dönemlerde yer alan devletlerde, meşruiyetin temel kaynağı dini, mitolojik ve geleneksel temellere dayanmaktayken, modern devletler de artık meşruiyetin kaynağı toplumsal kökenli görülmeye başlanmıştır (Arslanel ve Eryücel, 2011: 2).

Sanayi toplumunun ortaya çıkmasını sağlayan ve 1765-1850 yılları arasında İngiltere'de başlayan I. Sanayi Devrimi ise Fransız Devrimiyle başlayan siyasal değişime ekonomik boyut ekleyerek toplumsal dönüşümü farklı bir noktaya taşımıştır (Günay, 2002: 12). Sanayi Devrimi'ni sadece üretimde çığır açan bir ekonomik dönüşüm süreci olarak görmek eksik olacaktır. Üretimde aile ilişkilerinin ve toprağın yerini fabrikaların alması bir yandan ailelerin küçülmesine yol açarken, diğer yandan fabrikaların etrafında toplanan yeni bir kentleşme olgusu meydana getirmiştir. Sanayi Devriminin getirdiği kentleşme olgusuyla birlikte yerel hizmetler ve yerel yönetim birimleri oluşturulma gereği ortaya çıkmıştır. Sanayi Devrimi öncesi geleneksel devletin kamu hizmeti daha çok güvenlik ve adalet alanına yoğunlaşmaktayken, bu dönemden sonra özellikle kentleşmenin getirdiği sorunlar kamu hizmetlerinin çeşitlenmesine yol açmıştır (Aksoy, 2016: 34-35). Sanayi Devrimi sonrası gelişen liberal düşünce ve vatandaşlarının üzerinde yoğun bir denetim mekanizmasına sahip ulus devletlerin varlığı modern toplum ve modern devletlerin oluşmasını sağlamıştır. Özellikle 19. ve 20. yüzyılda şekillenen modern devletler; bireycilik, rasyonalizm, liberal düşünce, eşitlik ve adalet, hukuk devleti gibi kavramlar üzerine inşa edilmiştir (İbrahim, 2021: 238-246). Öte yandan üretim artışının yarattığı zenginlik bilimsel araştırma faaliyetlerine de kaynak teşkil etmiştir. Sanayileşmesini tamamlayan Batılı Devletler, diğer ülkeler üzerindeki hâkimiyetlerini bu zenginlik sayesinde sağlamış ve I. Dünya Savaşı'ndan sonraki dönemde kaynaklarını askeri alandaki

teknolojilere yoğunlaştırmışlardır. Askeri ve iletişim teknolojilerinde yaşanan bu gelişmeler ise bilgi çağına giden yolda öncü rol üstlenmiştir (Ünal, 2009: 124).

Devletler tarihsel süreç boyunca yönetim şekli ya da hâkimiyet alanı fark etmeksizin tebaasını oluşturan insanlara hizmet etmek amacıyla var olmuştur. Gözler (2018: 477), kamu hizmetini; “bir kamu tüzel kişisi tarafından üstlenilen ve doğrudan doğruya onun tarafından veya onun görevlendirmesi ve denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetler” olarak tanımlamaktadır. İlk çağlarda bu hizmetler daha çok güvenlik ve mülkiyet alanlarında yoğunlaşmışken, toplumların demografik anlamda genişlemesi, düşünsel, hukuksal ve teknolojik alanlarda yaşanan gelişmelere paralel olarak insan ihtiyaçlarının çeşitlenmesiyle devletler işlevsel olarak farklılaşmış ve kurumsal temelde karmaşık bir yapıya bürünmeye başlamıştır (Özer, 2019b: 310). Modern devletlerin varlığının temeli olan toplumsal uzlaşının devam ettirilebilmesi için kamusal hizmetlerin vatandaşlara eşit sunulması ve hukuk önünde vatandaşlara eşit davranılacağına garanti edilmesi gerekmektedir. Devletler kamusal hizmet sunumunu ve hukuksal eşitliği sağlamayı kamu örgütleri aracılığıyla yürütmektedir (Özel ve Eren, 2008: 129).

Kamu yönetimi ve yönetim biliminin gelişmesi Sanayi Devrimi sonrası gerçekleşmiştir. Yönetim bilimi alanında kült kabul edilen Taylor ve Fayol gibi isimler eserlerini bu dönemde ortaya koymuş, işbölümü, uzmanlaşma, liyakat, hiyerarşi gibi ilkeler hem yönetim hem de kamu yönetimi alanına damga vurmuştur (Aksoy, 2016: 35). Wilson’un 1887 yılında yayınladığı “Yönetimin İncelenmesi” makalesi de klasik kamu yönetimi anlayışının doğuşu kabul edilmektedir (Hergüner, 2021: 31). Öte yandan sanayi toplumunun şartlarına göre oluşturulan Weber tipi bürokrasi modeliyle ussal/yasal, katı hiyerarşik düzene sahip, liyakat ve uzmanlaşma temelli, gayrişahsi ve yazılı kurallara dayalı bir bürokratik örgütlenme II. Dünya Savaşı sonrasına kadar uzun yıllar kamu yönetimi alanında temel kabul edilmiştir (Akçakaya, 2016: 284-285).

1929 Büyük Buhran’dan sonra liberal devlet anlayışının yerini Keynesyen politikalar almış, bu politikaların getirdiği sosyal refah devleti anlayışı ise kamu hizmetlerinin artmasına ve çeşitlenmesine neden olarak devletleri önemli mali yükümlülük altına sokmuştur. Bu mali sıkıntılar siyasi istikrarsızlıkları ve krizleri besleyerek yeni sorunlara yol açmıştır. 1973 Petrol Krizi ve yükselen neo-liberal anlayışla birlikte ise devletlerin sınırlarının ne olması gerektiği konusu tekrar gündeme gelerek minimal devlet

anlayışına geri dönülmesi gereği ortaya atılmıştır (Yıldız ve Babaoğlu, 2020: 453). Merkeziyetçi, katı kuralları olan, şeffaflıktan uzak bir bürokrasi yapılanmasına sahip geleneksel kamu yönetimi, zaman içinde ortaya çıkan toplumsal ve teknolojik gelişmeler karşısında yetersiz kalmış ve işlevselliğini yitirmiş duruma gelmiştir (Özer, 2019b: 314). Özellikle 1980’li yıllardan sonra gelişen teknolojik gelişmeler, bireysel özgürlüklerin güçlenmesi, küreselleşme sürecinin tetiklenmesi, Sovyetler Birliğinin dağılışı ile liberal ekonominin tekrar yükselişe geçmesi gibi faktörler milli devlet anlayışının güç kaybetmesine, geleneksel devletin fonksiyonları ve ilkelerinin sorgulanmasına yol açmıştır (Aktan, 2011: 190). Demokratik yaşamın gelişmesi ve buna paralel yaşanan kültürel değişimlerle devletin yönetme mekanizmaları çeşitlenerek kamu idarelerinin yanında sivil toplum kuruluşları, küresel örgütler ve çıkar grupları da politika oluşturma süreçlerine katılmaya başlamıştır (Genç, 2010: 147). Küreselleşme süreciyle birlikte ülkeler uluslararası arenada ekonomik, askeri, siyasi ve kültürel olarak yeniliklere açık, bütüncül bir sistem içerisinde hareket ederken, ülke içerisinde ise ulus devlete alternatif olarak yerelleşme akımı ön plana çıkmıştır. Özellikle gücün merkezi otoriteden yerel birimlere dağıtılarak demokrasinin gelişmesine katkı sağlaması beklenen yerelleşme akımı Avrupa Birliği (AB) gibi ulus üstü kuruluşlar tarafından ayrıca önemli görülmüştür. Küreselleşmeyle birlikte kamu yönetimi alanında, dünya ülkelerinde ortak bir kamu yönetimi anlayışının yaygınlaşmasını teşvik etmek amacıyla ulus üstü kuruluşların önemli teşvikleri olmuştur (Özer ve Önen, 2016: 175-234).

Kamu hizmeti sunan birimler olarak kamu idarelerinin en önemli görevi; vatandaşlara adil, eşit, kaliteli ve günün ihtiyaçlarına uygun şekilde hizmet sunumunu gerçekleştirmektir. Devletlerin gelişen ihtiyaçlara doğru şekilde karşılık verebilmesi ise ancak içinde bulunduğu dönemin teknolojik imkânlarından en yüksek seviyede faydalanmasına bağlı görülmektedir (Fadhıl, Sökmen ve Emekçioğlu, 2021: 22). 1946 yılında tasarlanan ilk bilgisayar ENIAC’ın, bilginin depolanması, analizi ve kullanımında tahmin edilemeyen bir avantaj sağlaması, bundan sonra geliştirilecek teknolojilerde ve bilgiye bakış açısında önemli gelişmelere yol açmıştır (Özer, 2019a: 318). İçinde yaşadığımız çağ bilgi çağı, toplum ise bilgi toplumu olarak ifade edilmektedir. Tosun’a göre (2014: 47) “bilgi toplumu; bilgi ve iletişim teknolojilerinin günümüzde ulaştığı zaman ve mekân sınırlılıklarını aşmaya hizmet eden yeni fırsat ve kabiliyetlerle biçimlenen toplum” olarak tanımlanmaktadır. Üretim ve tüketim alışkanlıklarının oldukça hızlı

dönüştüğü, bilginin dolaşım hızının arttığı bu çağda kamu kurum ve kuruluşları da kendilerinden beklenen talepler doğrultusunda hizmet sunumunda etkinliği sağlayabilmek adına bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmak zorunda kalmıştır (Özer ve Önen, 2016: 194).

### **2.1.2. E-Devletin Tanımı ve Gelişimi**

Bir yönetim bilimi dalı olarak kamu yönetimi disiplini tıpkı diğer sosyal disiplinlerde olduğu gibi zaman içinde değişen koşullara adapte olarak 1980'li yıllara kadar sürdürdüğü kapalı, hantal, detaycı yapısından sıyrılmıştır (Ateş ve Banazılı, 2020: 299). Artan kamu hizmetleri devletlerin hizmet sunumunda ve kontrolünde zorluklar yaşamasına neden olmuştur. 1980'li yıllar kamu yönetiminde yaşanan bu durgunluğa karşılık özel sektörün yükselişe geçtiği yıllar olmuştur. Vatandaşlar özel sektördeki hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunumunu kamu sektöründen de talep etmeye başlamıştır. Özel sektördeki şeffaf, performans hedefli çalışmaya sahip, teknolojik gelişmelere ayak uyduran bu dinamik yapıya karşılık, işlevselliğini yitiren kamu sektörünü canlandırmak adına ortaya atılan Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı bu ilkelerin kamu sektörüyle bütünleşmesi üzerine kurulmuştur. Geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışının hedefleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte izlenen yol ve teknikler arasında kayda değer bir fark olduğu kabul edilmektedir (Ekinci, 2018: 335). Özer'e (2019b: 314-315) göre; KYK anlayışı üç aşama halinde gelişimini sağlamaktadır. İlk aşama 1980'li yıllarda başlayan deregülasyon uygulamaları ve diğer tasarruf tedbirleridir. İkinci aşama; 1985 yılından itibaren etkisini arttırarak hissettiren özelleştirme ve ekonomi-verimlilik-etkinlik politikalarının uygulanmasıdır. Üçüncü aşama ise; 1990'lerden itibaren kamu hizmetlerinde kalite, şeffaflık, katılımcılık, saydamlık ve performansa dayalı yönetim, stratejik yönetim gibi ilkelerin kamu politikalarına eklenmesiyle olmuştur.

Geleneksel kamu yönetimi ve yeni kamu yönetimi anlayışının hedefleri birbirinden çok farklı olmamakla birlikte izlenen yol ve teknikler arasında kayda değer bir fark olduğu kabul edilmektedir. E-devlet uygulamaları kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm sürecinde alternatif bir yönetim tekniği olarak ortaya çıkmıştır. Kamu idareleri tarafından sunulan ilk elektronik hizmetler 1980'lerin sonlarına dayanmaktadır. 1970'li yıllarda bilgisayar teknolojisinin kullanılmaya başlamasını izleyen süreçte özellikle gelişmiş ülkelerdeki kamu kurumları; hizmet konuları, iletişim ve ulaşım gibi bilgilerini vatandaşlara sunmak üzere 1990'lı yıllardan sonra kendi internet sayfalarını oluşturmaya başlamıştır. Karşılıklı



etkileşime dayanmamakla birlikte vatandaşlarla kuruma ait bazı temel bilgileri paylaşmaya yönelik bu çabalar e-devlet mantığının ortaya çıkışında temel olmuştur (Özer ve Önen, 2016: 194). Bilgi işlem teknolojilerinin hükümet politikası olarak kullanılması kademeli ve küresel boyutta ise 1990’lardan sonra özellikle e-ticaret uygulamalarının yaygınlaşmasına paralel olarak gerçekleşmiştir (A.Viana, 2021: 31). Küreselleşme, YKY anlayışı, yönetim ve teknolojik ilerlemeler devletlerin etkin hizmet sunumu noktasında bilgi iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmasına imkân sağlamıştır (Örselli ve Taşpınar, 2020: 1). Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler toplumsal olarak bireylerin gündelik yaşamını kolaylaştıracak fırsatlar sunarken yöneticiler açısından da karar alma ve uygulama, planlama, analiz ve politika oluşturma gibi yönetsel işlevlerin daha hızlı, düşük maliyetli ve sağlıklı şekilde yerine getirilmesini sağlamaktadır (Yıldız ve Babaoğlu, 2020: 454). Özellikle internet teknolojisinin gelişmesiyle devlet ve vatandaş arasındaki bilgi akışı ve ilişkilerin gelişmesinde önemli yol kat edilmiştir (Ertaş, 2020: 48). Devletten e-devlete geçiş süreci, kamu kurumlarına yalnızca şeffaflık, duyarlılık ve netlik alanlarında fırsat sunmakla kalmaz, aynı zamanda kurumların iç verimlilikleri ve ekonomik etkinliklerini artırma imkânı da vermektedir (Davison, Wagner ve Ma, 2005: 283).

Yazında e-devlet kavramının birçok tanımı yapılmakla birlikte, üzerinde uzlaşı sağlanmış genel bir tanım bulunmamaktadır. Bazı yazarlarca e-devlet, sadece teknik bir uygulama ve hizmet sunumunda internet teknolojilerinin kullanımı olarak görülmektedir. Öte yandan e-devleti, vatandaş-devlet arasındaki ilişkiyi kökten değiştiren ve geleneksel devlet anlayışına karşı yeni bir oluşum yaratan bir kavram olarak gören yazarlar da mevcuttur (Mastar Özcan, 2021: 81; Maraş, 2011: 126). Yazında yer alan farklı e-devlet tanımlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir:

Tablo 1

E-devletle ilgili tanımlar

Kaynak	Tanım
Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), The e-Government Imperative, 2003	“Daha iyi bir yönetime ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) ve özellikle internetin kullanılması.”
The World Bank, 2004	“E-Devlet, vatandaşlar, işletmeler ve devletin diğer kolları ile ilişkileri dönüştürme kabiliyetine sahip bilgi teknolojilerinin (geniş alan ağları, internet

Tablo 1'in devamı

	ve mobil bilgi işlem gibi) devlet kurumları tarafından kullanımını ifade eder.”
Tosun, 2014: 51	“E-devlet, en geniş tanımıyla, kamusal politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanılmasını ifade eder. Dar anlamda ise e-devletin başta İnternet ve web olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojileriyle hizmet üretme ve sunma boyutuna vurgu yapılır.”
Özer ve Önen, 2016: 194	“E-devlet; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.”
Şahin, 2019: 43	“Elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir biçimde vatandaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir.”
Atmaca, 2009: 34	“E-devlet kavramından anlaşılması gereken, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi; aynı zamanda devlette reform ve e-vatandaş olma süreçlerinin tamamlanmasıdır.”
Baqir ve Iyer, 2010: 5	“E-devlet, halkın, iş çevrelerinin, kar amacı gütmeyen diğer kuruluş ve devlet kurumlarının bilgi ve hizmetlere daha hızlı, daha ucuz, daha kolay ve daha verimli erişim ve sunum sağlamak için bilgi iletişim teknolojilerinin, özellikle web tabanlı uygulamaların kullanılmasıdır.”
Curtin, Summer ve Summer, 2003: 2	“E-devlet, operasyonları geliştirmek, kamuya açık bilgi ve hizmetlerin sunumunu, vatandaş katılımını ve halkın katılımını ve yönetim sürecini geliştirmek için hükümetler ve temsilcileri tarafından her türlü bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) kullanılmasıdır.”
Putra vd., 2018: 2252	“Elektronik Devlet, vatandaşlar, ticari kuruluşlar ve devlet kurumları ve çalışanları arasındaki iletişim sürecini ve işlemlerini kolaylaştırmak için bir araç olarak BİT'i (bilgi iletişim ve teknoloji) kullanan bir hükümet sistemi sürecidir.”
Krishnan ve Teo: 1929	“E-devlet, geniş anlamda vatandaşlar, işletmeler, çalışanlar ve diğer paydaşların yararına kamu hizmetlerinin ve operasyonlarının tüm yönlerine erişimini ve sunulmasını geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve internetin kullanılmasını ifade eden ve devamlı kamu hizmet sunumlarını dönüştüren bir sistemdir.”
Silcock, 2001: 88	“Basitçe ifade etmek gerekirse, e-devlet, vatandaşlara, iş ortaklarına ve çalışanlara fayda sağlamak için devlet hizmetlerine erişimi ve bu hizmetlerin

	sunumunu geliştirmek için teknolojinin kullanılmasıdır.”
--	--

*Kaynak: yazar tarafından çeşitli kaynaklardan derlenerek oluşturulmuştur.*

Tablo 1’de yer alan farklı “e-devlet” tanımlarına bakıldığında vurgulanmak istenen temel unsurun kamu kurum ve kuruluşlarının, vatandaşlar ve diğer paydaşlara yönelik hizmet sunumunda etkinliği sağlayabilmek adına bilgi iletişim teknolojilerinin getirdiği yeniliklerden faydalanması olduğu görölmektedir.

Geleneksel bürokratik yapının aksine e-devlette, devlet-vatandaş-özel sektör paydaş olarak değerlendirilmekte ve faaliyetler bu paydaşlar arasındaki ilişkilerin daha sağlıklı kurulması adına yürütölmektedir (şahin, 2019: 43). Etkili bir e-devlet uygulaması için harici grup olan vatandaşlar ve müşteriler ile dâhili grup olan personel ve idari birimlerin ihtiyaçlarını dengelemek gerekmektedir (ASPA, 2002: 48). Küresel bütünleşmenin ilerlemesi ve teknolojik iletişim kanallarının çeşitlenmesiyle yukarıda belirtilen harici paydaşlara sivil toplum örgütleri ve uluslararası kuruluşlar gibi farklı yapıların eklendiği görölmektedir (Curacı, 2022: 7).

E-devletin gelişim aşamalarına ilişkin yazında farklı modeller tanımlanmıştır. Araştırmacılar ve kurumlar tarafından oluşturulan ve yazında en çok yer alan farklı gelişim aşamalarına aşağıda yer verilmiştir:

- **Layne ve Lee’nin Dört Aşamalı Modeli:** Federatif örgütlenme biçimine sahip Amerika Birleşik Devletleri (ABD) temel alınarak oluşturulmuş bir modeldir. E-devletin gelişim modelini dört aşamada incelemektedir. Bunlar; kataloglama, işlem, dikey bütünleşme ve yatay bütünleşme. Kataloglama aşaması devletin bir web sitesi oluşturarak bilgi paylaşımını internet üzerinden yürütmesine dayanır. Vatandaşlar bürokratik işlem süreçlerini, nereye başvurmaları gerektiğini, politikaların özelliklerini bu web sayfalarından öğrenirler. Bu hem çalışanlar hem de vatandaş açısından zaman ve emek tasarrufu sağlar. İşlem aşamasında ise vergileme, araç kaydı, başvuru işlemleri gibi hizmetlerin çevirim içi sunulması söz konusudur. Vatandaş ve devlet arasında artık iki taraflı bir iletişim söz konusudur. Dikey bütünleşme aşamasında, farklı yönetim birimlerinin (federal, eyalet ve yerel birimler gibi) birbirine bağlanması ya da en azından iletişim halinde olması

sağlanır. Yatay bütünleşme de ise farklı alanlardaki devlet hizmetlerinin tek bir sistem üzerinden sunulması sağlanacaktır (Layne ve Lee, 2001).

- **Reddick'in İki Aşamalı Modeli:** ABD şehirlerindeki belediyelerin e-devlet büyüme aşamalarını ortaya koyan bir modeldir. Model, Layne ve Lee'nin dikey ve yatay bütünleşme aşamalarını çıkararak iki aşamalı bir büyüme modeli öne sürmektedir. Çünkü yatay ve dikey bütünleşme aşamalarının belediyeler düzeyinde uygulandığına dair çok az kanıt vardır. İlk aşama kataloglama, ikinci aşama ise işlemdir. Büyümenin ilk aşaması olan kataloglamada, hükümetlerin kendileri ve faaliyetleri hakkında bilgi sunmaya yönelik çevrimiçi bir site oluşturmaları söz konusudur. İş yükü, zaman ve paradan tasarruf etmeyi sağlamaktadır. İşlem aşamasında ise; vergi, para cezası ya da harç ödemeleri gibi işlemler çevrimiçi olarak gerçekleştirilir. Zaman ve para tasarrufu, verimlilik, erişilebilirlik gibi avantajlar sağlamaktadır (Reddick, 2004).
- **Birleşmiş Milletler-Amerikan Kamu Yönetimi Derneği'nin Beş Aşamalı Modeli:** Birleşmiş Milletler (BM) ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği'nin (ASPA) 2001 yılında ortaklaşa yürüttüğü çalışmada, hükümetlerin gelişme düzeyinin temsilcisi olarak tanımladıkları e-devlet gelişimini beş aşamada ele almışlardır (Hashmi ve Darem, 2008: 153). Bunlar; gelişen web varlığı, gelişmiş web varlığı, etkileşimli web varlığı, işlemsel web varlığı ve tam entegre web varlığı. İlk aşama olan gelişen web varlığında; kamu kurumları telefon numarası, adres, sunulan hizmetler vb. bilgileri içeren bir internet sitesi oluştururlar. Gelişmiş web varlığı olan ikinci aşamada ise çevrimiçi ulaşılabilen belgeler, kullanıcıların yorum iletebileceği mail adresi ya da alanlar, hükümetler tarafından düzenli olarak güncellenen bilgilere erişim söz konusudur. Etkileşimli web varlığı olan üçüncü aşamada, indirilebilen ve yüklenen belgeler, özelleştirilmiş bilgi veri tabanı, etkileşimli tartışma ve konuşma odaları, üye girişi sistemlerinin varlığı söz konusudur. İşlemsel web varlığında, çevrimiçi ödemelerin yapıldığı, güvenlik ve gizlilik politikasının oluşturulması gibi önlemler söz konusudur. Tam entegre web varlığı aşamasında, tüm kamu kurumlarının tek bir site üzerinden hizmet sunması ve kamu kurumları tarafından verilen tüm hizmetlerin çevrimiçi olarak sunulması söz konusudur (Birleşmiş Milletler, 2003: 13).
- **Dünya Bankası'nın Üç Aşamalı Modeli:** Bu modelde yer alan e-devlet gelişim aşamaları; yayın, etkileşim ve işlemdir. Yayın aşamasında kurallar ve

düzenlemeler, belgeler ve devlete ilişkin bilgilerin çevrimiçi yayınlanması söz konusudur. Etkileşim aşamasında, vatandaşların politika yapımcılarla iletişim kurarak yönetim sürecine dâhil olmaları hedeflenmektedir. İşlem aşamasında ise hükümetler tarafından sunulan hizmetlerin çevrimiçi ortamda sunulması gerçekleştirilir (<https://publicadministration.un.org/>).

- **Deloitte'nin Altı Aşamalı Modeli:** Bu model, e-devlet uygulamalarının vatandaşlara etkin bir şekilde hizmet vermeyi ve karşılıklı ilişkiyi uzun vadeli sürdürmeyi amaçlaması üzerine odaklanmıştır. İlk aşama olan bilgi yayınlama/yayma; devletin internet sitelerini kullanarak vatandaşlarla tek yönlü olarak bilgi paylaşımını içerir. İkinci aşama resmi iki yönlü işlem; hükümet ile vatandaşlar/işletmeler arasında iki yönlü bilgi akışının olduğu dijital imzalar ve şifreleme teknolojileri kullanarak paydaşlar arasında etkileşim platformunun oluşturulmasını içerir. Üçüncü aşama çok amaçlı portallar; hükümetlerin farklı departmanları arasında hizmet bütünlüğü sağlamak için tek bir portal oluşturulmasıdır. Dördüncü aşama portal kişiselleştirme; kullanıcılar portallarını kendi isteklerine göre özelleştirme yetkisine sahiptir. Diğer bir ifade ile internet sitelerindeki bilgilerin gösterimi statik olmaktan çıkıp dinamik hale gelmiştir. Beşinci aşama ortak hizmetlerin kümelenmesi, birleştirilmiş ve sorunsuz bir hizmet sağlamak için hükümetlerin işbirliği geliştirebildiği ve araçları azaltabildiği bir aşamadır. Tam entegrasyon ve kurumsal işlem olan son aşamada ise, hükümetler, kişilerin/işletmelerin ihtiyaç ve tercihlerine göre özel hizmetler sunarak ideal bir e-devlet vizyonu oluştururlar (Bwalya ve Mututa, 2014: 66-67).

Gelişim modelleri incelendiğinde hepsinin ortak hedefinin, bütünleşik bir e-devlet kapısı oluşturmak olduğu görülmektedir. Günümüz dünyasında bilgi iletişim teknolojilerinde çok hızlı gelişmeler yaşanmaktadır. Bilgi çağının ve bilgi iletişim teknolojilerinin bir ürünü olarak ortaya çıkan e-devlet, ortaya çıktığı 1990'lı yıllardan itibaren teknolojide ve toplumsal hayatta yaşanan dönüşümlere uygun olarak sürekli gelişmektedir. Ülkeler de ekonomik ve teknolojik altyapılarına uygun olarak elektronik ortamda sundukları hizmetler ve imkânları sürekli güncellemektedir (Şahin, 2019: 68).

### 2.1.3. E-Devletin Yararları

E-devletin genel amacı hükümeti daha sonuç odaklı, verimli ve vatandaş merkezli hale getirmektir (E-Government Strategy, 2004: 1). E-devlet hizmetleri, devletten devlete (G2G), devletten işletmeye (G2B), devletten vatandaşa ve devletten çalışanlara (G2E) olmak üzere farklı paydaşlar arasında sunulmaktadır. Dolayısıyla e-devletin sunduğu yararlar paydaşlara göre farklılaşmaktadır (Sieben, 2020). E-devlet hizmetlerinin kapsamlı kullanımı, vatandaş ve iş dünyası açısından maliyet ve kolaylık potansiyeli yaratabilmektedir. E-devlet pasaport başvurusu, sürücü belgelerinin yenilenmesi, politika ve hukuk belgelerine erişim gibi devlet hizmetlerine, siyasi liderlerle iletişime zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın erişimi sağlamaktadır. Vatandaşlar e-katılım yoluyla karar verme ve politika oluşturma süreçlerine katılabilmektedir. Bu katılım süreci yalnızca sivil katılımı sınırla kalmaz. Aynı zamanda hükümet-iş çevreleri ve sivil toplum kuruluşlarının organize çalışma kapasitesini artırarak kurumsal bir katılımın da önünü açmaktadır. Ayrıca kamu sektöründeki iş fırsatları, ihale bilgileri gibi kanallara verimli ve zamanında erişim sağlamaktadır. E-devletin sunduğu tüm bu imkânlar vatandaşların gözünden hükümetlerin karmaşık, kopuk ve yoğun bürokratik süreçlere sahip kuruluşlar olarak görülmesini engellemektedir (Bwalya ve Mututa, 2014: 45).

E-devlet vatandaşlara kaliteli hizmet sunumu geliştirmek için birçok fırsat sunmaktadır. Vatandaşlar, devlet tarafından sunulan hizmetlere ve bilgilere yedi gün yirmi dört saat boyunca istedikleri zaman erişebilmektedir. İşletmeler, muhasebeci veya avukata ihtiyaç duymadan gerekli mali raporları ilgili kamu kurumlarına sunabilmektedir. Devlet çalışanları ise tıpkı özel sektördeki meslektaşları gibi işlerini kolay ve verimli bir şekilde yürütebilmektedir (E-Government Strategy, 2002: 2-3).

E-devlet kamu kurumlarının performansını artırarak paydaşlara etkin ve verimli hizmet sunumunu garanti etmektedir. Kullanıcı ihtiyaçlarının daha doğru anlaşılmasıyla hizmet kalitesini iyileştirmektedir. Ortak bir veri tabanı oluşturularak devlet kurumları ve bölümleri arasında bilgi alışverişine izin vermektedir (Alshehri ve Drew, 2010: 81-82).

Solinthone ve Rummyantseva (2016: 5) e-devletin faydalarını;

- Müşterilerin ve kuruluşların zaman, çaba ve maliyetlerinin azaltılması,
- Hizmet sunumunun iyileştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması,

- Kullanıcıların bilgi işlem teknolojileri becerilerinin, internet bilgilerinin ve bilgisayar kullanımının artması,
- Yeni iş ve fırsatların yaratılması,

olarak sıralamıştır.

Örselli ve Taşpınar'a (2020: 15-16) göre e-devlet sayesinde, işletmeler, kamu kurumlarıyla daha hızlı iletişim kurma, maliyetlerini azaltma ve şeffaflığı sağlama gibi imkânlarla sahip olmaktadır. E-devlet, gelişmişlik düzeyi fark etmeksizin günümüz devletlerinin tamamı için önem teşkil etmektedir. Çağın getirdiği modern teknolojilerden faydalanmayı başarabilen devletler uluslararası arenada itibar kazanarak yatırım fırsatlarına sahip olmaktadır. Öte yandan Avrupa Birliği, Dünya Bankası, International Monetary Fund (IMF), Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) gibi uluslararası kuruluşlar kalkınmakta desteği vereceği ülkelerde idari reformların yönünü tayin etmekte ve e-devlet reformlarına öncelik vermektedir.

Devlet hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli sunularak, müşteri konumunda olan vatandaşların memnuniyetinin artırılması temeline dayanan e-devleti, sadece etkin hizmet sunumuyla sınırlı görmenin, e-devletten beklenen faydaların sağlanmasını engelleyeceği düşünülmektedir. E-devlet sadece hizmet sunum biçiminde değişikliği değil, aynı zamanda demokratikleşme ve kamu kurumlarıyla vatandaşların bütünleşmesini içeren geniş kapsamlı bir dönüşüm sürecini ifade etmektedir. E-devlet uygulamalarıyla vatandaşlar, kamu kurumlarının faaliyet raporlarına, stratejik planlarına ve bütçe raporlarına rahatça erişmektedir. Yöneticilerle farklı kanallar üzerinden iletişim kurabilmekte, istek ve şikâyetlerini iletebilmektedir. Avrupa ülkeleri ve Amerika Birleşik Devletleri gibi demokrasinin ileri düzeyde olduğu ülkelerde oy kullanma oranlarının istenilen seviyelere ulaşmamasıyla özellikle 2000'li yıllardan sonra Estonya, İsviçre, İngiltere gibi ülkeler internet üzerinden oy kullanımının sağlanması için ciddi anlamda yatırım yapmaktadır (Börekçi, 2021: 612; Tüzel, 2003: 12). 21. yüzyıl politika yapım ve uygulama sürecinde aktörlerin çeşitlendiği, devletin yanında özel sektör, sivil toplum ve uluslararası kuruluşların da bu süreçlere dâhil olduğu, demokrasi anlayışının çeşitlendiği ve köklendiği bir dönem olarak görülmektedir. Kamu hizmetlerinin çeşitlendiği, artan siyasi karışıklık ortamında politika oluşturmanın zorluğu e-devlet uygulamalarıyla aşılmaktadır. E-devlet uygulamaları ile farklı paydaşların aynı ortamda buluşabilmesi daha kolay hale gelmekte

ve hükümet ile paydaşlar arasındaki güven ilişkisi sağlam temellere oturmuştur (Omari, 2013: 3).

#### **2.1.4. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları**

Bu bölümde dünyada e-devlet uygulamalarına öncülük eden ve Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde lider durumda olan ülkelerden Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Estonya ve Güney Kore inceleme alanı olarak seçilmiştir. Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere e-devlet çalışmalarına en eski başlayan ülkeler arasında yer almaktadır. Estonya ve Güney Kore ise e-devlet çalışmalarına görece geç başlamalarına rağmen teknolojik yatırımlarına ağırlık vererek bilgi iletişim teknolojilerinde kısa sürede çok yol kat eden ve e-devlet gelişmişlik endeksinde ilk sıralarda yer almayı başarmış ülkeler olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **Amerika Birleşik Devletleri**

Amerika Birleşik Devletleri bilgi iletişim teknolojilerinin en hızlı geliştiği ülke olmasının yanı sıra kamu yönetimi alanında da önemli reformlara sahne olmuştur. 1992 yılında “idarenin yeniden keşfi” kapsamında ortaya konan reformlar vatandaş odaklı yeni bir devlet yapılanmasını ortaya koymuştur. E-devlet uygulamaları da vatandaş odaklı, düşük maliyetli, esnek bürokratik yapı ve uzman çalışanlara sahip, kaliteli hizmet sunumu temelli bu yeni anlayışın ürünü olarak ortaya konmuştur (Şimşek, 2012: 210). Özer ve Önen’e (2016: 194) göre; ilk olarak 1993 yılında ABD’deki ‘Ulusal Performans Araştırması’nda kullanılan e-devlet kavramıyla geleneksel kamu kurumlarından e-kurumlara, yüz yüze hizmet anlayışından e-hizmete bir dönüşüm yaşanmaya başlamıştır.

1997 yılında Başkan Yardımcısı Al Gore önderliğinde ‘Access America’ programıyla, kamu hizmetlerinin farklı federal kurumlar arasında bütünleşmesinin sağlanmasına çalışılmıştır. Dönemin Başkanı Clinton tarafından 1999 yılında yayınlanan memorandumda ise 2003 yılına kadar tüm hükümet işlemlerinin çevrimiçi olarak sunulması hedeflenmiştir. Bu kapsamda 2000 yılında kullanıcıların tüm hükümet sitelerine tek bir yerden giriş yapabilecekleri ‘FirstGov’ internet sayfası oluşturulmuştur. Bu internet sayfası üzerinden en çok kullanılan beş yüz devlet hizmetinin formlarına ulaşma imkânı ve kamu görevlilerine e-posta yoluyla erişim yolu açılmıştır (“Office of e-Government&Information Tehnoloji”, 2022). 2002 yılında yürürlüğe konan ‘E-Devlet



Yasası'nın 2. Maddesinin (b) bendinde yasanın amaçları “devlet bilgi ve hizmetlerine erişimi teşvik etmek, federal hükümeti daha şeffaf ve hesap verebilir kılmak, işletmeler ve kamu kurumları için maliyetleri azaltmak, vatandaş katılımının artırılması için internet teknolojisinden faydalanmak, kurumlararası işbirliğini geliştirmek, verimlilik ve etkinliği artırmak” olarak belirtilmiştir. Bu kapsamda Beyaz Saray'a bağlı Yönetim ve Bütçe Ofisi'nin altında E-Devlet ve Bilgi Teknolojileri Ofisi (Office of E-Government&Information Technology) kurulmuş ve her yıl Ofis tarafından hazırlanan bir gelişim raporunun hükümete sunulması hüküm altına alınmıştır (E-Government Act of 2002). Ayrıca, halkın bilgiye daha kolay erişmesine, devlet hizmetlerinin ve işlemlerinin iyileştirilmesine ve kurum bilgi teknolojisi proje koordinasyonu ve planlamasının iyileştirilmesine olanak tanımayı amaçlayan projelere finansman sağlamak üzere bir 'E-Devlet Fonu' da kurulmuştur (“e-Government”, USDA).

ABD'de e-devlet çalışmalarının başlangıç noktası eyalet düzeyinde olmakla birlikte siyasiler, uygulamaların federal düzeyde geliştirilmesine özellikle önem vermiştir. Clinton tarafından önerilen e-devlet uygulamaları daha sonra Bush ve özellikle Obama yönetimleri tarafından federal düzeyde yayılmaya çalışılmıştır. Genel olarak federal düzeyde e-devlet uygulamasının en önemli sonuçlarından biri kamu yönetiminde elektronik belge yönetim sistemlerinin oluşturulması olmuştur (Kassen, 2015: 32-33). 2014 yılında Başkan Obama tarafından kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini sağlamak ve ihtiyaç duyulan teknik personeli yetiştirebilmek ve özel sektördeki yeniliklerden faydalanabilmek adına ABD Dijital Servisi kurulmuştur (“e-Government”, USDA). 2014 yılında “Federal Bilgi Teknolojisi Edinme Reformu Yasası (FITARA)” yürürlüğe konmuştur. Yasayla birlikte bilgi teknolojisi yatırımlarında şeffaflığın artması, federal veri merkezlerinin birleştirilmesi, devlet genelinde yazılım satın alma programlarının genişletilmesi hedeflenmiştir. 2000 yılında e-devlete geçiş sürecinde hizmete sunulan “First.Gov” internet sayfasının adı kapsamı daha genişletilerek 2007 yılında “usa.gov” olarak değiştirilmiştir (Birinci, 2009: 93). Eyaletlerin hizmet sunumu ve bilgilendirme faaliyetlerini yürüttükleri kendilerine ait internet sayfalarının olmasının yanı sıra federal düzeyde “usa.gov” internet sayfası tüm Amerikan vatandaşlarına hizmet sunmak için oluşturulmuştur. Seyahat ve göçmenlik, para ve vergi işlemleri, devlet kurumları ve kamu görevlilerine erişim, oylama ve seçimler, sağlık, eğitim, engelli hizmetleri, konut ve iş

bulma, kanunlar ve hukuki sorunlar, askerlik hizmetleri gibi her kademedeki bilgi ve hizmete ‘usa.gov.tr’ adresinden erişilebilmektedir.

Federal hükümet, eyalet ve federal düzeyde elektronik hizmet sunan sivil ajanslar ve kamu kurumlarına ciddi ölçüde yatırım yapmaktadır. Hükümet vatandaşlara hizmet sunmak, verileri ve sistemleri güvende tutmak ve dijital hükümet vizyonunu geliştirmek için 2022 yılında sivil kurumlara 58,4 milyar dolar harcama teklifi sunmuştur. Federal kurumların bilgi teknolojilerini modernize etmeye yönelik süregelen çabaları teknoloji, dağıtım, güvenlik ve hizmet sunumunda sürekli değişimi yönlendirecek bir dizi tamamlayıcı girişimi içermektedir. 2022 yılı itibariyle devlet işlerinin ve iletişimin verimliliğini artırmak, hizmet kalitesini iyileştirme ve maliyet azaltmaya yönelik bilgi teknolojileri modernizasyon çabaları arasında Cloud Adoption, Shared Services ve Internet Protocol Version 6 (IPv6) yer almaktadır. Sonuç olarak bugün A.B.D.’ndeki ulusal ekonominin ve kamu dâhil birçok sektörün gelişimi bilgi teknolojilerinin gelişimiyle bağlantılı görülmektedir (“Office of e-Government&Information Tehnology”, The White House).

## **İngiltere**

1957 yılında Birleşik Krallık hükümeti bilgisayar ve telekomünikasyon hizmetlerini geliştirmek ve desteklemek amacıyla Hazine’ye bağlı Teknik Destek Birimi’ni kurmuştur. Birim geliştikçe hükümetin teknolojik altyapısı ve donanımından sorumlu olan Merkezi Bilgisayar ve Telekomünikasyon Ajansı (The Central Computer&Telecommunications Agency-CCTA)’na dönüşmüştür. CCTA’nın 1970-1990 yılları arası çalışmaları öncelikli olarak, merkezi hükümetin bilgi teknolojilerindeki profesyonelliğini geliştirmek, kamu-özel sektör arasındaki işbirliğini güçlendirmek için bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanmak olarak belirlenmiştir. Hazine’ye bağlı olarak faaliyetlerini yürüten CCTA, 1994 yılında ‘open.gov.uk’ adında bir merkezi hükümet web sitesi kurmuştur. 1996’da hükümet devlet hizmetlerinin sunumu için bir kullanım kılavuzu niteliğinde “Devlet Doğrudan” yeşil kitabını yayınlamıştır. Ekim 1997’de Başbakan John Major tarafından 2002 yılına kadar hükümetle olan tüm etkileşimin %25’inin elektronik olarak telefon, televizyon ya da bilgisayarlar aracılığıyla yapılabilmesi hedeflenmiştir. 1999 yılında “Modernleşen Hükümet Eylem Planı” yayınlanmıştır (“eGovernment Factsheets-United Kingdom”, 2014).

2000’de resmi e-devlet stratejisi olan ‘E-devlet: Bilgi Çağında Kamu Hizmetleri İçin Stratejik Bir Çerçeve’ yayınlanmıştır. Çerçeveyle tüm kamu kuruluşları e-devlet stratejisi geliştirmeye zorlanmıştır. Aynı yıl ‘UKonline.gov.uk’ portalı vatandaşların, çevrimiçi kamu hizmetlerine tek noktadan ulaşmasının sağlanması için hizmete sunulmuştur. 2001 yılında e-devlet hizmetlerini birimler arasında birbirine bağlamak için tasarlanmış 'Devlet Kapısı' adı verilen hizmet başlatılmıştır. 2002’de ‘Yerel E-Devlet için Ulusal Strateji (National Strategy for Local eGovernment)’ uygulamaya konuldu. Strateji belgesi ile yerel belediye hizmetlerini diğer kamu hizmetleriyle ilişkilendirerek vatandaşlar ve kurumlar için daha fazla erişilebilirlik, kolaylık ve seçeneğin bir arada sunulmasının yanı sıra belediyeler için maliyet etkinliği sağlanmasını hedeflenmiştir. 2003'te işletmeler, işletme sahipleri ve yöneticiler için devlet bilgilerine ve hizmetlerine erişim sağlamak için işletmeler için e-devlet portalı olan 'BusinessLink.gov.uk' hizmete sunulmuştur. 2004’te birçok kamu hizmetini tek çatı altında birleştiren hükümetin yeni internet sayfası ‘Directgov’, 2006 yılında mobil telefonlar üzerinden hizmet sunumuna başlamıştır. 2010 yılında hükümet verilerinin paylaşıldığı ‘data.gov.uk’ hizmete sunulması vatandaşların merkezi ve yerel kamu kuruluşlarına ilişkin birçok bilgiye kolaylıkla erişilmesi sağlanmıştır (“eGovernment Factsheets-United Kingdom”, 2014).

E-devlet çalışmalarına önem veren ve yüksek yatırımlar yapan İngiltere’de her bakanlıkta e-devlet gündeminden sorumlu bir kişi bulunmakta, hükümetin genel e-devlet stratejisinden sorumlu kişi ise Kabine’ye karşı sorumlu Ticaret ve Sanayiden Sorumlu Devlet Bakanı’dır (Flowers vd., 2006: 57). 2016 yılı BM E-Devlet Anketinde birinci olan İngiltere 2017-2020 arası e-devlet stratejisini;

- En alt birimden en üst birime kadar kamu kurumlarında dijital dönüşümü modern ve verimli bir şekilde sürdürmeye devam etmek,
- Çalışan becerilerini geliştirerek vatandaşlara sonuç odaklı ve doğru hizmet sunumunu gerçekleştirmek,
- Kamu görevlilerinin verimli çalışmasını kolaylaştırmak için dijital araçları geliştirmek,
- Hükümet ve özel sektör arasındaki şeffaflık ve veri paylaşımını kolaylaştırmak,
- Dönüşümü hızlandırmak adına ortak paylaşım platformları oluşturmak,

olarak belirlemiştir (Government Transformation Strategy, 2017).

2022 tarihi itibarıyla İngiltere e-devlet hizmetleri ‘gov.uk’ internet sayfası üzerinden sunulmaktadır. Alfabetik sıraya göre dizilen hizmetler; doğum, ölüm, evlilik ve bakım hizmetleri, çalışma, istihdam ve iş hayatına ilişkin hizmetler, eğitim, sağlık, adalet, konut, çevre, vergi, ehliyet ve ulaşım, vize, pasaport ve göçmenlik işlemleri, engelli bireylere yönelik hizmetler gibi oldukça geniş bir yelpazeye sahiptir. Aynı zamanda sitede devlet faaliyetlerine, birimlere ilişkin bilgilere, güncel haberlere ve devlet verilerine erişimin sağlandığı bir bölümde mevcuttur. İngiltere’de ‘Dijital İngiltere Oluşturma (Building Digital UK) Projesi’ kapsamında ulaşılabilecek zor bölgelerin hızlı ve güvenilir dijital bağlantıya erişebilmesi adına önemli yatırımlar yapılmaktadır. Vatandaşların ücretsiz internet kullanımından faydalanması adına internet büfeleri kurulmuş, halka açık alanlarda wi-fi hizmeti sunulmaya başlanmıştır. Siber güvenlik için de önemli yatırımlar yapılmakta ve İngiltere’yi çevrimiçi yaşamak ve çalışmak için dünyanın en güvenli yeri yapmak hedeflenmektedir (“İngiltere E-Devlet Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

## **Estonya**

Avrupa Birliği Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi (DESI) 2021 verilerine göre, dijital ilerlemede 7. sırada yer alan Estonya, e-devlet yolculuğuna tam bağımsızlığını kazandığı 1991 yılında başlamıştır. 1994 yılında bilgi teknolojilerinin gelişimi için stratejik bir plan niteliğinde ‘Estonya Bilgi Politikası İlkeleri’ nin ilk taslağı hazırlanarak Parlamento tarafından onaylanmıştır. Teknolojik gelişmelerde Batı ülkelerini yakalamayı hedef haline getiren ülkede, 1996 yılında ülke çapında bilgi teknolojileri altyapı geliştirme programı ‘Tiger Leap’ başlatıldı. Aynı yıl nüfusunun %99’u interneti düzenli kullanan Estonya, Dijital Gelişim Endeksi’nde ilk sırada yer aldı. Yerel bilgi teknolojisi altyapısı güncellenerek okullarda bilgisayar becerilerinin geliştirilmesine öncelik verilmiştir. Aynı yıl özel bankalar tarafından çevrimiçi bankacılık hizmetleri sunulmaya ve devletin karar alma sürecini kolaylaştırmak adına e-kabine toplantıları düzenlenmeye başlanmıştır. 2000 yılında vergi gelirlerini en üst düzeyde tutmak ve zaman ve işlem maliyetlerini kısaltmak adına e-vergi uygulamasına geçilmiştir. Aynı yıl uygulamaya konulan şehir içi otopark ücretlerinin cep telefonları üzerinden ödenmesini sağlayan sistem ise ilerleyen süreçte diğer ülkeler tarafından da benimsenmiştir. 2001 yılında kamu ve özel sektör arasındaki veri alışverişini ve veri güvenliğini sağlamak adına ‘X-Road’ uygulaması hizmete

konulmuştur. 2002 yılında e-kimlik ve dijital imza uygulamasına geçilmiştir. 2005 yılında oy verme oranlarının artması adına çevrimiçi oylama hizmeti devreye sokulmuştur. 'E-estonia' internet sitesi üzerinden hizmet sunumunu gerçekleştiren ülke, 2005 yılından günümüze kadar sağlık, ikamet, eğitim ve veri güvenliği gibi konularda günün teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanarak faaliyetlerine devam etmektedir ("Estonya E-Devlet Resmi İnternet Sayfası", 2022).

Özellikle dijital kimlik ve X-Road uygulaması vatandaşların dijital kamu hizmetlerine güvenli bir şekilde ulaşımı ve kamu-özel sektör veri bütünlüğünü sağlamış ve bu konuda diğer ülkelere öncülük etmiştir. İnternet üzerinden hizmet sunumunda esas olan bilgidir. Vatandaşlara ait çeşitli kurumsal ve yasal bilgilerin birleştirilmesi etkin hizmet sunumunda kilit noktadır. Estonya, dijital hizmet sunumuna geçişte kademeli olarak öncelikle amaç ve strateji belirlemiş ve sonrasında adım adım hedeflere ulaşmıştır. Ağır stratejiler yerine basit proje ve amaçlar belirlenmiş ve bu durum hızlı bir gelişimi beraberinde getirmiştir ("Estonya E-Devlet Resmi İnternet Sayfası", 2022).

2021 Avrupa Birliği Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi (DESI) verilerine göre genel sırada 7. olan Estonya dijital kamu hizmetlerinde Avrupa Birliği ülkeleri içerisinde ilk sırada yer almıştır. Ülke nüfusunun internet kullanıcılarının %89'u e-devlet uygulamalarını kullanmaktadır. Vatandaşların dijital becerilerinin geliştirilmesine önem verilmekte bilgi iletişim teknolojisi uzman istihdamı sürekli artmaktadır. Dijital kamu hizmetleri ve insan kaynağı konusunda üst sıralarda yer alan Estonya, aynı performansı bağlantı düzeyinde yakalayamamıştır ve internet sunumunda daha orta düzeyde yer almaktadır. Ülke 2030 yılına kadar geçerli olacak yeni dijital stratejisini yayınlamaya hazırlanmaktadır. Yeni stratejide özellikle bağlantı sorununa daha fazla yatırım yapılması, siber güvenlik ve dijital kamu hizmetlerinin geliştirilmesi planlanmaktadır (Avrupa Birliği Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi Estonya Raporu, 2021).

## **Güney Kore**

Güney Kore ekonomik büyümesini çok hızlı tamamlayan ülkelerden biridir. 1960 yılında kişi başına düşen gelir sadece 100 Amerikan Doları iken, 2010 yılına gelindiğinde bu oran 20.000 Amerikan Dolarına çıkmıştır. Ekonomisinin gelişmesiyle üretimin temeli makine ve elektroniğe doğru kayma göstermiştir. Günümüzde bilgi iletişim hizmetleri ve

ürünleri Kore ekonomisinde önemli bir yer tutmaktadır (Chung, 2015: 2). E-devlet ve ulusal bilişim alanındaki yatırımlarını sürekli artıran Güney Kore, Birleşmiş Milletler E-Devlet Anketi 2020 verilerine göre e-devlet gelişim sıralamasında 2. olarak yer almıştır (UN E-Government Survey, 2020).

Teknolojinin gelişmeye başladığı 1970’li yıllardan 2000’lere gelene kadar e-devlet adına yapılmış bir çaba bulunmamaktadır. 2001 yılından itibaren e-devlet uygulamalarının geliştirilebilmesi adına özellikle ülke çapında gerekli altyapının oluşturulması sürecine çalışılmıştır. 2001 yılında Cumhurbaşkanlığı’na bağlı bağımsız bir organ olarak e-devlet çalışmalarını yürütmek adına ‘E-Devlet Özel Komitesi’ kuruldu. Komite vatandaşlar, özel sektör ve yönetim için faydalı olacak e-ihale, e-imza, ulusal finans bilgi sistemi, ulusal eğitim bilgi sistemi, yerel yönetim bilgi ağı ve personel politikası gibi çeşitli alanlarda hedefler belirlemiştir. 2003 yılında değişen hükümet e-devlet çalışmalarına hız vermiş, katılımcı demokrasinin gerçekleştirilmesi, dengeli sosyal kalkınmanın sağlanması, Kore’nin ulusal vizyon ve hedeflerine ulaşması için kapsamlı ‘E-Devlet Yol Haritası’ projesi kabul edilmiştir (Chung, 2015: 10-15).

2010 yılından sonra devlet hizmetlerinin entegrasyonuna önem verilmiş ve sonraki adım olarak akıllı dijital yönetime ulaşmak hedeflenmiştir. Günümüzde Güney Kore e-devlet hizmetlerini ‘gov.kr’ adresi üzerinden yürütmektedir. Site üzerinde merkezi yönetim ve yerel yönetim birimleri tarafından sunulan 94 binin üzerinde hizmet mevcuttur. Vatandaşlar ihtiyaç duydukları resmi evraklara kolayca ulaşabilmekte, devlet yardımına başvurabilmekte veya kamu kurumlarına ait güncel bilgilere kolayca erişebilmektedir. Sağlık sigortası işlemleri, sürücü belgesi işlemleri, işletme tescil belgesi, vergi işlemleri, doğum ve çocuk yardımı gibi işlemler çevrimiçi sunulan hizmetlerden bazılarıdır (“Güney Kore E-Devlet Resmi İnternet Sayfası”, 2022). Nüfusun %96,5’lik kısmının internet erişimine sahip olduğu ülkede e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı da %89,5 olarak gerçekleşmektedir (Internet usage in South Korea - Statistics & Facts, 2022, 29 Nisan).

Güney Kore hızlı, kullanışlı, şeffaf ve verimli bir e-devlet uygulaması inşa ederek ulusal kalkınmayı başarmış ülkelerin başında gelmektedir. Hızla gelişen e-devlet uygulamalarına ayak uydurabilmeyi başaran Güney Kore, sürdürülebilir dijital stratejiler kullanarak yeni bir ekonomik değer yaratmaya çalışmaktadır (Korea’s New e-Government in Today’s Digital Economy, 2018, 17 Nisan).

### 2.1.5. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Kamu yönetiminde talep edilen dönüşüm ve yeni kamu yönetiminin getirdiği vatandaş odaklı devlet anlayışına paralel gelişen e-devlet tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de özellikle 1990’lı yıllardan sonra üzerinde çalışılan bir alan haline gelmiştir. Çalışmalardan beklenen sonuçların alınması ise 2000’li yıllardan sonra olmuştur. Özellikle 1980’li yıllardan sonra yoğunlaşan özelleştirmeler, kamu-özel ortaklığına dayanan işletmelerin varlığı, gelişen teknolojinin toplumun her alanına sirayet etmesi, vatandaşların kurumlardan beklenti ve taleplerinin gelişmesi gibi sebepler kamu-özel sektör-vatandaş üçgeninde etkin bir iletişim ağı kurulmasını zorunlu kılmıştır (Denek, 2018: 460-474, Şahin, 2019: 97). Türkiye’de yaşanan e-dönüşüm süreci vatandaşların değişen talep ve istekleri, kamu hizmet sunumunda kalite ve etkinlik arayışı, küresel ticaret ağında yer alma arzusu yanında AB, Dünya Bankası, IMF, OECD gibi uluslararası kuruluşların etkisiyle şekillenmiştir (Şahin, 2019: 98).

Türkiye’nin bilgisayar teknolojisiyle tanışması yol yapımında gerekli hesaplamaların daha hızlı yapılması amacıyla Karayolları Genel Müdürlüğü tarafından 1960 yılında IBM marka bilgisayarın alınmasıyla gerçekleşti (“Türkiyede Kullanılan İlk Bilgisayar”, 2022). İnternetin ilk olarak Türkiye’ye gelişi ise Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) desteğiyle Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi’nin (ODTÜ) ortak çalışması sonucu 1993 yılında gerçekleşmiştir (Parlak; 2005: 30).

Türkiye’de bilim ve teknoloji alanında düzenli politika ve stratejiler oluşturulması planlı kalkınma döneminden sonra (1960 ve sonrası) başlamıştır. Ülkenin ekonomik, toplumsal ve kültürel gelişimini hızlandırmak adına kalkınma planları oluşturmak üzere 1960 Anayasası’yla DPT’nin kurulması (Özer, 2019b: 421), aynı yıl ülkenin bilim ve teknoloji politikalarının belirlenmesinde ve projelerin özendirilmesinde görevli TÜBİTAK’ın kurulması bu alanda atılan ilk adım niteliğindedir (Apaydın, 2015: 2). 1983 yılında ise kuruluş kanununda amacı “bilim ve teknoloji alanındaki araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması” olarak belirtilen Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) doğrudan Başbakanlığa bağlı olarak kurulmuştur (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Kurulmasına İlişkin Kanun Hükmünde

Kararname, 1983). Gelişen teknolojinin gerek üretim ve ekonomi, gerekse kalkınma ve refah üzerine etkileri göz ardı edilmemiş, nitelikli insan gücü ve araştırmacı yetiştirmenin, teknolojik altyapıyı ve üretimi geliştirmenin küresel rekabetteki yeri önemli görülerek hem kalkınma planlarında hem de hazırlanan bilim ve teknoloji politikalarında bilgi iletişim teknolojilerinin önemine yer verilmiştir (Göker, 2002: 5-10).

1996-2000 yıllarını kapsayan Yedinci Kalkınma Planında; dünyada yaşanan teknolojik gelişmelerin iktisadi ve sosyal yaşantıdaki etkilerine yer verilmiş ve Türkiye'nin bu gelişmeler karşısında kayıtsız kalmaması gerektiği vurgulanmıştır. Teknolojik alanda yaşanan gelişmelere ayak uydurabilmek için kurumsal yapılarda gerekli değişikliklere gidilmesi öngörülmüştür. Araştırma Geliştirme (Ar-Ge) faaliyetlerine önem verilmesi, özel sektör-kamu sektörü işbirliğinde teknolojik gelişimin desteklenmesi, teknolojik altyapının ülke genelinde yükseltilmesinin gerekliliği, ulusal veri tabanları oluşturmanın önemi kalkınma planında yer alan konulardan bazılarıdır. Kamu yönetiminde güncel teknolojilerden, özellikle bilgisayar teknolojisinden yararlanılması gereği üzerinde durulmuştur (Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 1995).

BTYK'nın 25 Ağustos 1997 tarihli kararlarında e-devlet anlayışının gelişmesine katkı sağlamak için; Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı'nın (TUENA) hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi'nin (ULAKBİM) kurulması, e-ticaret ağı oluşturulması, kamuya açık internete erişim mekânlarının kurulması (internet kuraathaneleri) kararlaştırılmıştır (BTYK 4. Toplantısı, 1998).

1998 yılında güvenli bir e-devlet altyapısı oluşturmaya yönelik çalışmaların yürütülmesi adına Başbakanlık genelgesiyle 'KamuNET Teknik Kurulu' oluşturulmuştur. Kamu kurumlarında hizmet sunumunda verimliliği sağlamak amacıyla bilgi iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanmak, vatandaşlarında sürece dâhil olarak toplumsal dönüşümün desteklenmesi Kurul'un görevleri arasında belirtilmiştir (DPT, 2002). Aynı yıl BTYK kararıyla ticaret alanında dünyada yaşanan gelişmelere paralel olarak elektronik ticaret stratejisi belirlemekle görevli Dış Ticaret Müsteşarlığı'na bağlı Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK) kurulmuştur (Yörük, 2001).

2000 yılında Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası uygulamasına geçilmiştir. 1976 yılında DPT tarafından projelendirilen ve dünyadaki ilk e-devlet uygulamalarından olan



Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) 2002 yılında faaliyete geçirilmiştir. MERNİS ile kimlik bilgilerinin tamamı elektronik ortama aktarılmıştır. Bu sayede kimlik bilgilerinin güncellenmesi, saklanması ve paylaşımında hız ve etkinliğin sağlanması hedeflenmiştir. İstatistiklerin daha sağlıklı ortamda tutulması, vatandaşın bilgilere ulaşımının kolaylaşması, kimlik bilgilerinin elle doldurulduğu dönemde yapılan maddi hataların azaltılması, kamu hizmetleri sunumunda çağdaş uygulamaların hayata geçirilmesi projenin faydalarından bazılarıdır (“Dünden Bugüne MERNİS”, 2019, 21 Haziran). Aynı yıl Lizbon’da düzenlenen Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilen ‘eAvrupa2002 Eylem Planı’ çerçevesinde üye ve aday ülkelerin e-dönüşüm çerçevesinde yapması gereken uygulamalar belirlenmiştir. Eylem planında belirtilen ana hedefler “bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması, daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının teşvik edilmesi” olarak ifade edilmiştir. Türkiye 2001 yılında plana dâhil olarak “Herkes için Bilgi Toplumu” sloganıyla e-Türkiye Projesi’ni hayata geçirmiştir. Ağustos 2002 yılında Başbakanlık tarafından “e-Türkiye Girişimi Eylem Planı” hazırlanmış ve eAvrupa+ çerçevesinde belirlenen ana hedeflere ulaşmak için bir yol haritası çizilmiştir. Ancak 2001 yılında yaşanan ekonomik ve siyasi belirsizlik ortamı planın uygulanamamasına neden olmuştur (“Ülkemizde Bilgi Toplumuna Dönüşüm”, 2022). 2001 yılında tüm Türkiye çapında Maliye Bakanlığında görev yapan personelin işlemlerini bilgisayar üzerinden yürütebilmesini sağlamak ve hesapların kolay takibinin yapılabilmesi adına “say2000i Projesi” uygulamaya konulmuştur (e-Devlet Proje ve Uygulamaları, 2005).

2002 yılında 58. Hükümetin kurulmasıyla yayınlanan Acil Eylem Planı’nda kamu yönetiminin hantal ve kırtasiyecilik bürokratik yapıyı sürdürdüğü üzerinde durulmuş ve devlet yapısının yeniden yapılandırılması gereğine vurgu yapılmıştır. Katılımcı demokratik uygulamaların artırılması, şeffaf, etkin ve verimli hizmet süreçlerinin tahsisinde bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanılması ve e-devlet uygulamasının yaygınlaştırılacağı üzerinde durulmuştur (Neziroğlu ve Yılmaz, 2013). Acil Eylem Planı’nda yer alan hedeflere ulaşılabilmesi adına “e-Dönüşüm Türkiye” projesi hayata geçirilmiştir. Projenin sorumluluğu DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı’na verilmiştir (2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, 2003). E-Dönüşüm Türkiye Projesinin hızlı bir şekilde hayata geçirilebilmesi adına 2003-2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı oluşturulmuştur. Eylem planında belirlenen temel alanlarda yaşanan gelişmeleri

takiben 2005 yılında bir sonuç raporu yayınlanmıştır. Sonuç raporu incelendiğinde planda yer alan eylemlerin %47'sinin sonuçlandığı, %44'ünün çalışmalara devam ettiği, %1'inin başlangıç aşamasında olduğu ve %8'inin henüz başlamadığı görülmüştür. İnternet erişim noktaları, e-devlet kapısı stratejisi oluşturulması, MERNİS ile kimlik bilgilerinin paylaşılması sonuçlanan eylemlerden bazılarıdır (e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Değerlendirme Raporu, 2005). 2004 yılında yürürlüğe giren “Bilgi Edinme Kanunu” ile Türkiye’de kamu kurumlarının şeffaflık ve demokratikleşme sürecinin hızlanmasıyla e-devlet çalışmalarına ağırlık vermiş, kamu kurumları kendi internet sayfalarını oluşturma sürecini hızlandırmıştır (Çarıkçı, 2012: 103). Aynı yıl yürürlüğe giren “Elektronik İmza Kanunu” da dijitalleşme yönünde önemli bir hukuki adım olarak kabul edilmektedir (Çetiner: 42). 2005 yılında kabul edilen Yüksek Planlama Kurulu Tebliği ile bir yılı kapsayan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı” kabul edilmiştir.

Hazırlanan kısa dönem eylem planlarından sonra 2006 yılında ‘e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin orta ve uzun vadeli hedeflerini belirlemek adına 2006-2010 yıllarını kapsayan ‘Bilgi Toplumu Stratejisi’ kabul edilmiştir. Stratejide Türkiye’nin bilgi toplumu olma yolundaki paydaşları olan; vatandaşlar, işletmeler, devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü ve AR-GE kuruluşlarının mevcut durumu ve gelecekte ulaşılması istenen hedefler analiz edilmiştir (“Bilgi Toplumu Stratejisi”, Mayıs 2006). 2013 yılında yayınlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Nihai Değerlendirme Raporu’nda stratejik planın %64 oranında başarıya ulaştığı belirtilmiştir. 2007-2013 yılları arasında kapsayan Dokuzuncu Kalkınma Planı, e-devlet kavramına ilk kez yer veren kalkınma planı olarak karşımıza çıkmaktadır. Merkezi ve yerel tüm kamu kuruluşlarında e-devlet uygulamasının ve altyapı yatırımlarının artırılmasına karar verilmiştir. Vatandaş temelli, kaliteli ve hızlı hizmet sunumunda e-devlet uygulamalarından faydalanacağı üzerinde durulmuştur (“Dokuzuncu Kalkınma Planı”, Temmuz 2006).

2015-2018 Dönemi Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda büyüme ve istihdam odak noktası olarak belirlenmiştir (“2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı”, Aralık 2014). Stratejik plan, 2014-2018 yılları için hazırlanan Onuncu Kalkınma Planında belirtilen e-devlet çalışmalarının bütüncül bir kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde yürütülmesi anlayışına paralel olarak hazırlanmıştır. Onuncu Kalkınma Planı’nın ana hedefi “Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı

sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması” olarak ifade edilmiştir (“Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018”, 2013).

2006 tarihli 10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile “Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumu ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine...” karar verilmiştir. Anılan karar ile e-devlet kapısının kurulması ve yönetilmesi görevi Ulaştırma Bakanlığı bünyesine verilmiştir. Türksat A.Ş. ve Bakanlık tarafından gerekli altyapı çalışmaları tamamlandıktan sonra ‘e-Devlet Kapısı’ 2008 yılında kullanıma açılmıştır. 2022 itibariyle e-devlet kapsamında sunulan hizmetler ‘turkiye.gov.tr’ internet adresiyle tek çatı altında toplanmıştır (“e-Devlet Kapısı, Hakkımızda”, 2022).

2019-2023 yılları için hazırlanan On Birinci Kalkınma Planı’nda yer alan verilere göre hizmete açıldığı 2008 yılında e-devlet kapısı tarafından sunulan hizmet sayısı 22 ve sisteme kayıtlı kullanıcı sayısı 6.990 kişidir. 2022 yılı itibariyle sunulan hizmet sayısı 6.664 ve sisteme kayıtlı kullanıcı sayısı 59.607.917 kişiye çıkmıştır. Ülke çapında faaliyet gösteren 885 kurum e-devlet kapısı üzerinden hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. Kullanıcılar Posta ve Telgraf Teşkilatı’na (PTT) başvurarak edinecekleri e-devlet şifresi ile sisteme giriş yapabilmekte ve sunulan kamu hizmetlerinden faydalanabilmektedir (“e-Devlet Kapısı Türkiye”, 2022).



Şekil 1. E-devlet kapısı üzerinden sunulan ana hizmet kategorileri

Kaynak: [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)

Şekil 1’de e-devlet kapısı üzerinden sunulan ana hizmet kategorileri gösterilmiştir. Ana sayfada yer alan bu sekme üzerinden vatandaşlar ihtiyaç duydukları hizmetlere kolaylıkla erişebilmektedir. En çok kullanılan hizmetler arasında Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sunulan hizmetler, vergi borcu sorgulama, dava dosyası sorgulama, ceza bilgileri sorgulama, sosyal yardım hizmetleri yer almaktadır. Vatandaşlar aynı zamanda “e-katılım” sekmesini kullanarak kamu kurum ve kuruluşlarından bilgi talep edebilmekte, görüş ve şikâyetlerini iletebilmektedir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) e-Dilekçe hizmeti, 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde sunulan hizmetler bu kapsamda yer almaktadır (“e-Devlet Kapısı Türkiye”, 2022).

2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçilmesiyle birlikte yaşanan idari dönüşümü takiben 2019 yılında çıkarılan 48 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 527. maddesi gereği e-devlet kapısının yönetilmesinin sorumluluğu Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi’ne verilmiştir. 2020 BM e-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasında 53. sırada yer alan Türkiye’de bilgi toplumu olma ve dijital dönüşümü gerçekleştirebilmek adına Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından açık veri, siber güvenlik, yapay zekâ, elektronik kamu bilgi yönetim sistemi, tek durak hizmet noktası, KamuNet güvenilir ağ yapısı projesi, e-yazışma projesi gibi birçok projenin

çalışmaları devam etmektedir (“Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Resmi İnternet Sayfası”, 2022). Türkiye’de dijital toplum olma yolunda yürütülen çalışmalara ağırlık verilmesi, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve vatandaşlar tarafından kullanımının artması yerel yönetimler tarafından sunulan hizmetlere de yansımıştır. Bu bağlamda e-belediyecilik uygulamalarına da ağırlık verilmiş ve gerekli yasal ve teknik altyapı desteği oluşturulmaya başlanmıştır.

## **2.2. E-Devlet Anlayışının Yerel Boyutu: E-Belediyecilik**

### **2.2.1. Kavramsal Boyutta E-Belediyecilik**

Sanayileşme sonrası değişen üretimin ihtiyaç duyduğu işgücünün sağlanması için kırsal bölgelerden kentlere doğru yoğun bir göç yaşanmıştır. Fabrikaların etrafında yoğunlaşan yeni yerleşim yerleri beraberinde çeşitli kentleşme sorunlarını da getirmiştir. Kentlerin mevcut altyapılarının gelen nüfusu karşılamaya yeterli olmayışı, eğitim, sağlık, kültürel uyum ve güvenlik gibi sorunlar kentlerdeki idari yapıların faaliyetlerini daha önemli hale getirmiştir. Yerel yönetimlerin varlık sebebi, o bölgede yaşayan halka en yakın hizmet birimi olarak, halkın beklenti ve ihtiyaçlarını daha doğru tespit ederek daha hızlı ve verimli hizmet sunumunu sağlayabilmektir (Mastar Özcan, 2021: 428).

1980’li yıllardan sonra bilgi iletişim teknolojisi ve ulaşım sektöründe yaşanan hızlı değişimlere paralel olarak küreselleşme süreci ekonomi alanı başta olmak üzere kültürel ve siyasal alanda tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Ulusal devletlerin ve kimliklerin sınırlarını bulanıklaştıran bu süreç, bir yandan da yerel kimliklerin ön plana çıkmasına neden olmuştur. Öte yandan uluslararası kuruluşların demokratikleşme sürecinde yerel siyasete ve yerelleşme kavramına önem vermesi de yerel yönetimlerin ön plana çıkmasında başka bir tetikleyici etkidir. Liberalizmin getirdiği minimal devlet anlayışı ise ulus devletlerin yetki ve işlevlerini sınırlandırarak yerelleşmeye doğru kurumsal yeni bir dönüşüme yol açmaktadır (İnce, 2009).

Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (UNCTAD) verilerine göre 2020 yılı itibarıyla dünya üzerindeki nüfusun %56,2’si kentlerde yaşamını sürdürmektedir. Gelişmiş ülkelerde ise bu oran %79,2’dir (“Total and Urban Population”, 2020). Kentsel nüfusta yaşanan artış ve küreselleşmenin getirdiği ekonomik, siyasal ve kültürel dönüşüm kent yönetimlerini değişime zorlamakta ve dünya ekonomisinde kendine yer bulmak

isteyen kentler rekabet ortamına çekilmektedir. New York, Tokyo, Londra finans alanında, Hong Kong, Singapur teknoloji alanında, Paris, Las Vegas, Amsterdam gibi kentler turizm alanında rekabet avantajına sahip küresel kentler olarak karşımıza çıkmaktadır. Küresel kentlerin sahip olduğu rekabet avantajı ekonomik olarak ülkelerine de fayda sağlamaktadır (Yılmaz, 2019: 473-474).

Farklı kültürlerden bireylere ev sahipliği yapan kentlerin çeşitlenen taleplere cevap verebilmesi ve küresel rekabette yerini alabilmesi için teknolojik imkânlardan faydalanması kaçınılmaz gözükmektedir. Artan kentsel nüfus kentlerde yaşayan bireyleri ulaşım, eğitim, sağlık ve altyapı gibi alanlarda zorlamaktadır. Kentlerde sunulan birçok hizmet belediyeler tarafından görülmektedir. Sağlıklı bir çevre, imar, ulaşım, su ve kanalizasyon hizmetleri, okul öncesi eğitim hizmetleri, spor ve kültürel faaliyetler, işletmelere ait ruhsat işlemleri, evde bakım hizmetleri ve barınak hizmetleri belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin bazılarıdır (5393 Sayılı Belediye Kanunu, Md. 14). Yerel yönetimleri sadece yerel halka hizmet sunan birimler olarak görmek eksik olacaktır. Seçimle göreve gelen yerel yönetim idareleri aynı zamanda demokrasinin gelişmesinin beşiği olarak görülmektedir. Halk masası, beyaz masa uygulamaları, kent konseyleri, halka açık meclis toplantıları yoluyla vatandaşlar şikâyet ve önerilerini belediyelere iletebilmekte ve politika yapım süreçlerine dâhil olabilmektedir (Erdoğan, 2020: 51-52).

Tüm bu geniş hizmet yelpazesine sahip belediyelerin, hizmet sunumu gerçekleştirirken bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanması vatandaşlar ve işletmelere kesintisiz ve etkin hizmet sunumunu sağlamanın yanında, idarecilere de sağlıklı bir planlama ve kaynak dağılımı yapma, iş verimini artırarak zaman ve maliyetten tasarruf etme imkânı sağlamaktadır. Aynı zamanda belediyeler e-devlet sistemine entegre olarak merkezi idare ile iletişimini daha sağlıklı yürütebilmektedir. E-belediye uygulamaları ile kent, ulusal ve uluslararası ölçekte farklılığını ön plana çıkarıp tanıtımını yaparak yatırım fırsatlarını kendine çekebilmektedir (Şat, 2008: 208-212). Aşağıda farklı açılardan yapılan e-belediyecilik kavramlarına yer verilmiştir.

Mecek'e (2017: 1816) göre; "elektronik hizmet (e-hizmet); kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi, belge ve programlar ile sundukları hizmetlere elektronik ortamda ulaşabilmeyi" ifade etmektedir. E-hizmet uygulamaları ulusal düzeyde "e-Devlet", yerel düzeyde de "e-Belediye" olarak ortaya çıkmaktadır.

Henden ve Henden'e (2005: 52) göre; "e-belediye, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilişim teknolojileri destekli çalışmalarla yönetilerek bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulması"dır.

Ulusoy ve Çobanoğulları'na (2013: 273) göre; "e-belediye, etkin, hızlı, fazla, nitelikli hizmet sunmak ve idari işlemleri kolaylaştırmak yanında hesap verebilir ve şeffaf belediyecilik anlayışı sergilemek için vatandaş, şirketler ve diğer kamu kurumları ile belediyeler arasında online iletişimin kurulması" olarak tanımlanmaktadır.

Bulut'a (2006: 10) göre; "e-belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanma"yı ifade etmektedir.

Çakır'a (2015: 5) göre; "e-belediye, belediyelerin kentliye daha kaliteli, hızlı ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirilmesi ve kentlinin belediyelerdeki karar sürecine katılımını sağlayan internet ortamındaki çağdaş uygulamalar bütünü"nden oluşmaktadır.

Şahnagil'e (2017: 85) göre; "e-belediyecilik, en genel anlamıyla belediyelerin sunmakla yükümlü oldukları mal ve hizmetlerin, yöre halkına elektronik ortamda sunulması" olarak tanımlanmaktadır.

Dias'a (2020: 1307) göre; "yerel e-devlet, hükümet operasyonlarını desteklemek, vatandaşlarla etkileşim kurmak ve yerel düzeyde devlet hizmetlerini sunmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak" olarak tanımlanmaktadır.

Erdoğan'a (2019: 556) göre; e-belediye "e-devlet uygulamasıyla entegre olarak çalışan, dijital uygulamaların kullanılması yolu ile belediyelerin hizmet kapasitesini ve hızını arttıran, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir bir yönetimin oluşmasına katkı veren, belediyelerde verimlilik ve etkinliği sağlayan bir yönetim sistemi"dir. Farklı tanımlamalardan yola çıkarak e-belediyecilik, belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin hız, zaman, maliyet ve kalite avantajı sağlamak adına internet teknolojilerinden yararlanarak sunulması olarak ifade edilebilir.

E-belediye, e-devlet uygulamalarının yerel düzeyde karşılık bulmuş hali olarak görülmektedir. Elektronik hizmet sunumu merkezi ve yerel tüm seviyelerde uygulanmaya ve geliştirilmeye devam etmektedir. Ancak yerel düzeyde vatandaş-yönetici etkileşimi daha kolay gerçekleştiğinden son dönemde e-belediye uygulamalarının geliştirilmesi daha fazla arzulanmaktadır. Bu nedenle günümüzde yerel yönetimlerin çoğu verimli ve etkili bilgileri sağlamak ve artan hesap verebilirlik ve performans yönetiminin bir sonucu olarak hizmet sunumunda e-belediye uygulamalarını tercih etmektedir (Rahman, 2009: 1). E-belediye uygulamaları ile yerel halkın kendi seçtiği yöneticilere ulaşması kolaylaşmıştır. İnternet üzerinden hizmet sunumuyla tüm vatandaşlara eşit hizmet sağlanabilmektedir (Şahnagil, 2017: 85). İnternet üzerinden kente ait bilgilere tüm dünyadan vatandaşlar kesintisiz olarak ulaşabilmektedir. Bu durum iyi yönetilen bir e-belediye sistemiyle kentin uluslararası arenadaki itibarını da artırmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 53).

### **2.2.2. E-Belediyecilikten Beklenen Faydalar ve Karşılaşılan Sorunlar**

E-belediye uygulamalarından beklenen faydaların elde edilebilmesi bazı faktörlere bağlıdır. Bir ülkede e-belediye sisteminin başarıyla uygulanması ve geliştirilebilmesi belediyelerin teknolojik altyapılarının güçlü olmasının yanında, ülkenin yönetim şekli, sosyo-ekonomik gücü, mevcut yasal düzenlemeler, merkezi-yerel yönetim ilişkisi, kentte ikamet eden vatandaşların eğitim ve kültürel düzeyi gibi birçok farklı etkene bağlıdır (Demirel, 2006: 96; Mecek, 2017: 1817).

Belediyeler ilk adım hizmet birimleri olarak vatandaşa en yakın idari birimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin vatandaş taleplerine uygunluğu ve görüşlerine duyarlılığı bireylerin devlet kurumlarına olan algısının da yönünü tayin etmektedir. E-belediye uygulamalarının gelişim süreci de tıpkı e-devlette olduğu gibi tek taraflı bilgi paylaşımına yönelik internet sitesi oluşturmakla başlayıp, e-katılımı da içeren karşılıklı bilgi alışverişi ve hizmet sunumuna doğru evrilmiştir (Erdoğan, 2019: 556).

E-belediye uygulamalarından beklenen faydalar şu şekilde sıralanabilir (Demirel, 2006: 92; Kıracı ve Bayrakçı, 2020: 121; Şahin, 2007: 168; Şat, 2008: 209)

- Vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayışına uygun olarak hizmet sunumunun daha kaliteli, etkin ve verimli olarak gerçekleştirilmesi,



- 7/24 ulaşılabilir internet sayfaları üzerinden hizmetlerin kesintisiz olarak görülebilmesi,
- Katılımcı ve demokratik bir yönetim anlayışı gereği vatandaşların politika yapımı ve uygulama sürecine katılım yollarının daha erişilebilir ve maliyetsiz olarak sunulması,
- Kırtasiyecilikten kurtularak belediyelerin kaynak tasarrufu yapmasını sağlamak,
- Bürokratik işlem maliyetlerini en aza indirmek ve performans odaklı hizmet sunumu sağlamak,
- Kentte ikamet eden ve kente ziyaretçi olarak gelecek bireylere kentle ilgili bilgi sunabilmek,
- Şeffaf yönetimin gereği olarak belediyelerin çalışmaları ile ilgili halk ve ilgililerle bilgi paylaşımı yapmak,
- Rüşvet ve yolsuzluk gibi kötü yönetim uygulamalarının önüne geçerek halkla güvene dayalı ilişki tesis etmek,
- Görev yapan personelin iş ve işlemlerini daha hızlı ve kolay hallederek iş verimliliğini sağlamak,
- İşletmeler ve firmalar gözünden de belediye hizmetlerinin daha erişilebilir hale getirilmesi,
- Vatandaşların bilgilerinin ve yapılan işlemlerin güvenli olarak elektronik ortamda muhafaza edilmesi,

E-belediyenin faydaların elde edilebilmesinin yanında uygulamada bir takım zorluklarla da karşılaşabilmektedir. Her şeyden önce gelişmişlik düzeyine bağlı olarak ülkeler ve hatta aynı ülke içinde yer alan şehirler ve idari birimler arasında ciddi farklılıklar mevcuttur. Gelişmiş ülke ve kentlerin ekonomik düzeylerine oranla bilgi iletişim teknolojilerine yaptıkları yatırımlar yüksek oranda seyretmektedir. Gelişmekte olan ülke ve kentlerde ise teknolojik altyapı maliyetlerinin kuruluş aşamasının yüksek olması e-belediyecilik önünde engel teşkil etmektedir (Çakır, 2015: 9).

Bürokratik sürecin getirmiş olduğu eski alışkanlıkların terk edilmesinin zor olması ve yöneticilerin yeniliklere şüpheli yaklaşımı da bir diğer sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediye yöneticilerinin konuya gereken önemi vermemesi, yetişmiş personel eksikliği, mali kaynakların doğru yönlendirilememesi ve belediyelerin internet sayfası

oluşturmasının e-belediye dönüşümü için yeterli olduğu yanılığısı e-belediye uygulamalarının gelişimini engellemektedir (Özkara, 2010: 74-75).

Bir diğer önemli husus da e-belediye için gerekli yasal mevzuatın oluşturulmasıdır. Belediyeler arası uygulama farklılıklarının giderilmesi, standart bir işleyiş sürecinin oluşturulması, sorumlu birimlerin ve sunulacak hizmetlerin yasal zemine oturtulması bütünlük sağlanması açısından önemli görülmektedir (Çakır, 2015: 10).

Vatandaşların internet üzerinden sunulan hizmetlere karşı güven duygusunun az olması, kişisel veri paylaşımına endişeyle yaklaşmalarına neden olmaktadır. Öte yandan vatandaşların hepsinin internette faydalanma hakkına eşit düzeyde sahip olmaması ya da bu konuda gerekli yetkinliğe sahip olmayışı da uygulamaları kullanmalarını engellemektedir (Dut, 2021: 100). E-belediye önündeki bir diğer engel sayısal uçurum olarak ifade edilmektedir. Sayısal uçurum, bireylerin yaş, eğitim, cinsiyet, sosyo-ekonomik imkânlar gibi faktörlere bağlı olarak internet teknolojisine erişim imkânlarındaki farklılık olarak tanımlanmaktadır (Önal, 2020).

E-belediyenin önündeki engellerin aşılabilmesi için sunulan öneriler aşağıda belirtilmiştir (Çakır, 2015: 10-11; Ölmez, 2020: 49-50; Şahin, 2007: 169) :

- Merkezi ve yerel yönetim birimleri arasında gerekli koordinasyonun sağlanması ve belediyelerin mali kaynaklarının yetersiz olduğu durumlarda gerekli kaynak desteğinin sağlanması,
- Bilgi iletişim teknolojilerinde uzman personelin yetiştirilmesi,
- Vatandaşların e-belediye uygulamalarını kullanabilmeleri adına gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve internete ulaşımın kolaylaşması,
- E-belediyenin sürekli gelişen dinamik yapısına uygun olarak güncellenmeye uygun esnek bir mevzuat oluşturulması,
- Siber saldırılara karşı güvenlik duvarı oluşturularak bilgilerin güvenli ortamda tutulmasının sağlanması ve vatandaşların bu konudaki endişelerinin giderilmesi.

### **2.2.3. E-Belediyenin Araçları**

E-belediyeden beklenen hizmetlerin sağlanabilmesi için belediyeler birtakım teknik araçlardan faydalanmaktadır. Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak e-

belediye uygulamalarında kullanılan araçlar da güncellenmektedir. Çalışmanın bu bölümünde belediyelerin en çok yararlandıkları araçlara yer verilmiştir.

### **Elektronik Belge Yönetim Sistemi**

Elektronik belge yönetim sistemi, belediyelerin kurum içi ve kurum dışı yazışmalarını internet ortamında yürütmeye izin veren, böylelikle zaman ve kaynak tasarrufu sağlayan bir sistemdir. Vatandaşların da ihtiyaç duydukları belgeleri internet ortamından talep edebilmeleri mümkün kılınmaktadır. Elektronik belge yönetim sisteminin kullanılabilmesi için gerekli yasal düzenlemelere ve e-imza teknolojisinin kullanılmasına ihtiyaç duyulmaktadır (“İç İşleri Bakanlığı e-Belediye Sistemi”, 2022).

### **Çağrı Merkezi Sistemleri**

İnternet erişimi mümkün olmayan durumlarda kişiler çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanarak belediyelerle iletişim kurabilmekte, borç sorgulama ve ödeme işlemlerini telefon üzerinden yapabilmektedir. Bazı belediyeler 7/24 ulaşımına açık çağrı merkezleriyle hizmet sunmakta ve böylece zaman kısıtlamasını ortadan kaldırmaktadır (Bulut, 2006).

### **Kent Bilgi Sistemleri ve Coğrafi Bilgi Sistemleri**

Kent ve coğrafi bilgi sistemleri kente ilişkin planlamalarda yöneticilere yol gösterici olacak arazi yapısı, coğrafi özellikler, altyapı olanakları gibi bilgilerin sistemli bir şekilde tasnifi ve saklamasına yönelik oluşturulan sistemlerdir. Efe’ ye (2013: 142) göre; “Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS); bilgi teknolojisine dayalı bir veri toplama, işleme ve sunma aracı olarak yoğun ve karmaşık konum bilgilerinin etkin bir şekilde denetlenebildiği bir yönetim tarzı; coğrafi verinin daha verimli kullanılmasına olanak sağlayan bir sistem ve bunların bir bütünü” şeklinde tanımlanmaktadır.

CBS’nin belirli bir kent ölçeğinde uygulanması ise “Kent Bilgi Sistemi (KBS)” olarak ifade edilmektedir. Kentte yapılacak planlama faaliyetlerinde kullanılmak üzere ihtiyaç duyulan arazi yapısı, imar planları, mülkiyet ve vergi bilgileri, altyapı sistemleri, ulaşım haritası gibi bilgilerin yöneticilere sunulacak şekilde işlenmesi ve depolanması KBS ile gerçekleşmektedir. Bu şekilde yöneticilerin kente ilişkin sağlıklı bilgilere hızlı erişim sağlaması mümkündür. KBS ile kentin mevcut imar planına kolaylıkla erişim sağlanmakta

ve yapılacak doğru planlamayla çarpık kentleşmenin önüne geçilmektedir. Denetim ve vergide etkinlik sağlanması kolaylaşmaktadır. Kente ilişkin sorunlar daha kolay tespit edilmektedir. Altyapı çalışmalarının doğru yönlendirilmesi ve kaynak tasarrufuna yardımcı olmaktadır (Dut, 2021: 96-97).

Kentte yaşanan herhangi bir doğal afet durumunda afet bölgesine ulaşımın nasıl sağlanabileceği, zarar gören yapıların tespiti, kentin nüfus yapısının analizi ve yatırımların planlanması da KBS sayesinde rahatlıkla yapılabilmektedir (Bulut, 2006: 38-39).

### **İnternet Sayfası**

E-belediye tanımı gereği belediye hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını içerir. Bu yüzden öncelikle kullanıcı dostu, basit ara yüze sahip ve anlaşılabilir bir web sitesi oluşturulması gerekmektedir. Vatandaşlar veya turistler belediyenin internet sayfasını ziyaret ettiklerinde kente ilişkin bilgilere ve belediye tarafından sunulan hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmelidir (Acılar, 2012: 130-131).

Günümüzde internet üzerinden bilgi paylaşımı diğer tüm araçlardan daha yaygın ve daha kolay gerçekleştirilmektedir. Kente ilişkin tüm bilgiler internet sayfasında yer almakta ve bilgisayar ya da mobil telefonlardan bu bilgilere ulaşım kolaylıkla sağlanmaktadır. Bilgilerin yanında ödeme, tahsilat, sorgulama ve başvuru işlemleri de internet üzerinden sunulmaktadır. Kullanıcılar tek bir internet sayfası üzerinden tüm işlemlerini halledebilmektedir (Yeniyıldız, 2020: 25). Öte yandan internet sayfalarında yer alan kent rehberleri, kente gelen ziyaretçilere ulaşım, turistik yerler, kültürel faaliyetler, alt yapı çalışmaları gibi alanlarda yol gösterici olmaktadır.

### **Kablosuz Hizmet Sunma (WAP) Uygulaması**

Kablosuz uygulama protokolü (WAP), uluslararası bir standart olarak kafeler, havaalanları, tren istasyonları, otobüs durakları gibi halka açık noktalarda internet erişimine sahip olmayı ağlayan bir donanımdır. Özellikle cep telefonları gibi küçük cihazların ara yüzleri her uygulamayı kullanmaya uygun değildir. WAP uygulaması aynı zamanda kullanılan internet sayfalarının küçük cihazlara da uygun hale getirilmesine izin vermektedir (“WAP- What They Do&How They Work”, 2022).

Belediyeler WAP uygulaması ile kentin çeşitli noktalarına kablosuz erişim cihazları yerleştirerek sayısal uçurumun da önüne geçebilmektedir (Oruç ve Arslan, 2002). Bireyler kentin çeşitli noktalarında e-belediye uygulamalarına rahatça erişmekte ve işlemlerini sorunsuz bir şekilde halletmektedir.

## **KIOSK'lar**

Kiosk olarak nitelendirilen cihazlar, iç mekan ya da dış mekan tasarımına uygun şekilde, sahip olan kurum tarafından sunulan hizmetlere erişim vermek üzere tasarlanmış makinelerdir. Belediyeler tarafından kullanılan kiosklarda ödeme işlemleri, kent içi haritalar, ulaşım veya su kartı dolumu, turistik yerlere ait bilgiler gibi çeşitli hizmetlerin sunumu yapılmaktadır. Kiosklardan faydalanmak için bilgisayar kullanım becerisi gerekmemektedir. Vatandaşlara çağdaş ve rahat bir kent hayatı sunmak adına kullanılmaktadırlar günümüzde belediyeler tarafından sıkça tercih edilen bir hizmet sunma aracı haline gelmişlerdir (“Kamu ve Belediye Çözümleri”, 2022).

### **2.2.4. E-belediye-Vatandaş İlişkisi**

Kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm vatandaş odaklı bir sürece işaret etmektedir. E-devlet, e-belediye gibi uygulamalar da vatandaş odaklı hizmet anlayışının ürünü olarak ortaya çıkmıştır. 21. yüzyılda vatandaş talepleri hızla değişmekte ve kamu kurumlarından daha hızlı ve daha kaliteli hizmet beklenmektedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması, performans yönetimi, kalite yönetimi, kamu işletmeciliği gibi yaklaşımlar bu taleplerin sonucu olarak ortaya çıkmıştır (Şat, 2009: 28).

Belediyeler, vatandaşlara en yakın hizmet birimi olarak vatandaş talep ve şikâyetlerine daha kolay erişebilmekte ve karşılıklı etkileşimi daha sağlıklı kurabilmektedir. E-belediye uygulamaları ise bu etkileşimi kolaylaştırmaktadır. Vatandaşlar belediyeler tarafından sunulan hizmetlere ve belediye faaliyetlerine ilişkin bilgilere internet üzerinden kolayca erişebilmektedir. Şeffaflık ilkesi gereği belediye faaliyetleri raporlar, meclis kararları, ihale raporları gibi bilgiler belediyelerin internet sayfasında erişime sunulmakta ve tüm vatandaşlar istedikleri zaman bu bilgilere ulaşabilmektedir. Böylelikle vatandaşlar sadece hizmet talep eden bireyler konumunda değil aynı zamanda denetleyici rolü de üstlenmektedir (Arıkboğa, 2017: 1110-1111).

E-devlet dönüşüm sürecinde vatandaşlar artık sadece hizmet talep eden, pasif durumdaki ögeler olarak görülmemektedir. Aynı zamanda politika yapım sürecine katılan, demokratik haklarını kullanan, kaynak tahsisini ve yapılan işlerin doğruluğunu sorgulayan aktif bir öge durumuna gelmiştir (U. Şahin, 2014: 45).

### **2.2.5. Dünya’da E-Belediye Uygulamaları**

Hizmette yerellik ilkesi gereği kentlilere daha kaliteli hizmet sunumunda bulunmak için geliştirilen e-belediye uygulamalarıyla kentler küresel alanda rekabet avantajı elde ederek marka değerlerini artırmaktadır. Bu bölümde dünyada marka kent statüsünde kabul edilen New York, Londra, Paris ve Tokyo’da yürütülen e-belediye uygulamalarına yer verilmiştir (Uyar, 2018: 468; Görkemli, 2012: 149).

#### **New York**

Federal yönetim sistemine sahip ABD’de federal devlet, eyalet ve yerel yönetim birimleri olmak üzere üç aşamalı bir yönetim yapısı mevcuttur. Federal devletin başında başkan, eyaletlerin başında valiler ve belediye yönetimlerinin başında da belediye başkanları bulunmaktadır. Adem-i merkezîyetçiliğin önemli görüldüğü ülkede belediyeler çevre, sağlık, sosyal hizmetler, adalet, eğitim ve güvenlik gibi geniş bir hizmet yelpazesine sahiptir (Yılmaz, 2009: 11-12).

New York belediyesi resmi internet sayfası “nyc.gov” olarak hizmet vermektedir. İnternet sitesi üzerinden belediyeye ilgili tüm bilgilere ulaşabilmekte, yerel etkinlikler takip edilebilmekte ve kente ilişkin güncel haberlere ulaşabilmektedir. Ana sayfada “New York Kaynakları” sekmesinde sosyal güvenlik yardımları, iş dünyası, mahkeme ve hapisane bilgileri, kültürel faaliyetler, eğitim ve iş imkânları, çevre, çöp ve geri dönüşüm, gürültü kirliliği gibi farklı alanlarda sunulan hizmetlere yer verilmiştir. “Belediye başkanlığı” sekmesinde belediye başkanına ait bilgiler yer almaktadır. “Yerel etkinlikler” kısmında kent genelinde yapılan etkinliklerin yanı sıra ilçe ve tarih seçerek belirli bir yerdeki etkinliklere de ulaşmak mümkün olmaktadır. “İşler” kısmında ise belediye yönetimi tarafından sunulan iş imkânlarına, staj ve başvurulara yer verilmiştir. “İletişim” kısmında kente ilişkin haber almak istediğiniz bültenleri seçme imkânı tanınmıştır. İnternet sayfasında yer alan “NYC311” sekmesiyle New York belediyesi tarafından sunulan e-hizmetlere erişilebilmektedir. New York belediyesi e-belediye hizmetleriyle müşterilere en

iyi şekilde hizmet sunumunu, 7/24 erişilebilirliği ve verimliliği misyon olarak belirtmiştir. İnternet sayfasında en çok kullanılan birinci basamak sağlık hizmetlerine erişim, park ihlali şikâyeti, okulların takvimi, kasırgaya hazırlık gibi hizmetler ayrı bir kategoride yer almıştır. Sosyal yardımlar, geri dönüşüm projeleri, adalet hizmetleri, iş yeri açma belgeleri, kimlik, ehliyet, doğum ve ölüm raporları, evcil hayvanlara yönelik hizmetler, kültür ve rekreasyon çalışmaları ve vergiler yine ana internet sayfasından ulaşılabilecek hizmetler olarak sıralanmıştır. Ayrıca belediye tarafından sunulan tüm hizmetlere alfabetik sırayla ulaşmak da mümkündür (“New York Şehri Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

New York belediyesi e-belediyecilik uygulamalarında oldukça ileri düzeyde gözükmektedir. Belediye başkanı, meclisi, strateji ve raporlar, bütçe gibi kurumsal birçok bilgiye ulaşmanın yanında, belediye tarafından sunulan hizmetlerin çoğunluğu internet üzerine taşınmış görünmektedir. Kentlilere “müşteri” gözüyle bakılmakta, belediye idaresinin asıl hedefinin de müşterilere daha kaliteli hizmet sunmak olduğu belirtilmektedir. Yeni kamu işletmeciliği anlayışıyla örtüşen bu yaklaşımla New York belediyesi sürekli gelişmeyi ve kentlilerin memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

## **Londra**

1999 yılında kabul edilen “Greater London Authority Act” yasasıyla Londra kenti metropoliten yönetimi olarak yapılandırılmıştır. Londra metropoliten yönetimi belediye başkanı ve belediye meclisi tarafından idare edilmektedir. Her iki makamda göreve seçimle gelmektedir ve görevleri birbirinden net olarak ayrılmıştır. Londra belediye başkanı şehre ilişkin vizyon geliştirerek stratejiler oluşturmak ve bunları hayata geçirmekten sorumludur. Belediye başkanı çevre, mekânsal kalkınma, ekonomik kalkınma, ulaşım, konut, kültür ve sağlık alanı başta olmak üzere kentlilere daha iyi bir yaşam sunmak için stratejiler belirlemek ve bunları uygulamakla yükümlüdür. Seçimle göreve gelen belediye meclisi ise belediye başkanınca oluşturulan bütçe ve stratejilerle ilgili danışmanlık ve denetim görevlerini yürütmektedir. (“How we work for London?”, 2022).

Londra belediyesi “london.gov.uk” resmi internet sitesi üzerinden kentlilere hizmet vermektedir. İnternet sayfasına girildiğinde “ne yapıyoruz?” başlığı altında belediye tarafından sanat, kültür, güvenlik finans, sağlık, çevre, eğitim, konut ve planlama gibi alanlarda yürütülen çalışmalara ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Kentliler “benim

bölgede” sekmesinden buldukları yerde yürütülen geliştirme faaliyetlerine ilişkin bilgi alabilmektedir. “Katılın” sekmesinde belediye tarafından yürütülen gönüllülük esaslı faaliyetlere yer verilmiştir ve kentlilerin şehirle bütünleşmeleri hedeflenmektedir. “Hakkımızda” kısmında belediye başkanı ve belediye meclisi hakkında bilgiler yer almakta, yönetim, bütçe ve oluşturulan stratejik planlar kentlilerle paylaşılmaktadır. “Konuş Londra” sekmesiyle kentliler kente ilişkin görüş ve şikâyetlerini iletebilecekleri çevrimiçi topluluklara ve projelere erişebilmekte ve fikirlerini ifade edebilmektedir. “Medya merkezi” bölümünde ise belediye başkanı ve belediye meclisi tarafından yapılan basın açıklamaları, basın bültenleri ve belediyeye ait sosyal medya hesaplarına ilişkin bilgiler yer almaktadır (“Londra Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

Londra belediyesi tarafından yürütülen e-belediye çalışmalarının genel olarak bilgilendirme, şeffaflık ve katılım çerçevesinde yürütüldüğü görülmektedir. İnternet üzerinden sunulan vergi veya borç ödeme, başvuru ya da belge işlemleri mevcut değildir. Basit bir ara yüzle tasarlanmış olan internet sayfasında kullanıcılar ulaşmak istedikleri bilgilere rahatça erişilebilmekte ancak e-belediyeciliğin kapsamı düşünüldüğünde Londra belediyesi tarafından sunulan hizmetler yeterli görülmemektedir.

## **Tokyo**

Japonya yerel yönetim sisteminin günümüz şeklini alması 1947 Anayasası’yla olmuş, adı geçen anayasa yerel yönetimlerin özerkliğine büyük önem vererek 92-95. maddeleri arasında yerel yönetimlere ilişkin düzenlemelere yer vermiştir (Hayrulloğlu, 2013: 55). Güçlü bir merkezileşme eğilimine sahip Japonya’da yerel yönetimler başlarda merkezi yönetimle bağlantılı bir yapı çerçevesinde şekillenmiş, yerel yönetimlerin özerkliğine ağırlık veren çalışmalar ise 1990’lı yıllardan sonra uygulanmaya başlanmıştır (Çetin, 2016: 344). Japonya’da ülkenin temel yerel yönetim birimi olan belediyeler kent, kasaba ve köy belediyeleri olmak üzere ayrılmaktadır. Buna ek olarak nüfus yoğunluğu, kentleşme oranı yüksek bazı kentlerin özel gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik bazı özel statülü belediyeler de mevcuttur. Bunlar; düzenlenmiş kent, bölgesel merkez kent, istisnai kentler ve Tokyo metropolitan yönetimidir. Tokyo 23 belde belediyesine ayrılmaktadır ve bu belediyelerin de seçimle göreve gelmiş başkan ve meclisleri bulunmaktadır (Alodalı ve Usta, 2013: 429). Belediye başkanları 4 yıllığına seçimle göreve gelir ve belediyenin yürütme işlevini yerine getirir. Belediye başkanlarının görevlerinin



kapsamı düşünülduğünde Japonya'da “güçlü başkan, zayıf meclis” sisteminin hâkim olduğunu söylemek mümkündür (Çelik, 2002: 111). Belediye meclisi üyeleri de seçimle iş başına gelir ve yasama görevini ifa ederler (Akdemir ve Benk, 2010: 170-171). Belediyeler, yangın savunma, aile kayıtlarının tutulması, kentsel planlama, yerel yol, liman, toplu konut yapımı, kanalizasyon hizmetleri, ilkokul ve ortaokul düzeyinde öğrenim veren okulların yönetilmesinden, kamu düzeni, halkın sağlığı ve refahı, parklar, oyun alanları, açık ve yeşil alanlar, yol ve sulama tesisi yapımı, ulaşım hizmetleri, kültür tesislerinin yapımı, trafik güvenliği, ulusal sağlık sigortası gibi hizmetleri yürütmekle görevlidir (Çetin ve Yılmaz, 2016; 1222).

Tokyo Metropolitan Yönetimi “metro.tokyo.lg.jp” internet adresinden kentlilere belediye yönetimiyle ilgili çeşitli bilgiler sunmaktadır. Anasayfada “şehirimiz hakkında” kısmında kentlilere ve ziyaretçilere sunulmak üzere Tokyo’yla ilgili bilgiler, kent rehberi, yönetim yapısı ve belediyenin temel görevlerine ilişkin bilgiler yer almaktadır. “Sakinler için rehber” sekmesinde eğitim, sağlık hizmetleri, doğal afet kontrolü, güvenlik ve danışmanlık hizmetleri gibi çeşitli hizmetlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. “İş” kısmında iş sorguları, iş etkinlikleri, Tokyo’da düzenlenen uluslararası fuarlar gibi iş dünyasına yönelik hizmetler yer almaktadır. “Yapılacak şeyler” kısmında ise şehirde yer alan kültürel alanlar, müzeler ve bahçeler ile ilgili bilgiler, kentte düzenlenen spor faaliyetlerine yer verilmiştir. İnternet sayfası üzerinden doğrudan bir online hizmet sunulmamıştır. Ancak “şehirimiz hakkında” sekmesinin altında Tokyo’da yer alan belediyeler sıralanmıştır. Belediyelere ait internet sayfaları ziyaret edildiğinde e-belediye kapsamında sunulan hizmetlerin her belediyenin kendine ait internet sayfasından sunulduğu görülmektedir. Atık yönetimi, evlendirme işlemleri, sosyal yardım ve engelli destek hizmetleri ve eğitim hizmetleri gibi çeşitli hizmetler belde belediyelerince internet üzerinden sunulmaktadır (“Tokyo Metropolitan Yönetimi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

E-belediyecilik açısından değerlendirildiğinde Tokyo Metropolitan Yönetiminin internet sayfasından sunulan hizmetlerin ağırlıklı olarak tek taraflı bilgilendirme faaliyetlerine yönelik olduğu görülmektedir. E-katılımın sağlanabilmesi adına herhangi bir işlev içermeyen internet sitesinde kentlilerin görüş, öneri ve taleplerini iletebilecekleri bir sekme bulunmamaktadır. Kentliler e-belediye hizmetlerinden faydalanmak için yaşadıkları belde belediyesinin internet sayfasını kullanmaktadır. Anlaşılabilir, sade içeriklerle

düzenlenmiş olmasına karşın Tokyo Metropolitan Yönetiminin internet sayfası e-belediyecilik faaliyetleri yönünden işlevsel görülmemektedir.

## **Paris**

Merkeziyetçi devlet yapısına sahip Fransa’da yerel yönetim birimlerinin özerklik ilkesi çerçevesinde yeniden şekillenmesi 1980’li yıllardan sonra gerçekleşmiştir. Yasalarla merkezi idarenin yerel yönetimler üzerindeki yetkileri daraltılmıştır. 2003 yılında gerçekleşen anayasa değişikliği ile de yerel yönetim birimlerinin özerklikleri anayasal güvence altına alınmıştır. Adı geçen anayasal değişiklikle Fransa’da üç tür yerel yönetim birimi oluşturulmuştur: belediyeler, iller ve denizaşırı bölge idareleri. Yapılan tüm yasal düzenlemelerle yerel yönetim birimlerinden olan belediyelerinde görev alanı genişlemiş ve mali kaynakları artmıştır (Akçakaya, 2003: 155; Şengül, 2012: 32). Ülkenin başkenti Paris ise özel yönetim biçimine sahiptir ve hem belediye hem de il statüsündedir. Metropolitan alan vali ve belediye meclisi tarafından yönetilmektedir. Kentliler tarafından seçimle göreve gelen Paris belediye meclisi metropolitan alanın yönetiminden sorumludur. Belediye başkanı ise meclis üyeleri tarafından 6 yıllığına seçilmektedir (Yaman, K. ve Aydın, S., 2018: 1990).

Paris belediyesi resmi internet sayfası olarak “-paris-fr.” adresini kullanmaktadır. Şehre ve belediyeye ait tüm bilgiler bu internet sayfası üzerinden sunulmaktadır. Ana sayfada yer alan “belediye” kısmında belediye başkanı ve seçilmiş yetkililer, kararnameler ve idari kararları içeren bültenler, vatandaş katılımı, Paris konseyine ilişkin idari bilgiler yer almaktadır. “Katılın” kısmında kentlilerin şehirle ilgili alınacak kararlara doğrudan katılabilmesi, derneklere üye olabilmesi, gönüllü faaliyetlere katılabilmesine yönelik teşvik edici ve yol gösterici bilgilere yer verilmiştir. E-katılımın gelişmesi adına kentlilerin doğrudan görüş ve taleplerini iletebilmelerine olanak sağlanmıştır. “Paris’te ne yapılır?” sekmesinde ise kente ilişkin güncel haberlere, kültürel etkinliklere, kent bültenlerine yer verilmiştir. “Hizmetler” kısmında ise Paris belediyesi tarafından sunulan uzun bir çevrimiçi hizmet listesi yer almaktadır. Online kimlik başvurusu, çevrimiçi ödeme işlemleri, sosyal yardım başvuruları, arabuluculuk hizmetleri, ulaşım hizmetleri, ücretsiz avukat talebi, dernek üyeliği başvurusu, istihdam ve eğitim imkânları, otopark başvurusu, hobiler, kentsel planlama bilgileri belediye tarafından sunulan çevrimiçi hizmetlerden bazılarıdır. Ayrıca dijital hizmetleri kullanmakta zorlanan vatandaşlara her ilçe

belediyesinde yardımcı olacak danışmanlar görevlendirilmiştir (“Paris Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

Paris belediyesinin internet sayfası oldukça yalın düzenlenmiştir. Çevrimiçi hizmetlere ulaşmak son derece kolaydır ve dijital hizmetlerin kullanılmasına yardımcı personel görevlendirilmesi dijital uçurumun önlenmesinde ayrıca önemli görülmektedir. Belediye tarafından sunulan birçok hizmet çevrimiçi hale getirildiği gibi e-katılımın sağlanması yönünde de önemli adımlar atılmıştır.

### **2.2.6. Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları**

Merkezi yönetimler ülkenin tamamını ilgilendiren kamu politikaları oluşturmak ve uygulamakla görevliyken, yerel yönetimler ise bulunduğu yer yöre halkının günlük hayatta ihtiyaç duyduğu hizmetleri sunmak ve sorunlarını gidermekle görevlidir (Şat, 2012: 245). 2021 yılı itibarıyla Türkiye’de nüfusun %93,2’si il ve ilçe merkezlerinde ikamet etmektedir (“Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları”, 2022). İl ve ilçe merkezlerindeki altyapı, ulaşım, itfaiye, sağlık, çevre, imar, planlama ve eğitim gibi birçok hizmeti görme yükümlülüğü ise hem anayasa hem de kanunlar gereğince belediyelere verilmiştir. 2022 verilerine göre Türkiye’de büyükşehir, il, büyükşehir ilçe, ilçe ve belde belediyeleri olmak üzere 1391 belediye görev yapmaktadır (“Türkiye Mülki İdare Bölümleri Envanteri”, 2022).

Türkiye’de e-belediyeciliğe geçiş çalışmaları e-devlete paralel olarak ilerlemiştir. 1997 yılında TODAİE bünyesinde “belediye yönetimi ve kentlere yönelik eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini yerine getiren bir merkez olarak” kurulan Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM), 1999 yılında Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme (YEREP) Projesini hayata geçirmiştir (TODAİE 2009 Yılı Faaliyet Raporu). YEREP Projesi iki temel hedefle başlatılmıştır; yerel yönetimlere ait ortak bir web sitesi oluşturmak ve yerel yönetimlerin en çok ihtiyaç duyduğu uzman personel eksikliğini gidermeye yönelik eğitim malzemesi üretmek (Akay, 2007: 75-76). YEREP Projesi kapsamında belediyelerin ortak bir ağda buluşmasını ve bilgi paylaşmasını sağlayan YerelNET isimli internet sayfası 2000 yılında hizmete açılmıştır (“YerelNET Derneği Hakkında”). 2001 yılında İç İşleri Bakanlığı ve TODAİE işbirliğinde Yerel Bilgi Projesi başlatılmıştır. Projeye yerel yönetimlere ilişkin verilerin politika oluşturma

süreçlerine yardımcı olacak şekilde elektronik ortamda tutulması amaçlanmıştır (Şahin, 2019: 242).

Türkiye’de 2000’li yılların başları yerel yönetim reformlarının tartışıldığı ve hız kazandığı bir dönem olmuştur. Yürütülen reform çalışmaları neticesinde 2004 yılında Büyükşehir Belediye Kanunu, 2005 yılında ise Büyükşehir Belediye Kanunu yürürlüğe girmiştir. Belediyelerin görev alanları ve ülke kalkınmalarındaki rolü ve sorumluluğu genişlemiştir. Bir yandan belediyelerde yaşanan idari reform çalışmaları, diğer yandan dijital kent dönüşümü çabaları belediyeleri köklü bir değişime zorlamıştır. Yerel yönetimlerin önemi kalkınma planlarında da yer bulmuştur. Özellikle 2001-2005 yıllarını kapsayan 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda yerel-merkezi yönetim koordinasyon eksikliği üzerinde durulmuş ve işbirliğinin geliştirilmesi adına önerilere yer verilmiştir. Her ne kadar yerel yönetimlerde bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımına ilişkin açık bir ifade yer almasa da günümüz teknolojileri gereği merkezi-yerel koordinasyonunun bilgisayar teknolojileri aracılığıyla sağlanacağı öngörülmüştür (Onuncu Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014).

1957 yılında dernek statüsünde kurulan Türkiye Belediyeler Birliği (TBB) 2002/4559 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla mahalli idare birliği statüsüne kavuşmuştur. Türkiye’deki tüm belediyeleri tek çatı altında toplamak, ulusal ve uluslararası alanda belediyelerin hizmet kalitesini ve rekabet gücünü artırmaya yardımcı olmak, işbirliğini geliştirmek gibi alanlarda faaliyet göstermektedir. 2005 yılında yürürlüğe giren 5355 Sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu’na dayanarak hazırlanan Türkiye Belediyeler Birliği Tüzüğü’nün 7. maddesinde birliğin görevleri arasında “belediyelerde bilişim teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırılması ile e-belediyeciliğin gelişmesine destek olmak” sayılmıştır (“Türkiye Belediyeler Birliği Kuruluş Görevler”, 2021).

2003 yılında Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından birlikte yürütülen “eTR Ödülleri” projesiyle başarılı bilişim uygulamalarını hayata geçiren merkezi ve yerel yönetim idarelerine ödül verilmesi kararlaştırılmıştır. E-devlet projelerine hız verilmesi ve çalışmaların özendirilmesi amacını güden ödül projesiyle aynı zamanda vatandaşların da konuya ilişkin bilgi düzeylerinin artırılması amaçlanmıştır (“eTürkiye Ödülleri Nedir?”, 2022). 2005 yılında Başbakanlık Genelgesiyle merkezi ve yerel yönetim kurumlarının tamamını kapsayan, kamu kurum ve

kuruluşlarının e-devlete geçişte koordine olarak çalışmalarını sağlamak üzere “Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi” yayınlanmıştır. Rehber beş temel konuda uyulacak standartlar ve esasları belirlemiştir. Bunlar; “dosya (veri) sunumu ve değişimi, ara bağlantı, süreç ve veri entegrasyonu ve içerik yönetimi, güvenlik ve çözüm yaşam döngüsü”dür (“e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları”, 2012).

2006 yılında kamu hizmet sunumunun tek portal üzerinden sağlanması için e-devlet kapısı hizmete açılmıştır. E-devletin nihai amacının bütünleşik tek bir yapı üzerinden hizmet sunumu sağlamak olduğu gözden kaçırılmamalıdır (2006/10316 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı). E-devlet kapısı bu anlamda önemli bir adımdır. Hizmetlerin zaman içinde geliştirilmesiyle de portala katılan kamu kurum ve kuruluşlarının sayısı hızla artmıştır. E-devlet kapısına katılan ilk belediye Pendik Belediyesi, ilk büyükşehir belediyesi ise Konya Büyükşehir Belediyesi olmuştur (“Zeytinburnu Belediyesi’ne ‘e-Devlet’ Teşekkürü”, 2013). 2022 yılı itibarıyla e-devlet kapısı üzerinden hizmet sunan 395 belediye mevcuttur (“e-Devlet Kapısı Türkiye”, 2022).

2009 yılında “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik”te, kamu hizmetlerinin ilk kademede ve vatandaşa en yakın yerde ve elektronik ortamda sunulmasının esasları belirlenmiştir. 2011 yılında TBB tarafından Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS) Projesi hayata geçirilmiştir. Proje; “belediyelerin mali ve idari iş ve işlemlerini takip edilebilecekleri, modüler yapıda, açık kaynak kodlu, web tabanlı, belediyelere standart bir işleyiş sunma amacıyla geliştirilen bir bilişim projesidir” (Türkiye Belediyeler Birliği BELBİS Projesi Bilişim Sistemleri Denetimi Özeti, 2019). 2019 yılında BELBİS kapsamında sunulan uygulama, yazılım, donanım ve teknik personel İçişleri Bakanlığı’na devredilmiştir (“İçişleri Bakanlığı e-Belediye”, 2020, 8 Mayıs).

2014 yılında İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan “E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi” 2017 yılında Kalkınma Bakanlığı tarafından onaylanmıştır. Projeye “belediyelerin tek veri tabanında ortak bir altyapıda, standart yazılımlarla tüm iş ve işlem süreçlerini elektronik ortamda yapabilmeleri ve yerel hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşa sunulması” hedeflenmektedir. Proje toplam 63 modül içermekte ve 45 modül İçişleri, 18 modül ise Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanmaktadır. 2018 yılında kabul edilen 7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 16. ve 17. maddeleriyle 5393 sayılı

Belediye Kanununa ek madde 3 ve geçici madde 10 eklenmiştir. Bu maddeler gereği Türkiye’deki tüm belediyelerin e-Belediye Bilgi Sistemi’ne dâhil olması zorunlu tutulmuştur. 2022 yılı itibariyle sisteme dâhil olan büyükşehir belediye sayısı 20, il belediye sayısı 37, ilçe belediyesi 660, belde belediyesi 219’dur (“İçişleri Bakanlığı e-Belediye Bilgi Sistemi”, 2022).

AB tarafından finanse edilen ve yürütücülüğünün UNDP tarafından yapıldığı ve 2018-2022 yılları arasında 3. aşaması uygulanacak olan Yerel Yönetim Projesi Reformu’yla etkin ve kaliteli hizmet sunumu, yerel katılımın artırılması ve yönetim bilgi sistemi altyapısının güçlendirilmesi olarak üç bileşen belirlenmiştir. Proje yürütücülüğü ülkemizde İçişleri Bakanlığı ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yürütülmektedir (“Yerel Yönetim Reformu Projesi III. Aşama”, 2022).

Türkiye’de e-belediyeciliğe geçiş 3 aşamalı seyretmektedir (Şahin, 2019:226):

- Web Sayfası Oluşturma: Belediyelerin kendilerine ait internet sayfası oluşturarak tek taraflı bilgi paylaşımı yapması,
- Çevrimiçi Hizmet Sunumu: İkinci aşama olan çevrimiçi hizmet sunumunda online ödeme işlemleri, abonelik işlemleri, başvuru işlemleri, bilgi edinme başvuruları gibi çeşitli hizmetlerin internet üzerinden sunulması,
- Bütünleşme Aşaması: Artık sadece bilgi paylaşımı ya da hizmet sunumunun vatandaş-belediye arasında sürdürülmesinden çıkılarak diğer kurum ve kuruluşlarla da etkileşim sağlanması.

Yukarıdaki veriler ışığında Türkiye’de yürütülen e-belediye projelerinin e-devlete paralel olarak geliştiği görülmektedir. Dijital devlet ve dijital kent uygulamalarını hayata geçirmek ve artırmak adına Türkiye, ulusal ve uluslararası pek çok projede yer almaktadır. Altyapı yatırımları geliştirilmekte, internet üzerinden sunulan hizmet sayısı artmakta, kurumlararası eşgüdüm faaliyetleri devam etmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren birçok belediye hem e-devlet kapısına hem de e-Belediye Sistemi’ne entegre olmuş durumdadır.

### **2.3. Türkiye’de E-Belediye Uygulamalarına İlişkin Yapılan Önceki Çalışmalar**

Hazman (2005) tarafından yapılan çalışmada il merkezinde ikamet eden vatandaşların Afyonkarahisar Belediyesi’nde yürütülen e-belediye uygulamalarına karşı bilgi düzeyi araştırılmıştır. Araştırmadan beklenen amaç, vatandaşların e-belediye

uygulamalarından haberdar olma durumlarının, sunulan e-belediye hizmetlerinden faydalanma düzeylerinin ve e-belediyeciliğe karşı görüşlerinin ne olduğunun tespit edilmesidir. Araştırma bulgularına göre eğitim, yaş, sosyo-ekonomik durumlara bağlı olarak değişmekle birlikte yerel halkın internet kullanım düzeyinin ve e-belediye uygulamalarına karşı olan ilgilerinin ve dolayısıyla faydalanma oranlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. E-belediye uygulamalarından faydalanamama nedenleri olarak; teknolojik imkânlardan yoksunluk, eğitim seviyesinin düşüklüğü, uygulamadan haberdar olunmaması ve internet üzerinden yapılan işlere karşı güvensizlik gibi nedenler olduğu tespit edilmiştir.

Şahin (2007) tarafından Konya Büyükşehir Belediyesi, ilçe belediyeleri, belde belediyeleri ve ilk kademe belediyelerinde yapılan çalışmada, e-belediyecilikte karşılaşılan sorunlar ve yetersizlikler, sunulan hizmetler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaca yönelik oluşturulan anket formu belediye başkanlarına uygulanmıştır. Araştırma bulguları Konya'daki belediyelerde başarılı bir e-belediye uygulaması için gerekli teknik altyapının olmadığını göstermiştir. E-belediyeciliğe yeterince önem verilmediği ve kaynak ayrılmadığı görülmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde belediyelerin, e-belediyecilikte tek taraflı bilgi vermeye yönelik birinci aşamada olduğu tespit edilmiştir. Vatandaşların kolayca tüm hizmetlere erişebileceği tek bir portal oluşturulmadığı görülmüştür. Büyükşehir, ilçe ve belde belediyeleri arasında mali kaynak, altyapı ve personel yetersizlikleri gibi farklılıklara bağlı olarak e-belediye kapsamında sunulan hizmetler farklılaşmaktadır.

Çakır (2010) tarafından “İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların e-belediye hakkındaki bilgi düzeylerini ölçmek” adına yapılan çalışma da 480 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre, katılımcıların bilgisayar kullanma ve internete erişim imkânlarının yüksek olduğu tespit edilmiş, ancak e-belediye hizmetlerine ilişkin bilgi düzeyleri düşük çıkmıştır. Eğitim, yaş, meslek faktörlerinin e-belediye uygulamalarını kullanma düzeyine etkisine ilişkin hipotezler desteklenmiştir. Ancak gelir düzeyi ile e-belediye kullanımı arasındaki ilişkiye ilişkin hipotez reddedilmiştir. Kişilerin gelir durumlarındaki farklılıklarının e-belediye kullanımını doğrudan etkilemediği, ancak bilgisayar ve internete erişim imkânının düşük olması sebebiyle dolaylı bir etkiye sebep olabileceği tespit edilmiştir.

Yeni yıldız (2020) tarafından yapılan çalışmayla, Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan e-belediye hizmetlerine karşı vatandaşların memnuniyet düzeyi

ölçülmeye çalışılmıştır. Anket çalışması iki bölümden oluşmuş, ilk bölümde kişisel bilgilerin yanında memnuniyet düzeyi de sorgulanmış, ikinci bölüm de ise e-belediye kapsamında sunulan hizmetlere vatandaşların katılma dereceleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışma kapsamında 394 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. Bulgular sonucunda Tekirdağ'da geçen ikamet süresi, internete erişim imkânının yüksek olmasının e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyini artırdığı tespit edilmiştir. Vatandaşların büyük çoğunluğu Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin web sitesini kullanışlı bulmuştur. Öte yandan vatandaşlar tarafından kabul edilen genel görüş e-belediye uygulamaları ile hizmetlerin etkin ve verimli sunulduğu yönündedir. Çalışma sonucunda ankete katılan vatandaşların büyük çoğunluğunun Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir.

Dut (2021) tarafından yapılan çalışmada Adana merkez ilçeleri olan Seyhan, Çukurova, Sarıçam ve Yüreğir ilçelerinde ikamet eden vatandaşların Adana Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan e-belediye hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri ve tutumları ölçülmüştür. Veri toplama yöntemi olarak araştırmada 400 kişinin katıldığı anket uygulaması kullanılmıştır. Hazırlanan 4 hipotezde vatandaşların cinsiyet, yaş, eğitim ve yaşadıkları semt durumları ile e-belediye hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri arasında ilişki olduğu öne sürülmüştür. 2 hipotezde ise memnuniyet düzeyi ile e-belediye hizmetlerine karşı tutumlar arasındaki ilişki test edilmeye çalışılmıştır. Bulgular değerlendirildiğinde E-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile cinsiyet, medeni durum ve yaş arasında ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Gelir ve eğitim durumu ile e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyi arasında ilişki olduğu saptanmış, gelir dağılımı ve eğitim düzeyi düşük olan vatandaşların e-belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Oturulan semt ve memnuniyet düzeyi arasında da bir bağıntı bulunamamıştır. Memnuniyet düzeyleri ve tutumları arasındaki ilişkiyi incelemek üzere oluşturulan hipotezler ise sonuca ulaşmış ve iki değişken arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Baştürk'ün (2021) yapmış olduğu araştırmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik çerçevesinde yapmış olduğu çalışmalar Londra Büyükşehir Belediyesi'yle karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin hizmet çeşitliliğinde Londra Büyükşehir Belediyesi'ne oranla daha avantajlı olduğu, e-belediye kapsamında sunulan hizmetlerin çağın gereklerine uygun olarak artırılmaya çalışıldığı



tespit edilmiştir. Öte yandan sitenin kullanıcı dostu olarak düzenlenmediği, e-belediyecilik olarak tahsilat işlemlerine yoğunlaştığı, kiosk hizmetleri, mavi masa hizmetleri ve mobil hizmetlerin ulaşılabilirliğinin düşük olması Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik faaliyetlerinin dezavantajlı yönleri olarak ortaya konmuştur.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırma alanının ekonomik ve coğrafi özelliklerine yer verilmiş, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin yapısına ve e-belediyecilik faaliyetlerine yer verilmiş, çalışmanın yöntemi, kısıtlılıkları ve araştırma hipotezleri de bu bölümde yer almaktadır.

#### 3.1. Araştırma Alanının Coğrafi Konumu Ve Sosyo-Ekonomik Özellikleri

Galatlar tarafından kurulduğu düşünülen Ankara, yüzyıllar boyunca Hitit, Lidya, Roma, Bizans, Selçuklu, Osmanlı Devleti gibi birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Kalesiyle uzun zaman devletlere önemli bir askeri üs görevi gören Ankara, aynı zamanda ulaşım alanında da stratejik bir noktada yer almaktadır. 20. yüzyıla gelene kadar ticaret yollarına ev sahipliği yapan şehir yaşanan büyük kıtlıklar sonucu ekonomik açıdan zayıflamıştır. Milli Mücadele Dönemi'nde askeri açıdan tekrar önem kazanan Ankara, Cumhuriyetin ilanından sonra Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti ilan edilmiş ve şehir yeni ideolojinin de sembolü haline gelmiştir. Cumhuriyetin ilanından sonra Ankara, hem siyasi alanda hem de sanayi, tarım ve ticaret alanında önemli bir yatırım merkezi haline gelmiştir ("Ankara Tarihçe ve Diğer Bilgiler", 2022).

Coğrafi açıdan İç Anadolu Bölgesi'nde yer alan Ankara, Çankırı, Bolu, Kırıkkale, Kırşehir, Aksaray, Konya ve Eskişehir illeriyle komşudur. 2021 TÜİK verilerine göre 5.747.325 nüfusa sahiptir (TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi, 2021). kişi başına düşen Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH) oranıyla Türkiye'nin en büyük 2. şehri olarak önemli bir ekonomik değere sahiptir (TÜİK İl Bazında Gayrisafi Yurtiçi Hasıla, 2020). Nüfusunun %49,47'si erkek, %50,53'ü kadınlardan oluşmaktadır. Okuryazar oranı ise %98,7'dir. Ankara iline bağlı 1 büyükşehir belediyesi, 25 ilçe ve ilçe belediyesi ve 1432 mahalle bulunmaktadır (TÜİK İllere Göre Bitirilen Eğitim Durumu (15+ yaş), 2022).

#### 3.2. Ankara Büyükşehir Belediyesinin Yapısı Ve İşleyişi

13 Ekim 1923 tarihinde TBMM kararı ile başkent olan Ankara'da yerel yönetim hizmetleri 1924-1930 yılları arasında 1924 yılında kabul edilen 417 sayılı Ankara

Şehremaneti Kanunu çerçevesinde görülmüştür. Bu dönemde Dâhiliye Vekâleti tarafından atanan şehreminiler kent yönetiminden sorumluydu. Yeni kurulan devletin başkenti olarak gerekli örgütsel yapıyı kaldırabilmesi adına özellikle şehrin imar ve planlama çalışmalarına ağırlık verilmiş ve şehrin sağlıklı bir şekilde genişlemesine çabalanmıştır (Çapa, 2020: 78).

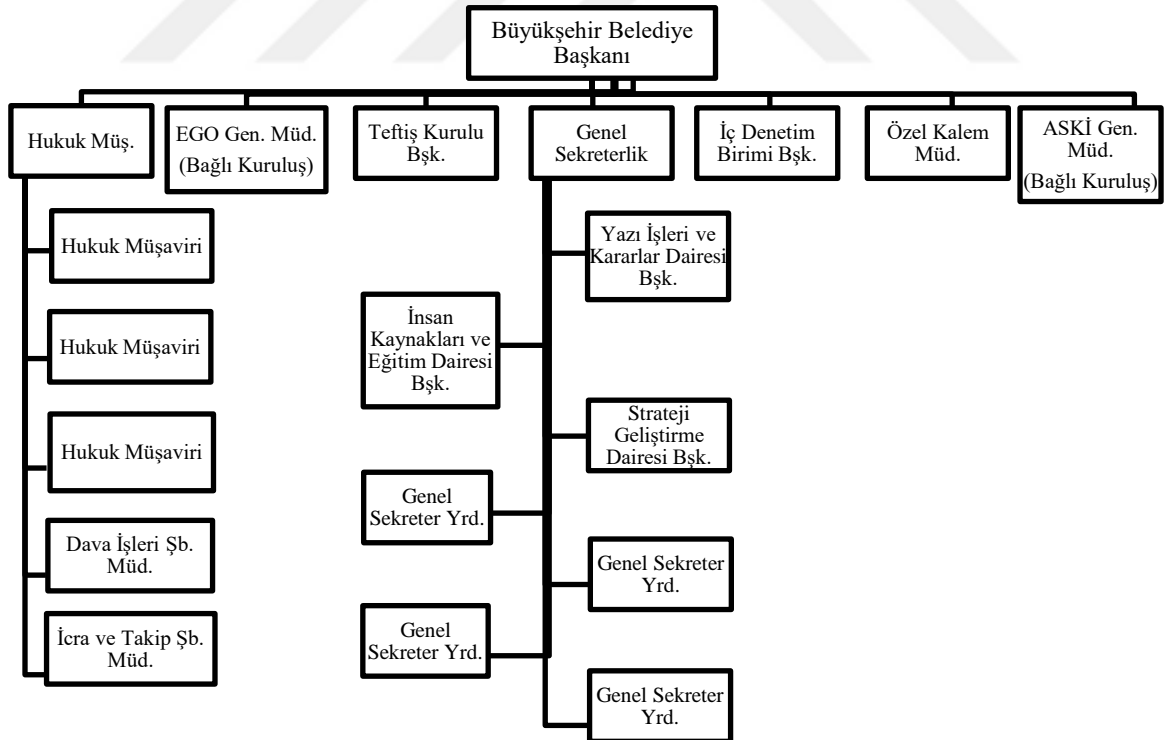
1930 yılında kabul edilen 1580 Sayılı Belediye Kanunu ile belediyelerle ilgili hukuki altyapı güçlendirilmiştir. Belediyelerin hizmet alanı ve gelir kaynakları genişlemiştir. Başkanlık ve belediye meclisi makamlarına ek olarak belediye encümenliği kurulmuştur. Belediye hizmetleri tek tek liste halinde belirtilmiştir. Diğer il belediyelerinden farklı olarak Ankara Belediyesi'nde belediye başkanının Dâhiliye Vekâleti'nin teklifi ve Cumhurbaşkanı onayıyla atanması hüküm altına alınmıştır (Oktaç, 2020: 181).

Öte yandan kırsal alanlardan kentlere doğru yaşanan yoğun göç büyükşehirler için farklı bir yönetim tarzı geliştirilmesini gündeme getirmiştir. 1982 Anayasasının 127. maddesinde “kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir” hükmüne yer verilmiştir. Bu çabaların sonucunda 1984 yılında kabul edilen 3030 Sayılı kanun ile büyükşehir belediyelerinin hukuki altyapısı oluşturulmuştur. Kanun çerçevesinde İstanbul, İzmir ve Ankara büyükşehir ilan edilmiştir. Kanunla büyükşehir belediyelerinin teşkilat yapısı, mali hak ve yükümlülükleri, görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir. 2000 sonrası dönemde AB uyum çalışmaları çerçevesinde yerel yönetimlere ilişkin tartışmalar artmış ve 2004 yılında 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu kabul edilmiştir (Yetkin, 2020). 2012 yılında kabul edilen 6360 Sayılı Kanun gereği büyükşehir belediyelerinin yetki ve hizmet alanı il mülki sınırları olarak genişletilmiştir (6360 Sayılı Kanuna İlişkin Rehber, 2014).

Belediyelerde görev ve işleyişten belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni sorumludur. Belediye başkanı halk tarafından seçilir. Belediyenin sevk ve idaresi, hizmet sunumu ve işleyişinden sorumludur ve tüm bu süreçte yerel vatandaşların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hareket etmekle yükümlüdür. Belediye başkanı hem belediye meclisine hem de belediye encümenine başkanlık eder. Belediye meclisi, büyükşehir belediye başkanı başkanlığında, ilçe belediye başkanlarının doğal üye olarak katılımıyla oluşur. İmar planlarının onaylanması, bütçenin kesinleşmesi, borçlanma kararı,

özelleştirme kararları, mahalle kurulması, kaldırılması gibi işlerden belediye meclisi sorumludur. Encümen “belediye başkanının başkanlığında, belediye meclisinin (...) kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri mali hizmetler birim amiri olmak üzere belediye başkanının her yıl birim amirleri arasından seçeceği beş üyeden oluşur”. Belediye başkanı yürütme, belediye meclisi karar, belediye encümeni ise danışma organı olarak görev yapmaktadır (5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu; 5393 Sayılı Belediye Kanunu).

Ankara Büyükşehir Belediyesi teşkilat ve yapılanmasını 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ve 5393 Sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Ankara Büyükşehir Belediyesi’nde doğrudan başkana bağlı 5 birim görev yapmaktadır, Ankara Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü ve Elektrik Gaz Otobüs Genel Müdürlüğü de belediyenin bağlı kuruluşu olarak görevlerini yürütmektedir. Belediyeye bağlı 16 adet şirket ise halka daha iyi hizmet sunmak için çalışmaktadır (“Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).



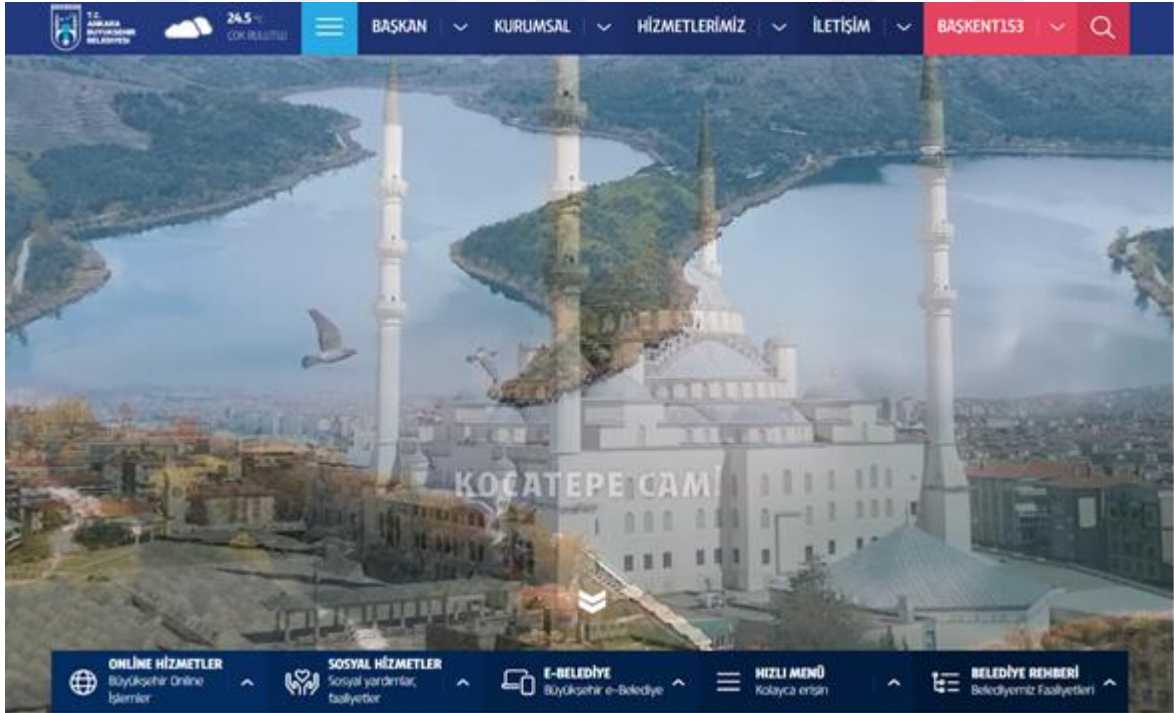
Şekil 2. Ankara Büyükşehir Belediyesinin Teşkilat Şeması

Kaynak: [www.ankara.bel.tr](http://www.ankara.bel.tr)

Genel sekreterlik birimi temel icra organıdır. Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi, İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı ve Strateji Geliştirme Başkanlığı doğrudan genel sekretere bağlı görev yapmaktadır. Genel sekretere bağlı 4 genel sekreter yardımcısı bulunmaktadır. İtfaiye, sosyal hizmetler, imar ve şehircilik faaliyetleri, kültür ve sosyal işler, basın yayın faaliyetleri, sağlık hizmetleri, çevre ve atık yönetimi gibi belediyenin temel hizmetleri genel sekreter yardımcılarına bağlı daire başkanlıklarınca yürütülür. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin mücavir alanı 2 milyon 600 bin hektardır ve 25 ilçeye sahiptir ("Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası", 2022).

### 3.3. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin E-Belediye Uygulamaları

Ankara Büyükşehir Belediyesi kamu hizmetleri sunumunda aktif olarak teknolojik imkânlardan faydalanmaktadır. 2010 yılından itibaren hazırlanan stratejik planlarda bilgi iletişim çağına uygun olarak hizmet sunumunu gerçekleştirmek hedeflenmiştir. Belediyeye ait "ankara.bel.tr" isimli internet sayfası üzerinden e-belediye ve diğer hizmetlere kolaylıkla ulaşılabilmektedir.

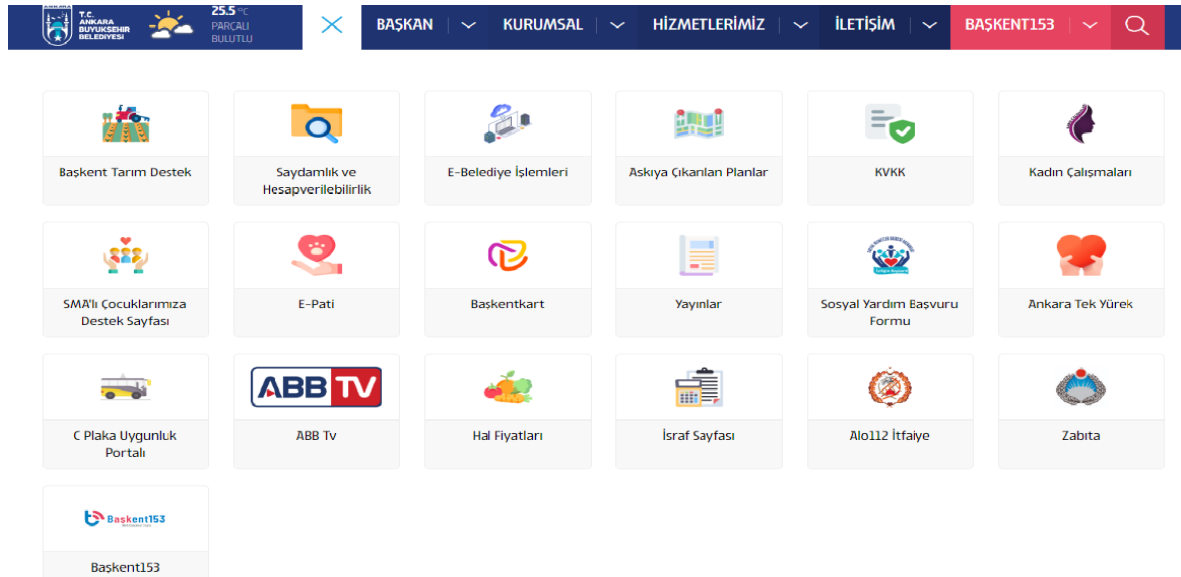


Şekil 3. Ankara Büyükşehir Belediyesi İnternet Sayfası Giriş Ekranı

Kaynak: [www.ankara.bel.tr](http://www.ankara.bel.tr)

Kurumun internet sayfası daha anlaşılabilir ve kullanıcı dostu olarak 2012 yılında tekrar yapılandırılmıştır. Ana sayfada yer alan “başkan” sekmesinden büyükşehir belediye başkanıyla ilgili bilgilere erişilmekte, başkana mesaj kısmından vatandaşlar sorun, şikâyet ve önerilerini doğrudan başkana iletebilmektedir. Bu sekmede yer alan diğer iki bölümse başkanın yetkileri ve fotoğraf albümüdür. Kurumsal sekmesinin altında tarihçe, belediye meclisi, misyon/vizyon, etik komisyonu, belediye encümeni, belediye şirketleri, teşkilat şeması, yetki alanı ve yönetmelikler kısımlarına erişilebilmektedir (“Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”).

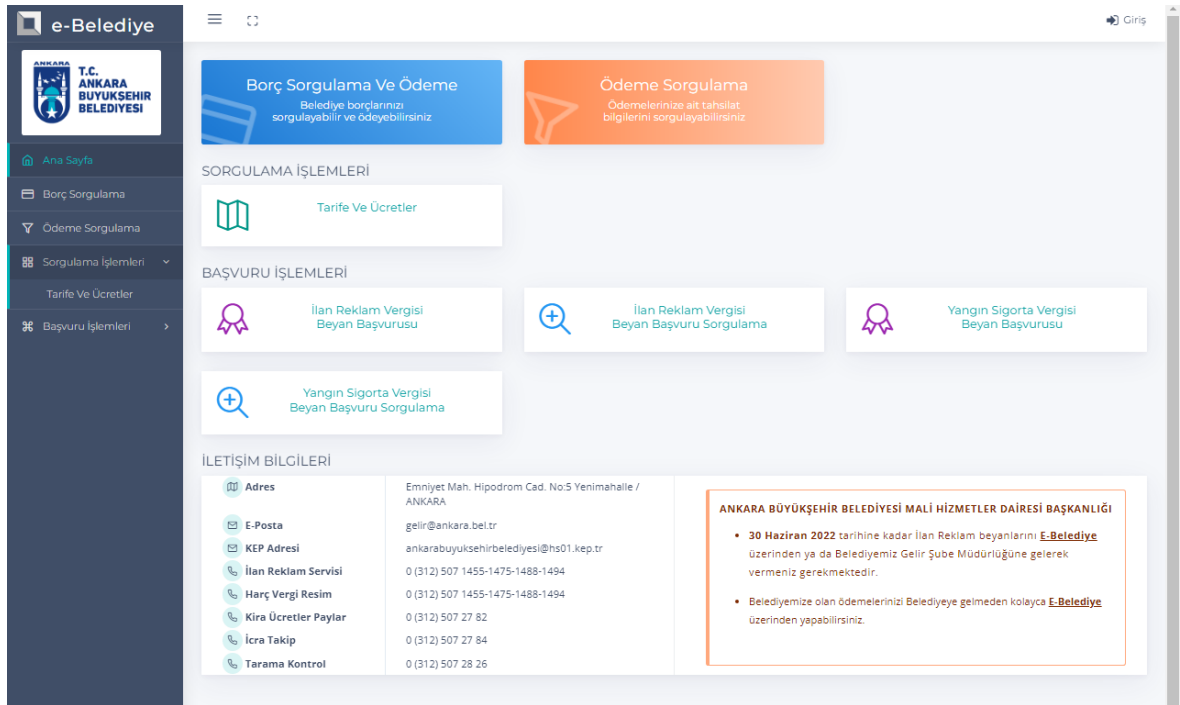
Hizmetler sekmesinin altında sosyal hizmetler, kadın ve aile hizmetleri ve kültürel hizmetler olmak üzere 3 temel başlıkta toplanmış hizmetler belirtilmiştir. Sosyal hizmetler olarak sokakta çalışan çocuklar merkezi, psikolojik danışmanlık merkezi, engelli hizmetleri, yaşlı hizmetleri ve şefkat evleri gibi sosyal devlet olmanın gereğince özellikle dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler sunulmaktadır. Kadın ve aile hizmetleri kısmında evlendirme, çocuk ve gençlik hizmetleri, kadın sığınma evleri gibi hizmetler hakkında bilgilere yer verilmiştir. Bireyler ihtiyaç duydukları hizmet türünü seçerek ilgili hizmet sayfasına yönlendirilmektedir. İletişim kısmında büyükşehir belediye binasını gösteren harita ve yazılı adres bilgilerine, telefon numarasına, keş adresine, daire başkanlıklarının çalışma saatlerine ve online bilgi edinme formuna ulaşılabilir (‘‘Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası’’, 2022).



Şekil 4. Ankara Büyükşehir Belediyesi İnternet Sayfası Kısayol Ekranı

Kaynak: [www.ankara.bel.tr](http://www.ankara.bel.tr)

Şekil 4’de gösterildiği gibi hizmetlere daha kolay erişim için kısayol ekranı oluşturulmuştur. E-belediye işlemleri hem kısayol sekmesinde, hem de online hizmetler bölümünün altında yer almaktadır. Ana sayfada e-belediye olarak ayrı bir hizmet sekmesi de bulunmaktadır. E-belediye sayfasından borç ve ödeme bilgisi sorgulama ve ödeme işlemleri yapılabilmektedir. Tarife ve ücretler bölümünde baca temizleme ücreti, mezar ücretleri, ulaşım ücretleri, belediye tesislerine üyelik ücretleri gibi birçok farklı hizmetin tarife ve ücretine yer verilmiştir (“Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).



Şekil 5. Ankara Büyükşehir Belediyesi e-Belediye İnternet Sayfası

*Kaynak: <https://ebelediye.ankara.bel.tr/ebelediye>*

Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan bir diğer önemli hizmet Başkent 153 uygulamasıdır. Başkent 153 uygulaması 2003 yılından itibaren kullanılmaya başlanmıştır. Uygulamanın amacı katılımcı ve şeffaf yönetim anlayışı gereği vatandaşların kuruma ilişkin görüş ve şikâyetlerini doğru birime ileterek daha hızlı çözüme kavuşturmasıdır. Saydamlık ve hesap verilebilirlik kısmında meclis faaliyetleri, stratejik raporlar, denetim raporları, ihale ve satın alma raporları, sosyal yardım ve hizmet raporları ve mali raporlar kentlilerin bilgisine sunulmuştur. Ankara Büyükşehir Belediyesi’nin internet sayfasında ayrıca kente ilişkin duyurular, etkinlikler, ihaleler ve yapılan güncel

çalışmalara da yer verilmiştir. Vatandaşlar Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin internet sayfasına girerek kente ait güncel bilgilere rahatlıkla ulaşabilmekte ve sunulan birçok hizmetten belediye binasına gitme zahmetine katlanmadan ulaşabilmektedir. İnternet sayfası kullanıcıların kolaylıkla anlayabileceği şekilde düzenlenmiştir. E-belediye işlemleri örneğinde olduğu gibi sunulan hizmetler internet sayfasının farklı alanlarında da yer almaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 yılları için hazırladığı stratejik planda da e-belediye kavramına uygun olarak vatandaş-belediye ilişkisini güçlendirmek için teknolojik imkânlardan faydalanmanın önemi üzerinde durmuş ve çalışmalarını gelişen teknolojiyle paralel olarak sürdürmeyi hedeflemiştir (“Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

### **3.4. Araştırma Alanının Seçimi, Amacı, Kapsamı Ve Yöntemi**

#### **3.4.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi**

Mevcudiyetleri vatandaşlara hizmet olan her kamu idaresi için kaynak ve zamanın doğru biçimde yönlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Hizmetlerin internet üzerinden sunulması her hedefe de hizmet ettiği gibi aynı zamanda vatandaşların zahmet çekmeden hizmetlerden faydalanmasına ve kamu idarelerindeki işlerini görmesine yardımcı olmaktadır (Yeni yıldız, 2020: 42). Yaşadığımız pandemi süreci de hizmetlerin internet kanalıyla sunulmasının önemini bir kez daha ortaya koymuştur. Zaman ve kaynak tasarrufu, hız ve şeffaflık gibi artıların yanında yaşanan bu tarz sorunlar da teknolojiden faydalanmanın ne denli önemli olduğunu gözler önüne sermiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi ise e-belediyecilik uygulamalarından etkin şekilde faydalanmakta ve belediye hizmetlerinin çoğunu Ankara'da ikamet eden vatandaşlara internet üzerinden sunmaktadır. Ancak tek taraflı olarak hizmet sunumu e-belediyeden beklenen faydanın elde edilebilmesi için yetersizdir. Ankara'da ikamet eden vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan bu hizmetlere karşı farkındalık düzeylerinin yüksek olması e-belediyecilik hizmetlerinin geliştirilebilmesi adına gereklidir. Yapılacak bu tez çalışması ile Ankara'da ikamet eden vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyecilik uygulamaları kapsamında sunduğu hizmetlere yönelik farkındalığı tespit edilmeye çalışılacaktır. Vatandaşların görüşleri doğrultusunda internet üzerinden sunulan hizmetlerin nasıl daha etkin ve verimli olabileceğine yanıt aranmaya çalışılacak ve bu konuda ilgililere yararlanılacak alternatif bir kaynak sunmak hedeflenecektir.



Ankara, Türkiye'nin başkenti olmasının yanı sıra 23 Mart 1984 tarihinde kabul edilen Büyükşehir Belediyelerinin Kuruluşu Hakkındaki 195 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile büyükşehir statüsüne kavuşmuş ilk 3 ilden birisidir. 2003 yılından bu yana e-belediyeçilik faaliyetlerini etkin bir şekilde sürdürmesi bakımından uygulamalarıyla birçok belediyeye öncülük etmiştir ("Ankara Büyükşehir Belediyesi Kurumsal", 2022). Yapılan literatür taraması sonucu ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tez veri tabanına bakılarak Türkiye'de e-belediyeçilik kapsamında farklı şehirler için kuramsal ve uygulamaya yönelik çalışmalar olmakla birlikte Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne yönelik olarak daha önce böyle bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu açıdan bu tez çalışması Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediyeçilik uygulamalarına yönelik vatandaşların farkındalıklarını inceleyen ilk çalışma olması açısından öneme sahiptir.

### **3.4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtlılıkları**

Bu çalışmada kamu sektöründe yaşanan dijital dönüşümün yerel yönetim ayağı olan e-belediyeçilik uygulamalarına karşı vatandaşların farkındalık düzeyleri Ankara Büyükşehir Belediyesi özelinde tespit edilmeye çalışılmıştır. E-belediye uygulamaları devlet-vatandaş-özel sektör üçgeninde oldukça geniş kapsama sahip bir konudur. Bu yüzden çalışma konu açısından vatandaşların farkındalık düzeyleri ile sınırlanmıştır. Çalışmanın evreni Ankara'da yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar olarak belirlenmiştir. 2020 yılı TÜİK verilerine göre Ankara'da ikamet eden 18 yaş ve üzeri vatandaş nüfusu 4.269.423 kişiden oluşmaktadır. Maliyet, ulaşılabilirlik ve zaman kısıtları da göz önünde bulundurularak çalışmada Ankara'nın en kalabalık nüfuslu ilçelerinden olan Yenimahalle ve Çankaya'da ikamet eden 18 yaş ve üzeri vatandaşlar örneklem olarak seçilmiştir.

### **3.4.3. Araştırmanın Yöntemi**

Nicel çalışma yönteminin benimsendiği çalışmada kavramsal çerçeve oluşturulurken şimdiye kadar konu üzerine yazılmış yerli ve yabancı kaynaklar incelenmiş, birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanarak temel kavramlar açıklanmaya çalışılmıştır. Farkındalık düzeyini tespit edebilmek adına anket tekniğiyle veri toplanmıştır. Çankaya ve Yenimahalle ilçelerinde ikamet eden 18 yaş ve üzeri farklı eğitim, yaş, cinsiyet ve meslek grubundan yerel halk örneklem olarak seçilmiştir. Şahin ve Gürbüz (2018) tarafından hazırlanan "Farklı Evrenler İçin Kabul Edilebilir Asgari Örneklem Büyüklükleri" tablosunda 10.000.000 kişiden oluşan bir evrende %95 güvenirlilik için gerekli örneklem

sayısı 384 olarak belirtilmiştir. Yapılan çalışmada 423 kişiyle anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve gerekli örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır. Örneklem seçiminde olasılıklı olmayan örneklem tekniklerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi maliyet ve zaman avantajı yaratmaktadır

ve belirli özelliklere sahip denekler arasından ulaşılması en kolay olanlara uygulama yapılmasını içerir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 130). Anket soruları hazırlanırken Çakır'ın (2010) "Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamasına Bakış Açısı ve Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma: İzmir Büyükşehir Belediyesi" isimli tez çalışması kapsamında geliştirmiş olduğu anket sorularından kendisinden izin alınarak yararlanılmıştır. Sorular Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan e-belediye hizmetlerine uygun olarak değiştirilmiştir. 30 kişiden oluşan bir ekibe pilot anket uygulaması yapılmış ve yapılan güvenilirlik analizi sonrası cronbach alfa değeri 0,925 olarak bulunmuştur. Anket soruları demografik bilgiler, yerel halkın internet kullanım amaçları ve e-belediye hizmetleri konusundaki farkındalık düzeylerini ölçmeye yönelik toplam 12 sorudan oluşmaktadır. Yerel halkın farkındalık düzeyini ölçmeye yönelik kısım; halkın Ankara Büyükşehir Belediyesinin e-belediyecilik kapsamında sunduğu hizmetlere ilişkin bilgilerinin, e-belediyecilik hizmetlerinin sağladığı kolaylıklara ilişkin görüşlerinin, e-belediyecilik uygulamalarında karşılaşılan engellerin ve sunulan e-hizmetlerden haberdar olma durumlarının tespitine yönelik dört boyutla yapılandırılmıştır. Bu dört boyuttan bilgi, kolaylık ve engellere ilişkin görüşleri içeren sorularda "kesinlikle katılmıyorum", "katılmıyorum", "kararsızım", "katılıyorum", "tamamen katılıyorum" ifadelerini içeren beşli likert ölçeği kullanılmıştır. E-belediye kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin sorularda ise, "bu uygulamanın adını hiç duymadım", "adını duydum ama ne olduğu hakkında bilgim yok", "bu konu hakkında kısmi bilgim var", "bu konu hakkında detaylı bilgim var" ifadelerini içeren dörtlü likert ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel analiz programı SPSS ile analiz edilmiştir.

#### **3.4.4. Araştırma Hipotezleri**

**H1:** Ankara Büyükşehir Belediyesinin web sayfasında çevrimiçi işlem yapan bireylerin yapmayan bireylere oranla e-belediyecilik kavramına yönelik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H2:** Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye kapsamında sunduğu hizmetlerin geliştiğine inancı yüksek olan bireylerin olmayan bireylere oranla e-belediyecilik kavramına yönelik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H3:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyecilik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H3<sub>1</sub>:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğe yönelik bilgi düzeyleri arasındaki anlamlı bir farklılık vardır.

**H3<sub>2</sub>:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğin sağladığı kolaylıklara ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H3<sub>3</sub>:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğin önündeki engellere yönelik bilgi düzeyleri arasındaki anlamlı bir farklılık vardır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın dördüncü bölümünde çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlerin test edilmesi sonucu elde edilen bulguların değerlendirilerek yorumlanması yer almaktadır.

#### 4.1. Sosyo- Demografik Bulgular

Bu bölümde ankete katılan vatandaşların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, mesleği, aylık kazancı ve Ankara'da ikamet etme yılına yönelik sorulara yer verilmiştir. Ankete katılan vatandaşların cinsiyet, yaş, gelir durumu, eğitim durumu, meslek ve ikametlerine göre frekans ve yüzde oranları dağılımı Tablo 2'te gösterilmektedir.

Tablo 2

Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Sosyo- Demografik Değişkenler	N	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	254	60,0
Erkek	169	40,0
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>
<b>Yaş</b>		
18-30 yaş arası	113	26,7
31-45 yaş arası	153	36,2
46-65 yaş arası	129	30,5
66 yaş ve üzeri	28	6,6
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>
<b>Gelir Durumu</b>		
1000 TL ve altı	63	14,9
1001-4260	66	15,6
4261-7000	94	22,2
7001 TL ve üzeri	200	47,3
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>
<b>Eğitim Durumu</b>		

Tablo 2'nin devamı

İlköğretim	30	7,1
Lise	113	26,7
Üniversite	226	53,4
Lisansüstü	54	12,8
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>
<b>Meslek</b>		
Memur	99	23,4
İşçi	35	8,3
Öğrenci	52	12,3
Serbest Meslek	65	15,4
İşsiz	18	4,3
Emekli	50	11,8
Ev Hanımı	33	7,8
Diğer	71	16,8
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>
<b>İkamet</b>		
0-5 yıl	60	14,2
6-10 yıl	51	12,1
11-20 yıl	85	20,1
20 yıl üzeri	227	53,7
<b>Toplam</b>	<b>423</b>	<b>100,0</b>

Ankete katılan toplam kişi sayısı 423 kişidir. Vatandaşların cinsiyete göre oransal dağılımı %60 kadın, %40 erkek olarak gerçekleşmiştir. Yaş grubunda %36,2'lik kısımla 31-45 yaş arası ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada %30,5 ile 46-65 yaş arası vatandaşlar, üçüncü sırada ise %26,7'lik oranla 18-30 yaş arası vatandaşlar yer almaktadır. Oransal yaş sıralamasında en düşük grup %6,6'lık oranla 66 yaş ve üzeri vatandaşlardan oluşmaktadır. Ankete katılan vatandaşların %53,4'ü üniversite mezunudur. Diğer oranlar %26,7 lise, %7,1 ilköğretim, %12,8 ise yüksek lisans mezunu olarak hesaplanmıştır. Eğitim düzeyleri arasında ciddi oranda farklılık bulunmaktadır ve ankete katılan vatandaşların yarısından fazlasının eğitim düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Mesleğe göre dağılıma bakıldığında %23,4'lük kısmını memurlar oluşturmaktadır. Diğer meslek grupları yüzde olarak 16,8 ile 4,3 arasında farklı meslek kollarına dağılmıştır. İkamet yılı kıstasına göre ise %53,7'lik kısım 20 yıldan fazla süredir Ankara'da ikamet eden

vatandaşlardan oluşmaktadır.

#### 4.2. Vatandaşların İnternet Kullanım Amaçlarına Yönelik Bulgular

Bu bölümde vatandaşların internet kullanım amaçlarına yönelik bulgulara ver verilmiştir.

Tablo 3

Vatandaşların İnternet Kullanım Amaçları

Kullanım Amacı	Kişi Sayısı	Yüzde
İletişim Kurmak	354	83,7
Eğlence	314	74,20
Kamu Hizmetlerinden Yararlanma	241	57
Bilgi Edinme	319	75,40
Alışveriş	284	67,1

Tablo 3'te yer alan bulgulara göre ankete katılan vatandaşlar interneti %83,7'lik oranla en çok iletişim kurmak için, %57'lik oranla en az ise kamu hizmetlerinden yararlanmak için kullanmaktadır. Oransal olarak değerlendirildiğinde kamu hizmetlerinden faydalanmaya yönelik olarak internet kullanma oranıyla diğer amaçlar arasında kayda değer bir farklılık görülmektedir

#### 4.3. Vatandaşların E-Belediyeciliğe Yönelik Genel Tutumlarına İlişkin Bulgular

Tablo 4'te vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülen e-belediyecilik faaliyetleriyle ilgili genel tutumlarına ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 4

Vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesinin E-Belediye Faaliyetlerine Yönelik Genel Tutumları

<b>Kullanım Amacı</b>	<b>Cevap</b>	<b>Cevap Veren Kişi Sayısı (423)</b>	<b>Yüzde</b>
Ankara Büyükşehir Belediyesinin internet sayfasına hiç girdiniz mi?	Evet	297	70,2
	Hayır	126	29,8
Kente ilişkin haberleri belediyenin internet sitesinden takip eder misiniz?	Evet	156	36,9
	Hayır	267	63,1
Daha önce belediyenin internet sayfasını kullanarak vergi, fatura, tahsilat vb. ödemede bulundunuz mu?	Evet	193	45,6
	Hayır	229	54,1
Halkı e-belediye konusunda bilgilendirmeye yönelik bir konferans ya da toplantı olsa gider miydiniz?	Evet	150	35,5
	Hayır	273	64,5
E-belediye ile belediye hizmetlerinin sunumunun geliştiğine inanıyor musunuz?	Evet	336	79,4
	Hayır	87	20,6

Ankete katılan vatandaşların %70,2'si Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin internet sayfasını ziyaret etmiştir. Buna karşılık %63,1'lik kısım kente ilişkin güncel gelişmeleri takip etmek için belediyenin internet sayfasından yararlanmamıştır. %54,1'lik kısım belediyenin internet sayfasını kullanarak herhangi bir vergi, fatura vb. ödeme işlemi gerçekleştirilmemiştir. Vatandaşların %35,5'i e-belediye konusunda düzenlenecek bilgilendirme toplantısına katılmak isteyeceğini belirtmiştir. %79,4'ü ise e-belediye ile hizmet sunumunun geliştiğine inanmaktadır. Ankete katılanların çoğunluğunun e-belediyeciliğe karşı genel tutumunun olumlu olduğu görülmektedir. Öte yandan ankete katılan vatandaşların yarısından fazlası Ankara Büyükşehir Belediyesinin internet sayfasını kente ilişkin güncel haberleri takip etmek ya da ödeme yapmak için kullanmamaktadır. E-

belediyenin temel mantığında yatan bu hizmetlere katılım oranının düşük olması vatandaşların e-belediyeciliğin kapsamına yönelik yeterince bilgi sahibi olmadığını göstermektedir.

#### 4.4. Ankara Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Bulgular

Tablo 5'te Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından sunulan e-hizmetlerden bazılarına yer verilmiş ve ankete katılan vatandaşların hizmetlerden bilgisi olup olmadığı incelenmiştir.

Tablo 5

Vatandaşların Ankara Büyükşehir Belediyesi Tarafından Sunulan E-Hizmetlerden Bilgi Sahibi Olma Durumları

Sunulan Hizmetler	1		2		3		4		$\bar{x}$	Ss
	n	%	n	%	n	%	n	%		
e-tahsilat	71	16,8	82	19,4	143	33,8	127	30,0	2,77	1,056
e-beyan	94	22,2	89	21,0	124	29,3	116	27,4	2,61	1,109
e-rehber	88	20,8	105	24,8	130	30,7	100	23,6	2,57	1,066
e-bildirim	91	21,5	116	27,4	124	29,3	92	21,7	2,51	1,057
e-dergi	110	26,0	109	25,8	118	27,9	86	20,3	2,42	1,083
e-pati	129	30,5	104	24,6	112	26,5	78	18,4	2,32	1,096
Online destek	76	18,0	77	18,2	154	36,4	115	27,2	2,73	1,055
Başkent 153	44	10,4	76	18,0	127	30,0	175	41,4	3,03	1,010

1) Bu Uygulamanın adını hiç duymadım. 2) Adını duydum ama ne olduğu hakkında bilgim yok. 3) Bu konu hakkında kısmi bilgim var. 4) Bu konu hakkında detaylı bilgim var.

Ankete katılan vatandaşların %30'luk kısmı e-tahsilat uygulaması hakkında detaylı bilgiye sahiptir. %33,8'lik kısmı uygulama hakkında kısmi bilgiye sahiptir. %19,4'lük kısmın uygulamanın içeriği hakkında bilgisi yoktur. %16,8'lik kısımdaki vatandaşların ise e-tahsilat hakkında hiçbir bilgisi yoktur. Tablonun geneli incelendiğinde oranlar birbirine yakın olmak kaydıyla ankete katılan vatandaşların %50'sinden fazlasının tabloda yer alan



hizmetlerden bilgi sahibi olduğu gör÷lmektedir. Ancak e-dergi ve e-pati uygulamasında vatandaşların çoğunluğunun ya bu hizmetlerin sadece adını duymuş olduğu ancak içeriğini bilmediği ya da hizmetle ilgili hiçbir bilgisi olmadığı gör÷lmüştür. E-pati uygulaması hakkında en az bilgi sahibi olunan e-hizmettir. E-pati uygulaması ile vatandaşlar belediyeye ulaşarak ihtiyaç sahibi sokak hayvanlarını bildirebilmekte, kısırlaştırma randevusu talep edebilmekte ya da belediyeye ait barınaklardan hayvan sahiplenebilmektedir. Hakkında en detaylı bilgi sahibi olunan e-hizmet ise Başkent153 olmuştur. Başkent153 ise halka daha etkin hizmet verebilmek, sorun ve şikâyetlere hızlı çözümler üretebilmek ve başvuru oluşturma ve takip işlemlerini yürütebilmek adına 2003 yılında uygulamaya konulan bir e-hizmettir (“Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi İnternet Sayfası”, 2022).

#### **4.5. Güvenilirlik ve Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

Hipotez testlerine başlamadan önce ölçeğin iç tutarlılığını ortaya koymak için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Birbirleriyle ilişkili soruları boyutlandırabilmek adına faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonrasında anket soruları e-belediyeciliğe yönelik bilgi, kolaylık ve engel olarak üç boyutta toplanmıştır.

##### **4.5.1. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular**

Çalışmada e-belediyecilik algısına açıklayıcı/açımlayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmış ve AFA analizi sonucunda ortaya çıkan yapıların güvenilirliğini belirlemek için cronbach alpha ( $\alpha$ ) değerleri ele alınmıştır. Tablo 6’da Ankara’da yaşayan vatandaşların e-belediyecilik algıları ölçeğine ait cronbach alpha değerleri ve maddelere ait aritmetik ortalama değerleri ile standart sapma değerleri verilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirlik oranı oldukça yüksektir ( $\alpha$  0,964). Ölçekte yer alan maddelerin silinmeleri durumunda güvenilirliği olumlu-olumsuz etkileyen bir durum olmadığı gör÷lmüştür. AFA analizi sonucunda ortaya çıkan boyutların  $\alpha$  değerlerine bakıldığında “bilgi” boyutunun  $\alpha$  değerleri 0,941; “kullanım kolaylığı” boyutunun  $\alpha$  değerleri 0,975 ve “engel” boyutunun  $\alpha$  değerleri 0,891 düzeyinde ortaya çıkmıştır. Ölçeğin genel ortalaması 3,69 düzeyindedir. Kullanım kolaylığı boyutunun aritmetik ortalaması 3,91 düzeyindedir ve aritmetik ortalaması en yüksek olan boyuttur. Daha sonra ortalaması en yüksek boyut engel boyutu ( $\bar{x}$ =3,54) olmuştur. İlgili boyutu ise aritmetik ortalaması en düşük ( $\bar{x}$ =3,52) boyut olarak belirlenmiştir.

Tablo 6

Güvenilirlik Analizi Tablosu

		İ.S. (n)	$\alpha$	$\bar{x}$	ss	MS $\alpha$
		19	,963	3,69		
<b>F1</b>	<b>Bilgi</b>	<b>6</b>	<b>,941</b>	<b>3,52</b>	<b>1,047</b>	
bilgi2				3,28	1,225	,963
bilgi3				3,69	1,121	,960
bilgi4				3,45	1,210	,961
bilgi5				3,69	1,180	,960
bilgi6				3,39	1,242	,962
bilgi7				3,58	1,164	,960
<b>F2</b>	<b>Kullanım Kolaylığı</b>	<b>7</b>	<b>,975</b>	<b>3,91</b>	<b>1,063</b>	
kolaylık1				3,91	1,099	,960
kolaylık2				3,95	1,123	,959
kolaylık3				3,99	1,145	,960
kolaylık4				3,82	1,168	,960
kolaylık5				3,93	1,141	,959
kolaylık6				3,85	1,152	,960
kolaylık7				3,94	1,151	,959
<b>F3</b>	<b>Engel</b>	<b>3</b>	<b>,891</b>	<b>3,54</b>	<b>1,059</b>	
engel3				3,48	1,135	,963
engel4				3,55	1,178	,964
engel5				3,57	1,191	,964

#### 4.5.2. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Ankara Büyükşehir Belediyesinden hizmet alan vatandaşların e-belediyeciliğe yönelik farkındalıklarının ölçülmesi için 19 maddeden oluşan ölçeğe AFA uygulanmıştır. Ölçeğe AFA yapılabilmesi için verilerin normal dağılımı ve güvenilirliğin 0,70'ten büyük olması gerekmektedir. Araştırma verilerinin normal dağılımı çarpıklık-basıklık değerlerine göre değerlendirilmiş ve maddelerin tamamının çarpıklık-basıklık değerlerinin -0,825 ila 1,200 arasında olduğu görülmüştür. Tabachnick ve Fidell'e (2013:53) göre çarpıklık basıklık değerleri  $\pm 1,5$  arasında olması durumunda verilerin normal dağıldığı kabul edilir ve çalışmada bu şart sağlanmıştır. Cronbach alfa değeri ise 0,70'in üzerinde olduğu için AFA uygulanmasına karar verilmiştir.

E-belediyecilik uygulamalarının farkındalığına ilişkin elde edilen verilere KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi uygulanmıştır. Tablo 7'da görüldüğü gibi KMO değerinin yaklaşık 0,961 olduğu, Bartlett'in küresellik testine göre yaklaşık ki kare ( $\chi^2$ ) değerinin 7747,443 olduğu ve anlamlılık düzeyinin de  $p < 0,001$  düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlardan sonra ölçeğin AFA analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda, 2 maddenin Faktör yükünün 0,50'nin altında olması (Engel1, Bilgi1) ve 1 maddenin de (Engel2) binişik madde olması sebebiyle anılan maddeler analizden çıkarılmıştır. AFA analizinde bir maddenin her iki boyut altında da yer alması durumunda, yük değerleri arasında en az 0,10 düzeyinde fark olması gerekir. Eğer iki faktör yükü arasındaki fark 0,10'un altında ise bu madde, binişik madde olarak ifade edilir ve analizden çıkarılması gerekir (Demir ve Koç, 2013, 1770). Toplam 3 madde çıkarılıp tekrar AFA analizi uygulanmış ve analiz sonucunda e-belediyeciliğe yönelik farkındalık ölçeği 16 maddeyi içeren 3 boyuttan oluşmuştur. Bu üç boyutun toplam açıklanan varyansı % 83,088'dir.

Tablo 7

Faktör Analizi Tablosu

Faktör adı	Soru	Faktör yükü	OVY	
1- Kolaylık	kolaylık5	,858	,900	Açıklanan Varyans (%): 37,524 Özdeğer: 6,004 Cronbach Alfa: ,976
	kolaylık1	,857	,879	
	kolaylık2	,856	,904	
	kolaylık3	,850	,874	
	kolaylık7	,827	,894	
	kolaylık4	,823	,881	
	kolaylık6	,766	,868	
2- Bilgi	bilgi6	,837	,821	Açıklanan Varyans (%): 28,117 Özdeğer: 4,499 Cronbach Alfa: ,941
	bilgi2	,839	,773	
	bilgi4	,784	,793	
	bilgi7	,779	,820	
	bilgi3	,721	,791	
	bilgi5	,659	,751	
3- Engel	engel5	,857	,835	Açıklanan Varyans: 17,447 Özdeğer: 2,792 Cronbach Alfa: ,894
	engel4	,848	,824	
	engel3	,819	,827	
Toplam Açıklanan Varyans: 83,088 Genel Aritmetik Ortalama: 3,69 Genel Cronbach Alfa: ,964 KMO: ,961 Barlett K. Testi: 7747,443 df: 120 Anlamlılık: $p < 0,001$ Ölçek Değeri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum.....5: Kesinlikle Katılıyorum, Varimax Rotasyonlu, Temel Bileşenler Analizi				

Tablo 7’de görüldüğü gibi ölçeği en yüksek düzeyde açıklayan (% 37,524) birinci boyutun özdeğeri 6,004’dür. Bu boyutta yer alan ifadeler e-belediyeçilik uygulamalarının kullanım kolaylığı ile ilgili olduğu için boyut kolaylık olarak adlandırılmıştır. İkinci boyut ise ölçeği % 28,117 düzeyinde açıklamakta ve özdeğeri 4,499’dur. Bu boyutta yer alan ifadeler e-belediyeçilik uygulamalarına karşı bilgi düzeyini ölçtüğü için bilgi olarak adlandırılmıştır. Üçüncü boyut ise ölçeği % 17,447 düzeyinde açıklamakta ve özdeğeri 2,792’dir. Bu boyutta yer alan ifadeler e-belediyeçilik uygulamalarının kullanımı aşamasında karşılaşılan engelleri ölçtüğü engel olarak adlandırılmıştır.

#### 4.6. Hipotezlere İlişkin Bulgular

**H1:** Ankara Büyükşehir Belediyesinin web sayfasında çevrimiçi işlem yapan bireylerin yapmayan bireylere oranla e-belediyeçilik kavramına yönelik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 8

Belediyenin İnternet Sayfasında Çevrimiçi İşlem Yapma Durumu ile Farkındalık Düzeyi Arasındaki İlişki

Değişkenler		Belediye internet sayfasında çevrimiçi işlem yapma durumu					
		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	Fark
<b>Bilgi</b>	Evet	193	3,89	,989	7,119	<b>,000***</b>	0,69
	Hayır	229	3,20	,986			
<b>Kolaylık</b>	Evet	193	4,13	,960	4,050	<b>,000***</b>	0,42
	Hayır	229	3,73	1,106			
<b>Engel</b>	Evet	193	3,80	1,039	4,863	<b>,000***</b>	0,49
	Hayır	229	3,31	1,025			

Tablo 8’de görüldüğü üzere Ankara’da ikamet eden vatandaşların belediyenin internet sayfasından çevrimiçi işlem yapma (fatura, vergi, tahsilat vb) durumuna göre e-belediyeçilik hizmetlerine yönelik farkındalıkları arasında anlamlı farklılıklar olduğu

görülmüştür. İnternet sayfasında işlem yapanların e-belediyeçilik hizmetlerine yönelik farkındalıklarının web sayfasında işlem yapmayanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. İnternet sayfasında işlem yapanların yapmayanlara göre boyutlar düzeyindeki farkındalıkları sırasıyla bilgi boyutunda 0,69; kullanım kolaylığı boyutunda 0,42; engel boyutunda 0,49 düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre hipotez 1 desteklenmiştir.

**H2:** Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye kapsamında sunduğu hizmetlerin geliştiğine inancı yüksek olan bireylerin olmayan bireylere oranla e-belediyeçilik kavramına yönelik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 9

E-belediye Hizmetlerinin Geliştiğine Yönelik İnanç ve Farkındalık Düzeyi Arasındaki İlişki

Değişkenler		E-belediye hizmetlerinin geliştiğine inanma					
		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	Fark
Bilgi	Evet	336	3,72	,974	8,926	,000***	1,03
	Hayır	87	2,69	,907			
Kolaylık	Evet	336	4,08	,986	6,564	,000***	0,84
	Hayır	87	3,24	1,089			
Engel	Evet	336	3,65	1,055	4,452	,000***	0,55
	Hayır	87	3,09	,957			

Tablo 9'da görüldüğü üzere Ankara'da ikamet eden vatandaşların e-belediye hizmetlerinin geliştiğine yönelik inancı ile e-belediyeçiliğe karşı farkındalık düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. E-belediyeçiliğin geliştiğine inanan bireylerin e-belediye hizmetlerine yönelik farkındalık düzeylerinin, e-belediyeçiliğin geliştiğine inanmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. E-belediyeçiliğin geliştiğine inananların inanmayanlara göre boyutlar düzeyindeki algı farkları sırasıyla bilgi

boyutunda 1,03; kullanım kolaylığı boyutunda 0,84; engel boyutunda 0,55 düzeyinde olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre hipotez 2 desteklenmiştir.

**H3:** Vatandaşların sosyo-demografik özelliklerine göre e-belediyecilik farkındalığı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H3:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğe yönelik bilgi düzeyleri arasındaki anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 10

Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğe Yönelik Bilgi Düzeyleri Arasındaki İlişki

Değişkenler		n	$\bar{X}$	Bilgi			Fark
				SS	t / F	p	
Cinsiyet	Kadın	254	3,60	1,003	2,119	,035*	0,22
	Erkek	169	3,38	1,099			
Yaş	1)18-30 yaş arası	113	3,37	,960	5,482	,001**	1-2
	2)31-45 yaş arası	153	3,76	,937			1-3
	3)46-65 yaş arası	129	3,43	1,169			2-4
	4)66 yaş ve üzeri	28	3,09	1,107			3-4
Eğitim Durumu	1-İlköğretim	30	2,77	,829	9,226	,000***	1-3
	2-Ortaöğretim	113	3,31	1,078			1-4
	3-Üniversite	226	3,66	,999			2-3
	4-Lisansüstü	54	3,73	1,056			2-4
Gelir Durumu	1-1000 ve altı	63	3,21	,957	10,360	,000***	1-4
	2-1001-4260	66	3,16	1,112			2-4
	3-4261-7000	94	3,37	1,132			3-4
	4-7001 tl ve üzeri	200	3,79	,935			
İkamet	0-5 yıl	60	3,15	,973	8,346	,000***	1-3

Tablo 10'un Devamı

6-10 yıl	51	3,50	,911	1-2
11-20 yıl	85	3,67	,930	1-4
20 yıl üzeri	227	3,55	1,118	

\* Farklar  $p<0,05$  düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde T-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır. \* $p<0,05$ , \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$

Tablo 10'da görüldüğü üzere e-belediyeçilik hizmetlerine yönelik bilgi boyutunun bireylerin sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırılması neticesinde; cinsiyet ( $t=2,119$ ;  $p=.035<.05$ ), yaş dağılımı ( $F=5,482$ ;  $p=.001<.01$ ), eğitim durumu ( $F=9,226$ ;  $p=.000<.001$ ), gelir durumu ( $F=10,360$ ;  $p=.000<.001$ ) ve ikamet yılına ( $F=8,346$ ;  $p=.000<.001$ ) göre istatistiksel açıdan anlamlı farklar tespit edilmiştir. Farklılıkların kaynağını belirlemek için Post Hoc testlerine başvurulmuştur.

Analiz sonuçları ele alındığında kadın vatandaşların ( $\bar{X}=3,60$ ), erkek vatandaşlara ( $\bar{X}=3,38$ ) göre e-belediyeçiliğe yönelik bilgi düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Yaş dağılımlarına göre e-belediyeçiliğe yönelik bilgi düzeyindeki farklar değerlendirildiğinde 31-45 yaş arası grubun en yüksek ( $\bar{X}=3,76$ ) bilgi düzeyine sahip olduğu ve 66+ grubun ise en düşük ( $\bar{X}=3,09$ ) bilgi düzeyine sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna göre bilgi boyutu değerlendirildiğinde lisansüstü eğitime sahip olan vatandaşların yüksek ( $\bar{X}=3,73$ ) bilgi düzeyine sahip olduğu ve eğitim düzeyi ilköğretim olan vatandaşların en düşük ( $\bar{X}=2,77$ ) bilgi düzeyine sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Gelir durumuna göre bilgi boyutu değerlendirildiğinde, orta ve üst gelir grubuna mensup bireylerin bilgi düzeyinin daha yüksek ( $\bar{X}=3,79$  ve  $3,37$ ) olduğu ve alt gelir grubuna mensup bireylerin bilgi düzeylerinin daha düşük ( $\bar{X}=3,16$  ve  $3,21$ ) olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

İkamet durumuna göre bilgi boyutu değerlendirildiğinde, Ankara'da 11-20 yıl aralığında ikamet eden vatandaşların bilgi düzeylerinin yüksek ( $\bar{X}=3,67$ ) olduğu ve 0-5 yıl

arasında ikamet eden vatandaşların bilgi düzeyinin en düşük ( $\bar{X}=3,15$ ) olduğu ve diğer gruplarla anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**H3:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğin sağladığı kolaylıklara ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 11

Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğin Sağladığı Kolaylıklara İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki

Değişkenler		n	$\bar{X}$	Kolaylık			Fark
				SS	t / F	p	
Cinsiyet	Kadın	254	3,98	1,008	1,707	,089	yok
	Erkek	169	3,80	1,134			
Yaş	1)18-30 yaş arası	113	3,91	,988	5,441	,001**	1-2
	2)31-45 yaş arası	153	4,10	,895			1-3
	3)46-65 yaş arası	129	3,81	1,207			2-4
	4)66 yaş ve üzeri	28	3,29	1,235			3-4
Eğitim Durumu	1-İlköğretim	30	2,98	,889	19,118	,000***	1-2
	2-Ortaöğretim	113	3,56	1,152			1-3
	3-Üniversite	226	4,11	,968			1-4
	4-Lisansüstü	54	4,32	,836			2-3
Gelir Durumu	1-1000 tl ve altı	63	3,61	1,063	8,072	,000***	1-4
	2-1001-4260	66	3,59	1,279			2-4
	3-4261-7000	94	3,80	1,176			3-4
	4-7001 tl ve üzeri	200	4,16	,855			
İkamet	0-5 yıl	60	3,66	1,148	8,346	,000***	1-2
	6-10 yıl	51	3,95	,737			1-3



Tablo 11'in devamı

	11-20 yıl	85	3,98	,957	1-4
	20 yıl üzeri	227	3,94	1,134	

\* Farklar  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde T-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır. \* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$

Tablo 11'de görüldüğü üzere e-belediyecilik hizmetinin kolaylık boyutunun sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması sonucunda; cinsiyet ( $t=1,707$ ;  $p=.089 < .05$ ), yaş dağılımı ( $F=5,441$ ;  $p=.001 < .01$ ), eğitim durumu ( $F=19,118$ ;  $p=.000 < .001$ ), gelir durumu ( $F=8,702$ ;  $p=.000 < .001$ ) ve ikamet yılına ( $F=8,346$ ;  $p=.000 < .001$ ) göre istatistiksel açıdan anlamlı farklar tespit edilmiştir. Farklılıkların kaynağını belirlemek için Post Hoc testlerine başvurulmuştur.

Analiz sonuçları ele alındığında kadın vatandaşların ( $\bar{X}=3,98$ ), erkek vatandaşlara ( $\bar{X}=3,80$ ) göre e-belediyeciliğin hizmet sunumunda sağladığı kolaylıklara ilişkin farkındalığının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Yaş dağılımlarına göre kolaylık boyutu arasındaki farklar değerlendirildiğinde 31-45 yaş arası grubun en yüksek düzeyde ( $\bar{X}=4,10$ ) ve 66+ grubun ise en düşük düzeyde ( $\bar{X}=3,29$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna göre kolaylık boyutu arasındaki farklar değerlendirildiğinde lisansüstü eğitime sahip olan vatandaşların yüksek düzeyde ( $\bar{X}=4,32$ ) ve eğitim düzeyi ilköğretim olan vatandaşların en düşük düzeyde ( $\bar{X}=2,98$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Gelir durumuna göre kolaylık boyutu arasındaki farklar değerlendirildiğinde, orta ve yüksek gelir düzeyine sahip vatandaşların yüksek düzeyde ( $\bar{X}=4,16$ ), gelir düzeyi düşük olan vatandaşların, ise düşük düzeyde ( $\bar{X}=3,59$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

İkamet durumuna göre kolaylık boyutu arasındaki farklar değerlendirildiğinde, Ankara'da 11-20 yıl aralığında ikamet eden vatandaşların, yüksek düzeyde ( $\bar{X}=3,98$ ) ve 0-5

yıl arasında ikamet eden vatandaşların en düşük düzeyde ( $\bar{X}=3,66$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplarla anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**H3:** Vatandaşların sosyo-demografik özellikleri ile e-belediyeciliğin önündeki engellere yönelik bilgi düzeyleri arasındaki anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 12

Vatandaşların Sosyo-Demografik Özellikleri ile E-Belediyeciliğin Önündeki Engellere İlişkin Görüşleri Arasındaki İlişki

Değişkenler		n	$\bar{X}$	Engel			Fark
				SS	t / F	p	
Cinsiyet	Kadın	254	3,59	1,024	1,347	,179	yok
	Erkek	169	3,45	1,107			
Yaş	1)18-30 yaş arası	113	3,59	,941	8,039	,000***	1-2
	2)31-45 yaş arası	153	3,78	1,017			1-3
	3)46-65 yaş arası	129	3,32	1,110			2-3
	4)66 yaş ve üzeri	28	2,94	1,111			1-4
							2-4
						3-4	
Eğitim Durumu	1-İlköğretim	30	2,87	,697	6,870	,000***	1-3
	2-Ortaöğretim	113	3,35	1,084			1-4
	3-Üniversite	226	3,67	1,042			2-3
	4-Lisansüstü	54	3,67	1,069			2-4
Gelir Durumu	1-1000 ve altı	63	3,40	,918	7,694	,000***	1-4
	2-1001-4260	66	3,32	1,134			2-4
	3-4261-7000	94	3,24	1,104			3-4
	4-7001 tl ve üzeri	200	3,78	1,000			
İkamet	0-5 yıl	60	3,36	1,131	8,346	,000***	1-3
	6-10 yıl	51	3,77	,860			1-2

Tablo 12'nin devamı

11-20 yıl	85	3,68	,926	2-4
20 yıl üzeri	227	3,47	1,116	

\* Farklar  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde T-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır. \*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*\*\*  $p < 0,001$

Tablo 12'de görüldüğü üzere e-belediyeçilik hizmetinin engel boyutunun sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması sonucunda; cinsiyet ( $t=1,347$ ;  $p=.1,79 < .0,05$ ), yaş dağılımı ( $F=8,039$ ;  $p=.000 < .01$ ), eğitim durumu ( $F=6,870$ ;  $p=.000 < .001$ ), gelir durumu ( $F=7,694$ ;  $p=.000 < .001$ ) ve ikamet yılına ( $F=8,346$ ;  $p=.000 < .001$ ) göre cinsiyet gurubu hariç ( $p=1,79 < .0,05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı farklar tespit edilmiştir. Farklılıkların kaynağını belirlemek için Post Hoc testlerine başvurulmuştur.

Analiz sonuçları ele alındığında kadın vatandaşlarla ( $\bar{X}=3,59$ ), erkek vatandaşlar ( $\bar{X}=3,45$ ) arasında e-belediyeçilikte karşılaşılan engellere yönelik farkındalık yönünden anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Yaş dağılımlarına göre engel boyutu algısı arasındaki farklar değerlendirildiğinde 31-45 yaş arası grubun en yüksek düzeyde ( $\bar{X}=3,78$ ) ve 66+ grubun ise en düşük düzeyde ( $\bar{X}=2,94$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna göre engel boyutu algısı arasındaki farklar değerlendirildiğinde lisansüstü eğitime sahip olan vatandaşların yüksek düzeyde ( $\bar{X}=3,67$ ) ve eğitim düzeyi ilköğretim olan vatandaşların en düşük düzeyde ( $\bar{X}=2,78$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Gelir durumuna göre engel boyutu algısı arasındaki farklar değerlendirildiğinde üst gelir düzeyine mensup bireylerin yüksek düzeyde ( $\bar{X}=3,78$ ) ve düşük gelir düzeyine mensup bireylerin ise düşük düzeyde ( $\bar{X}=3,32$ ) farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplar ile anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

İkamet durumuna göre engel boyutu algılamalarındaki farklar değerlendirildiğinde, Ankara'da 06-10 yıl aralığında ikamet eden vatandaşların yüksek düzeyde ( $\bar{X}=3,77$ ) ve 0-5

yıl arasında ikamet eden vatandaşların ise en düşük ( $\bar{X}=3,36$ ) düzeyde farkındalığa sahip olduğu ve diğer gruplarla anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.



## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

İçinde yaşadığımız dijital çağda her şey çok hızlı dönüşmektedir. Toplumların alışkanlıkları, kültürleri ve yönetim anlayışları bu dönüşüm sürecinde değişmektedir. Küreselleşme süreci ve bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin etkisiyle dünyanın bir yerinde yaşanan gelişmeler hızlıca diğer ülkelere yansımaktadır. Bilgi çağı ve teknolojik devrim insanoğlunu daha önce eşi benzeri görülmemiş şekilde dönüştürmektedir. Yeni hammaddenin bilgi olduğu şüphesizdir. Ancak teknoloji ve bilgi sadece üretim kalıplarını değil toplumun her alanını etkisi altına almaktadır. Tüketim kalıpları değişmekte, ihtiyaçlar çeşitlenmektedir. Bireyler her daim daha hızlı ve daha fazla tüketmek istemektedir. Alışkanlıklarda yaşanan bu değişim sadece özel hayatla sınırlı kalmamıştır. Bireylerin devlete bakış açısı ve beklentileri de değişime uğramaktadır. Demokratik, etik ilkelere bağlı, şeffaf ve açık yönetime sahip, hızlı ve kaliteli hizmet sunabilen, çağın gelişmelerine kulak tıkamayan ve küresel arenada aktif bir devlete mensup olmak her vatandaşın ideali haline gelmiştir. Devletler de yaşanan tüm bu gelişmelere karşı duramamış, kamu örgütlenmelerini çağın gereklerine uygun şekilde tekrar yapılandırmış ve gerekli yasal düzenlemelerle desteklemiştir. E-devlet, yaşanan tüm bu gelişmelere paralel olarak ortaya çıkmış alternatif bir yönetim biçimidir. Kamusal hizmetlerin internet üzerinden sunumunu içeren e-devlet, vatandaş-devlet-özel sektör üçgeninde maliyet, zaman, kaynak tasarrufu sağlamakta ve vatandaşla etkileşimi kolaylaştırarak demokratik gelişimi desteklemektedir.

Türkiye’de 1990’lı yıllardan sonra başlayan e-devlet çalışmaları sürekli gelişim göstermiştir. Günümüzde kamu hizmetleri tek bir internet sayfasından sunulmaktadır ve e-devlet kapısına entegre olan kurum ve hizmet sayısı gün geçtikçe artmaktadır. E-devletin yerel yönetimlerdeki karşılığı olan e-belediye uygulamaları da e-devlete paralel olarak gelişim göstermektedir. Kamu kurumlarının internet üzerinden hizmet sunumu gerçekleştirmesi e-dönüşümden beklenen faydanın elde edilebilmesi için elbette yeterli değildir. Vatandaşların da konuya karşı ilgilerinin yüksek olması gerekir. Vatandaşlar hangi hizmetlerin online olarak sunulduğunun bilincinde olmalı, hatta daha fazla hizmet talebinde bulunmalıdır. Kamu kurumlarının kendini bu alanda geliştirebilmesi ancak bu şekilde mümkündür. Türkiye’nin başkenti olan Ankara’da büyükşehir belediyesi tarafından internet üzerinden hizmet sunumu uzun yıllardır gerçekleştirilmektedir. Geçen yıllar

içerisinde Ankara Büyükşehir Belediyesi birçok hizmetini internet ortamına taşımış ve kentlilerle etkileşimde bilgi iletişim teknolojilerinden etkin olarak faydalanmayı hedef haline getirmiştir. Yerel demokrasiyi etkin hale getirebilmek adına meclis toplantıları yayınlanmakta, Başkent153 hattı üzerinden her çeşit görüş ve öneri kuruma iletilebilmektedir. Belediye Başkanı'na doğrudan ulaşmak dahi internet ortamında mümkün hale gelmektedir. Her çeşit borç ve vergi ödeme işlemi, ruhsat işlemleri, ihale duyuruları, kente ilişkin haberler ve yardım başvuruları hepsi internet ortamına taşınmış durumdadır.

Bu çalışmayla Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından e-belediye kapsamında sunulan hizmetlere karşı vatandaşların farkındalık düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda farkındalık düzeyini tespit etmeye yönelik oluşturulan anket formu 423 vatandaşa uygulanmıştır. Elde edilen bulgular daha önce yapılan çalışmalarla karşılaştırılmış ve bazı farklılıklar gözlemlenmiştir. Hazman (2005) tarafından yapılan çalışmada Afyonkarahisar'da ikamet eden vatandaşların e-belediye uygulamalarına karşı bilgi düzeyi düşük çıkmıştır. Çakır (2010) tarafından yapılan çalışmada İzmir'de ikamet eden vatandaşların büyükşehir belediyesi tarafından sunulan e-belediye uygulamalarına karşı farkındalık düzeyi düşük çıkmıştır. Yeni yıldız (2020) tarafından yürütülen çalışmada ise Tekirdağ'da ikamet eden büyükşehir belediyesi tarafından sunulan e-belediye uygulamalarına karşı memnuniyet düzeyleri yüksek çıkmıştır. Çalışmalar arasında görülen farklılıkların yıllar içerisinde gelişen teknolojik imkânlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. 2022 yılı itibariyle e-belediye kapsamında sunulan hizmet sayısı artırılmış, bilgisayar ve akıllı telefon kullanım oranı artmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen bulguların genel değerlendirilmesi aşağıda belirtilmiştir:

- Vatandaşların internet kullanım oranı çok yüksek olmasına karşın, internetin kamu hizmetlerinden yararlanma amacına yönelik kullanımı diğer seçeneklere oranla daha düşük çıkmıştır. Daha önce yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında Çakır (2010) tarafından yapılan çalışmayla benzer bulgular elde edildiği görülmüştür. Anılan çalışmada vatandaşların interneti en fazla bilgi edinme ve iletişim amaçlı kullandığı, e-devlet hizmetleri için internet kullanımının ise düşük çıktığı görülmüştür. Dijital kamu hizmetlerinin kullanılmasını teşvik etmek adına kamu kurumlarının daha anlaşılır internet sayfaları oluşturmalarının, reklam, kamu spotu vb. faaliyetlerle vatandaşlara yönelik bilgilendirme hizmetlerinin artırılmasının

internetin kamu hizmetlerinden yararlanma amacıyla kullanımını artıracakđı öngörülmektedir.

- Ankete katılan vatandaşların %70'i Ankara Büyükşehir Belediyesinin internet sayfasına girmekle beraber, e-belediye kapsamında sunulan hizmetlerden vergi, borç vb. ödeme işlemlerinden faydalanmadıklarını ve kente ilişkin güncel haberleri takip etmek için belediyenin internet sayfasını kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Bulgular Çakır (2010) ve Yeniyıldız (2021) tarafından yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında vergi, borç vb. ödemeleri kullanım oranları Çakır'ın (2010) çalışmasıyla benzerlik göstermektedir. Ancak Yeniyıldız'ın (2021) çalışmasında vatandaşların e-belediye kullanım amaçları arasında kente ilişkin faaliyetleri takip etmek ve çevrimiçi ödeme işlemlerinden faydalanma oranı yüksek çıkmıştır. Bu durum vatandaşların e-belediyeciliğın kapsamına yönelik yeterince bilgi sahibi olmadığını göstermektedir. E-belediyecilik uygulamalarının içeriğine ilişkin bilgilendirme faaliyetleri artırılmalıdır. Bu bilgilendirme faaliyetleri sosyal medya gibi yeni araçlar kullanılarak hızlı, kolay ulaşılabilir ve anlaşılabilir şekilde yürütülmelidir.
- Bireyler e-belediye faaliyetleriyle hizmet sunumunun geliştiğine inanmaktadır. Elde edilen bulgularda e-belediyecilikle hizmet sunumunun geliştiğine inanan bireylerin farkındalık düzeyleri inananlara oranla daha yüksek çıkmıştır. E-belediye uygulamalarının sağladığı hız, zaman ve maliyet avantajları vurgulanmalıdır.
- Elde edilen bulgular ışığında belediyenin internet sayfasını kullanarak çevrimiçi işlem yapan (ödeme, tahsilat, beyan vb.) bireylerin farkındalık düzeyi işlem yapmayan bireylere oranla daha yüksek çıkmıştır. Belediye tarafından çevrimiçi ödeme işlemlerinde indirim sağlanması, farklı ödeme yöntemlerine (kredi kartı, banka kartı, peşin, taksitli vb.) imkân veren bir sistem kurulması gibi teşvik edici unsurlarla vatandaşların çevrimiçi ödeme işlemlerini kullanma oranının artırılması mümkün gözükmektedir.
- Yaşa göre dağılımda 31-45 yaş arası bireylerin Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin e-belediye hizmetlerine karşı farkındalığının yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş hayatına dâhil olan, ev idaresinden sorumlu olma olasılığı yüksek olan bu yaş grubunun ruhsat, fatura ve vergi ödemeleri, evlendirme işlemleri gibi belediye hizmetlerinden daha fazla yararlandığı tahmin edilmektedir. Genç nüfusun

farkındalık oranını yükseltmeye yönelik olarak gençler arasında yaygın olarak kullanılan sosyal medya uygulamaları üzerinden bilgilendirme çalışmaları yürütülmesi, dijital hizmetlerin sadece bilgisayar değil mobil cihazlar üzerinden de verilmesi önemli görülmektedir. Yaş grubu yüksek olan bireylerin dijital teknolojileri kullanırken zorluk yaşayabileceği öngörülerek, belediye hizmet noktalarında vatandaşlara yardımcı olabilecek personeller görevlendirilebilir.

- Eğitim durumuna göre yapılan analizde lisansüstü düzeyde eğitim görmüş bireylerin farkındalığı daha yüksek çıkmıştır. Daha önce yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında Hazman (2005), Çakır (2010) ve Yeniyıldız (2021) tarafından yürütülen çalışmalarla benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Eğitim düzeyleri arasındaki farkı ortadan kaldırmak adına bilgi iletişim teknolojilerine yönelik ücretsiz eğitimler ve seminerler düzenlenebilir.
- Gelir düzeyi yüksek olan bireylerin farkındalık oranı da yüksek çıkmıştır. Hazman (2005) ve Çakır (2010) tarafından yürütülen çalışmalar sonucu elde edilen bulgularla benzer sonuçlar elde edilmiştir. Düşük gelir düzeyine sahip bireylerin internete erişim imkânlarını artırmak adına önlemler alınması gerekmektedir. Ücretsiz internet büfeleri kurulabilir, şehrin genelinde kablosuz ağ imkânı sağlayan noktalar oluşturulabilir.
- E-Belediyeciliğin kapsamının bir yönünü de e-katılım oluşturmaktadır. Belediye meclisi kararlarında vatandaşların görüş iletebileceği mekanizmalar geliştirilebilir veya ihtilafli konularda vatandaş katılımını da içeren uygulamalar hayata geçirilebilir.

Araştırma sonucunda Ankara ilinde ikamet eden kentlilerin Ankara Büyükşehir Belediyesi tarafından yürütülen e-belediye uygulamalarına karşı farkındalık oranı yüksek çıkmıştır. Ancak içinde yaşadığımız çağda dijital imkânlar hızla değişmektedir. E-belediye kapsamında sunulan hizmetler sürekli güncellenmeli ve geliştirilmelidir. Geliştirilen hizmetlerle ilgili vatandaşlar çeşitli medya araçları kullanılarak bilgilendirilmelidir. E-belediyecilikten beklenen faydanın elde edilebilmesi ancak vatandaşların farkındalık düzeyini yükseltmekle mümkündür.



## 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.
- Aguilar Viana, A.C. (2021). *Digital Transformation in Public Administration: From E-Government to Digital Government*. International Journal of Digital Law, 1(3), 29-46.
- Akçakaya, M. (2016). *Weber'in Bürokrasi Kuramının Bugünü Ve Geleceği*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 275-295.
- Akçakaya, M. (2003). *Fransa'da Yerel Yönetimler ve Halkın Karar Alma Sürecine Katılımı*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 1, 153-174.
- Akdemir, T. ve Benk, S. (2010). *Japonya'da Yerel Yönetimlerin Yapısı ve Finansmanında Yaşanan Gelişmeler*. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(11), 163-186.
- Aktan, C.C. (2011). *Eski Devlet Anlayışına Karşı Yeni Devlet Anlayışı*. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 3(2), 189-206.
- Aksoy, A. (2016). *Geleneksel Devletten Modern Devlete: Sanayi Devrimi ve Kamu Yönetimi Düşüncesinde Değişim*. Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi, 2(3), 31-37.
- Alişanoğlu, E. (2021). *Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Al Hashmi, A. ve Darem, A. (2008). *Understanding Phases of E-Government Project*. New Delhi. Erişim: 1 Mayıs 2021, [http://www.csi-sigegov.org/emerging\\_pdf/17\\_152-157.pdf](http://www.csi-sigegov.org/emerging_pdf/17_152-157.pdf).

- Alodalı, B.,Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). *Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği*. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 84-95.
- Alodalı, M.F.B., Usta, S. (2013). Japonya’da Yerel Yönetimler. M. Okcu ve H. Özgür (ed.) içinde *Dünyada Yerel Yönetimler*, Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Alshehri, M. ve Drew, S. (2010). *Implementation of e-Government: Advantages and Challenges*. Proceedings of the IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies&InterTIC, 79-86.
- Akay, A. (2007). *Kuruluşundan Günümüze YerelNET: TODAİE Yerel Yönetimler Web Portalı*. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 16(1), 75-99.
- Apaydın, Ç. (2015). *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) 1989- 2014 Yılları Arasındaki Almış Olduğu Kararların Uygunluk Analizi ile İncelenmesi*. Cumhuriyet International Journal of Education, 4(4), 1-17.
- Arıkboğa, Ü. (2017). *Belediyelerde Vatandaş Odaklı Yönetim Uygulamaları*. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, KAYFOR 14 Özel Sayı: 4, 1110-1129.
- Arslanel, M.N. ve Eryücel, E. (2011). *Modern Devlet Anlayışının Felsefi Temelleri*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(2), 1-20.
- Ateş, H. ve Banazılı, A.M. (2020). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Belediyecilik Uygulamaları: Dört Farklı Büyükşehir Belediyesinin Karşılaştırmalı Analizi*. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 3(2), 298-309.
- Atmaca, K. (2009). *'E-Devlet'ten Olgun Devlet'e yada E-Devlet'in Olgunlaştırılması*. Denetim Dergisi, Sayı: 2, 31-43.
- Avrupa Birliği Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi Estonya Raporu, (2021). Erişim: 16 Eylül 2021, Erişim Adresi: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-estonia>
- Ay, U. ve Uçar, Ö. (2015). *Devletin Gelişim Süreci*. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 16(2), 195-206.

- Ayhan, E. (2021). "Robert B. Denhardt ve Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı". H. Ateş (ed.). içinde *Dünden Bugüne Kamu Yönetimi Düşünürleri*. (s. 321-347). Savaş Yayınevi: Ankara.
- Babaoğlu, C. ve Akman, E. (2018). *Kamu Politikası Analizi Türkiye Uygulamaları*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Baqir, M.N. ve Iyer, L. (2010). "E-government Maturity over 10 Years: A Comparative Analysis of E-Government Maturity in Select Countries Around the World". C.G. Reddick (ed.). içinde *Comparative E-Government*. (s. 3-23). Springer Science Business Media: Berlin.
- Baştürk, G. (2021). *Yerel Yönetimlerde E-Devlet/E-Belediyecilik Uygulamaları: Ankara ve Londra Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Hacı Bayram veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Amme İdaresi Anabilim Dalı, Ankara.
- Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States* (2002). United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration (ASPA), New York.
- Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 4. Toplantısı (1998). Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar. Erişim: 15 Haziran 2021, [https://tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/BTYPD/btyk/4/4btyk\\_karar.pdf](https://tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/btyk/4/4btyk_karar.pdf)
- Birinci, H.G. (2009). *Amerika Birleşik Devletleri Bilgi Politikası*. Türk Kütüphaneciliği, 23(3), 586-601.
- Börekçi, E.B., (2021). *Oy Hakkının İnternette Oy Kullanımı ile Dönüşümü*. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 23(1), 607-638.
- Budget Fiscal Year (2022). *Analytical Perspectives, Budget of the United States Government*. Erişim: 10 Eylül 2021, <https://www.govinfo.gov/content/pkg/BUDGET-2022-PER/pdf/BUDGET-2022-PER-6-2.pdf>.
- Bulut, R. K. (2006). *E-belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim-Vatandaş Etkileşimi*. Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (Tasam) Stratejik Raporu, Ekim 2006.

- Bwalya, K.J. ve Mutula, S.M. (2014). *E-Government : Implementation, Adoption and Synthesis in Developing Countries*. De Gruyter Saur: Berlin.
- Chung, C.S. (2015). *The Introduction of e-Government in Korea : Development Journey, Outcomes and Future*. Dans *Gestion et Management Public*, 3(4), 107-122.
- Curtin, G.G., Sommer, M.H. ve Vis-Sommer, V. (2003). *The World of E-Government*. *Journal of Political Marketing*, 2(3), 1-16. DOI: 10.1300/J199v02n03\_01.
- Çakır, C. (2010). *Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Çakır, C. (2015). *E-Belediye: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri*. *Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi*, 7(1-2), 1-15.
- Çapa, M. (2020). *Devlet Merkezinin İnşa Sürecinde Ankara Şehreminliği Ve Şehreminleri (1924-1930)*. Ankara Üniversitesi Türk İnkılâp Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi Sayı: 67, 75-115.
- Çarıkcı, O. (2010). *Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:12, 95-122.
- Çelik, A. (2002). *Japonya'da Belediye Başkanlığı*. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11(4), 108-116.
- Çetin Önez, Z. (2016). *Japonya Yerel Yönetim Sisteminde Yerelleşme Reform Süreci*. *International Journal of Social Science*, 49, 329-348.
- Çetin Önez, Z. ve Yılmaz, N. (2016). *Japonya'da Yerel Yönetimlerin İdari ve Mali Yapısı Üzerine Bir İnceleme*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(4), 1213-1237.
- Çetiner, Y.T. *E-Dönüşümde Türkiye Nerede?*. *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*, Dış İşleri Bakanlığı, 40-48.
- Davison, R.M., Wagner, C. ve Louis, C.K. (2005). *From Government to e-government: a Transition Model*. *The Emerald Research Register*, 18(3), 280-299.

- Demir, S. B. ve Koç, H. (2013). *Coğrafya Dersi Tutum Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması*. Turkish Studies, 8(8), 1765-1777.
- Demirel, D. (2006). *E-Devlet ve Dünya Örnekleri*. Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, 83-118.
- Denek, S. (2018). "Teknolojik Kamu Yönetimi". M.A. Özer ve U. Ayhan (ed.). içinde *Kamu Yönetimi Tartışmaları* (457-487). Gazi Kitabevi: Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi, *e-Devlet Proje ve Uygulamaları* (2005, Eylül). Erişim: 22 Mayıs 2021, Erişim Adresi: [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/050900\\_E-DevletProjeVeUygulamalari.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/050900_E-DevletProjeVeUygulamalari.pdf)
- Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010). (2006, Temmuz). Erişim: 13 Haziran 2021, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Bilgi\\_Toplumu\\_Strateji\\_2006-2010.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Bilgi_Toplumu_Strateji_2006-2010.pdf)
- Dias, G.P. (2020). *Determinants of e-government Implementation at the Local Level: an Empirical Model*. Online Information Review, 44(7), 1307-1326.
- Digital Government in South Korea. Erişim: 17 Eylül 2021, Erişim Adresi: <https://dgvokorea.go.kr/>
- Dut, M. (2021). *Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ekseninde Belediye Vatandaş İlişkisi: Adana Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Karaman.
- Düvenci, S. (2018). *Devletin Köken Teorileri Açısından Devleti Doğuran Etmenler: Çeşitli Uygarlıklar ve Topluluklar Üzerinden Bir Değerlendirme*. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 1(2), 66-93.
- Efe, F. (2013). *Kent Bilgi Sistemlerinin Oluşturulmasında Verilerin Disiplinlerarası Araştırma ve Analizlere Uygun Kurgulanması: E-Kent Modeli*. Akademik İncelemeler Dergisi, 8(3), 127-161.

- Ekinci, T.A. (2018). *Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 32, 333-351.
- 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.
- Erdoğan, O. (2020). *Yerel Politikaların Şekillenmesinde Dijital Demokrasi Uygulaması Olarak Antalya Muratpaşa Belediyesi Komşu Meclisi*. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 3(1), 48-60. (<https://doi.org/10.33712/mana.718879>).
- Estonya E-Devlet Resmi İnternet Sayfası, (2022). Erişim: 21 Eylül 2021, <https://e-estonia.com/>
- e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi Ve Yönetilmesine İlişkin Karar. Bakanlar Kurulu Kararı, Karar Sayısı:2006/10316. Erişim: 23 Temmuz 2021, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060420-3.htm>
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı. Yüksek Planlama Kurulu Tebliği (2005, 24 Mart). Erişim: 3 Ağustos 2021, <https://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/04/20050401-12.htm>
- E-Government Strategy Simplified Delivery of Services to Citizens*, February 27, 2002. Executive Office Of The President Office Of Management And Budget. Washington D.C. Erişim: 13 Eylül 2021, <http://xml.coverpages.org/OMB-egovstrategy200202.pdf>
- Fadhıl, W.M., Sökmen, A. ve Ekmekçiöğlü, E.M. (2014). *Geleneksel Devlet Anlayışından E-Devlete: Türkiye ve Irak E-Devlet Algısı Karşılaştırması*. Bilişim Teknolojileri Dergisi, 7(3), 21-32.
- Flowers, S., Tang, P., Molas-Gallart, J., Davies, A. (2006). *Contrasting Approaches to the Adoption of e-Government*. Journal of E-Government, 2(3), 51-83. DOI: 10.1300/J399v02n03\_04
- Genç, F.N. (2010). *Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı*. Türk İdare Dergisi, Sayı: 466, 145-158.

- Government Transformation Strategy 2017 to 2020. Cabinet Office Policy Paper, England.  
Erişim: 20 Eylül 2021, <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/government-transformation-strategy>
- Göçoğlu, V. (2020). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme*. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(1), 615-628.
- Görkemli, H.N. (2012). *Kent İmajı ve Markalaşan Kentler*. Akdeniz İletişim Dergisi, Sayı 17, 141-155.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2018). *İdare Hukuku Dersleri*. Ekin Basın Yayın Dağıtım: Bursa.
- Günay, D. (2002). *Sanayi ve Sanayi Tarihi*. Mimar ve Mühendis Dergisi, Sayı: 31, 8-14.
- Günay, E. (2020). *Modern Çağ Toplumlarının Geleneksel Sosyal Statüleri, Yeni Doğan Ekonomik Sınıfları ile Modern Çağın Ekonomik Kurumları, Yeni Sosyal ve Ekonomik Düzen*. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(3), 827-840.
- Güney Kore E-Devlet Resmi İnternet Sayfası, (2022). Erişim: 25 Eylül 2021, <https://www.gov.kr/>
- Gürbüz, S. ve şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Gürler Hazman, A. (2005). *Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7(2), 65-84.
- Hayrullahoğlu, B. (2013). *Japonya'da Yerel Yönetimler ve Yerel Mali Sistem*. Vergi Raporu Dergisi, 169, 52-66.
- Henden, H.B. ve Henden, R. (2005). *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), 48-66.
- Hergüner, B. (2021). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar Başlangıcından Günümüze Kamu Yönetiminin Değişen Yüzü*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.

- Internet usage in South Korea - Statistics & Facts (2022, 29 Nisan). Erişim: 26 Eylül 2021, <https://www.statista.com/topics/2230/internet-usage-in-south-korea/>
- İnce, M. (2009). *Küreselleşme ve Yerelleşme: Bir Çelişki Mi?*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 259-275.
- İngiltere E-Devlet Resmi İnternet Sayfası, (2022). Erişim: 26 Eylül 2021, <https://www.gov.uk/>
- İbrahim, A. (2021). *Modern Toplumda Hukuk Devleti: Siyasal Meşrulaştırma Aracı*. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 233-256.
- Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). *E-Devlet Uygulamaları Bağlamında Türkiye’de E-Belediyecilik Anlayışı*. Balıkesir Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1(2), 106-128.
- Korea’s New e-Government in Today’s Digital Economy (2018, 17 Nisan). Erişim: 26 Eylül 2021, <https://unctad.org/search?keys=e-government>.
- Korkmaz, M. (2018). *Antik Yunan’dan Günümüze Devlet*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı, İstanbul.
- Köktürk, A. (2011). *Modern Öncesi Devletin Yönetim Anlayışı*. Güvenlik Stratejileri Dergisi, 13(7), 73-97.
- Krishnan, S. ve Thompson S.H.T. (2012). *Moderating Effects of Governance on Information Infrastructure and E-Government Development*. Journal Of The American Society For Information Science And Technology, 63(10), 1929–1946.
- Layne, K. ve Lee, J. (2001). *Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model*. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.
- Londra Belediyesi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 25 Kasım 2022, <https://www.london.gov.uk/>
- Maraş, G. (2011). *Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi*. Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı: 37, 121-144.



- Mastar Özcan, P. (2021). “Dijitalleşen Yerel Yönetimler: Akıllı Kentler”. A.K. Çelebi ve B. Kovancılar (ed.). içinde *Dijital Devlet* (427-457). Gazi Kitabevi: Ankara.
- Mecek, M. (2017). *E-Devlet Ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve Ve Türkiye'de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, C. 22, Kayfor15 Özel Sayı, 1815-1851.
- New York Şehri Resmi İnternet Sitesi (2022). Erişim: 25 Kasım 2021, <https://www1.nyc.gov/>
- Neziroğlu, İ. ve Yılmaz, T. (2013). *Hükümetler-Programları ve Genel Kurul Görüşmeleri*. Türkiye Büyük Millet Meclisi, Cilt 10, 7993-8069.
- Office of e-Government&Information Tehnology, The White House (2022). Erişim: 20 Eylül 2021, <https://www.whitehouse.gov/omb/management/egov/>
- Oktay, T. (2020). *1920-2020 Döneminde Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi*. Medeniyet Araştırmaları Dergisi, 5(2), 171-223.
- Omari, A. (2013). *Technology Adoption in the Arabian Gulf Countries: The Case of E-Government*. International Journal of Computer Science, Engineering and Information Technology (IJCSEIT), 3(3).
- Onuncu Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyon Raporu (2014). Kalkınma Bakanlığı, Ankara. Erişim: 15 Ekim 2021, <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu-Kalkinma-Plani-Yerel-Yonetimler-Ozel-Ihtisas-Komisyonu-Raporu.pdf>
- Oruç, E. ve Arslan, S. (2002). *Sayısal Uçurumun Önlenmesi: Stratejik Plan*. Telekomünikasyon Kurumu Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı.
- Ölmez, F. (2020). *Yerel Yönetişimde Etkili Bir Araç Olarak E-Katılım: Büyükşehir Belediyeleri Web Siteleri İçerik Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Politikası Ve İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.

- Önal, M.F. (2020). *Karşılıklı Bir İlişki: e-Devlet Hizmetleri ve Sayısal Bölünme*. Erişim: 20 Temmuz 2021, <http://www.egovturkey.com/karsilikli-bir-iliski-e-devlet-hizmetleri-ve-sayisal-bolunme-18042020>.
- Örselli, E. ve Taşpınar, Y. (2020). “E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz”. A. Şahin ve E. Örselli (ed.). içinde *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*. (1-35). Atlas Akademi: Konya.
- Özer, M.A., Akçakaya, M., Yaylı, H. ve Batmaz Y.N. (2019). *Kamu Yönetimi Modern Yapı ve Süreçler*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Özer, M. A. ve Önen, M. (2016). *200 Soruda Yönetim Kamu Yönetimi*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Özer, M.A. (2019a). “21. Yüzyılın Modern Yönetimi İçin” *Geleceğe Yön Veren Yönetim Guruları*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Özer, M. A. (2019b). *Yönetim Ve...* Gazi Kitabevi: Ankara.
- Özkara, N. (2010). *E-Belediye: Tarsus Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin.
- Paris Belediyesi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 24 Eylül 2021, <https://www-paris-fr>.
- Putra, D., Jasmi, K.A., Basiron, B., Huda, M., Masaleno, A., Shankar, K. ve Aminudin, N. (2018). *Tactical Steps For E-Government Development*. International Journal of Pure and Applied Mathematics, 119(15), 2251-2258.
- Rahman, H. (2009). *Framework of E-governance at the Local Government Level*. Proceedings of the 3rd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Bogota, Columbia.
- Reddick, C.G. (2004). *A Two-stage Model of E-Government Growth: Theories and Empirical Evidence for U.S. Cities*. Government Information Quarterly, 21(1), 51-64.

- Reddick, C.G. ve Norris, D.F. (2012). *Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change?*. Public Administration Review, 73(1), 165-175.
- Sayıştay Başkanlığı. *TBB BELBİS Projesi Bilişim Sistemleri Denetimi Özeti* (2019), Ankara. Erişim: 10 Ekim 2021, <https://sayistay.gov.tr/reports/download/20-belbis-projesi-bilisim-sistemleri-denetimi>
- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı*. Maliye Dergisi, Sayı: 159, 203-219.
- Sieben, A. (2020). *E-Government, Perspectives, Challengers and Opportunities*. Nova Science Publishers: New York.
- Solinthone, P. ve Romyantseva, T. (2016). *E-government Implementation*. In MATEC Web of Conferences, EDP Sciences, Vol. 79, 1-11.
- Şahin, A. (2007). *Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s. 29, 161-189.
- Şahin, A. (2019). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Atlas Akademi: Konya.
- Şahnagil, S. (2017). *Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi Ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları*. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergi, 1(1), 77-89.
- Şat, N. (2008). *Mahalli İdareler Ve Yerinden Yönetim Bilim Dalı Demokrasi İçin Bir Araç: E-Belediye*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şat, N. (2009). *E-Municipality For Citizen-Oriented Administration*. International Journal Of eBusiness and eGovernment Studies, 1(2), 27-33.
- Şat, N. (2012). “Yerel Yönetimler ve E-Devlet”. M.Z. Sobacı ve M. Yıldız (ed.). içinde *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. (235-262). Nobel Akademik Yayıncılık: Ankara.

Şehir Kioskları Kamu ve Belediye Çözümleri. Erişim: 2 Aralık 2021, [http://www.smart-kiosk.com/tr/goverment\\_kiosks.html](http://www.smart-kiosk.com/tr/goverment_kiosks.html))

Şengül, R. (2012). *Fransa'da Yerinden Yönetim Politikalarının Belediye Yönetimine Etkileri*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(20), 31-44.

Şimşek, Y. (2012). *Kamu İşletmeciliği Reformu: İngiltere, Kanada ve ABD'de Kamu İşletmeciliğine Geçiş*. Türk İdare Dergisi, Sayı: 474, 195-217.

Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2019). *Using Multivariate Statistics*. Published by Pearson: Boston.

Tat-Kei Ho, A. (2002). *Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative*. Public Administration Review, 62(4), 434-444.

T.C. Ankara Büyükşehir Belediyesi (2022). Erişim: 10 Aralık 2021, <https://www.ankara.bel.tr/>

T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü (2003, 27 Şubat). “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” Hakkında Genelge. Sayı: 2003/12. Erişim: 5 Haziran 2021, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/BasbakanlikGenelge\\_2003-12.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/BasbakanlikGenelge_2003-12.pdf)

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı. “Ülkemizde Bilgi Toplumuna Dönüşüm”. Erişim: 8 Haziran 2021, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgitoplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/>

T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Resmi İnternet Sayfası. Erişim: 12 Haziran 2021, <https://cbddo.gov.tr/>

T.C. İçişleri Bakanlığı (2020, 8 Mayıs). BELBİS Sistemini Kullanan Belediyelere Yönelik e-Belediye Bilgilendirme Çalıştayı. Erişim: 2 Temmuz 2021, <https://www.belediye.gov.tr/belbis-sistemini-kullanan-belediyelere-yonelik-e-belediye-bilgilendirme-calistayi>

T.C. İçişleri Bakanlığı e-Belediye. “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Modülü”. Erişim: 5 Temmuz 2021, <https://www.belediye.gov.tr/ebys-modulu>

- T.C. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2019, 21 Haziran). *Dünden Bugüne MERNİS*. Erişim: 15 Temmuz 2021, <https://www.nvi.gov.tr/dunden-bugune-mernis>
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Nihai Değerlendirme Raporu*. Erişim: 13 Haziran 2021, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/BTS\\_VE\\_EYLEM\\_PLANI\\_NIHAI\\_DEGERLENDIRME\\_RAPORU.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/BTS_VE_EYLEM_PLANI_NIHAI_DEGERLENDIRME_RAPORU.pdf)
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi*, 2012. Erişim: 1 Ağustos 2021, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Birlikte\\_Calisabilirlik\\_Esasleri\\_Rehberi\\_2.1.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Birlikte_Calisabilirlik_Esasleri_Rehberi_2.1.pdf)
- T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı*. Erişim: 10 Ağustos 2021, [http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/uqSFE+2015-2018\\_Bilgi\\_Toplumu\\_Stratejisi\\_ve\\_Eylem\\_Planı.pdf](http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/uqSFE+2015-2018_Bilgi_Toplumu_Stratejisi_ve_Eylem_Planı.pdf)
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2014). *Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018 Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. Erişim: 1 Eylül 2021, <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu-Kalkinma-Plani-Yerel-Yonetimler-Ozel-Ihtisas-Komisyonu-Raporu.pdf>
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2013). *Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018*. TBMM Kararı (2013, 2 Temmuz). Erişim: 10 Eylül 2021, [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu\\_Kalkinma\\_Planı-2014-2018.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu_Kalkinma_Planı-2014-2018.pdf)
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2006). *Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)*. TBMM Kararı (2006, 1 Temmuz). Erişim: 26 Ağustos 2021, [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/Dokuzuncu\\_Kalkinma\\_Planı-2007-2013.pdf](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/Dokuzuncu_Kalkinma_Planı-2007-2013.pdf)
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. “*Ankara Tarihçe ve Diğer Bilgiler*”. Erişim : 3 Ekim 2021, <https://ankara.ktb.gov.tr/TR-152389/ankara-tarihce-ve-diger-bilgiler.html>

- T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Karayolları Genel Müdürlüğü. “*Türkiye’de Kullanılan İlk Bilgisayar*”. Erişim : 24 Mayıs 2021, <https://www.kgm.gov.tr/Sayfalar/KGM/SiteTr/Galeri/IlkBilgisayar.aspx>
- Tokyo Metropolitan Yönetimi Resmi İnternet Sayfası (2022). Erişim: 16 Eylül 2021, <https://www.metro.tokyo.lg.jp/>
- Tosun, E. (2014). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kitabı.
- Torun, A. (2021). *Siyaset, Devlet ve Uluslararası İlişkiler*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Total and Urban Population, 2020. UNCTAD e-Handbook of Statistics. Erişim: 2 Haziran 2021, <https://hbs.unctad.org/total-and-urban-population/>
- Türkiye Belediyeler Birliği (2014). *6360 Sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanuna İlişkin Rehber*. Erişim: 13 Ekim 2021, [https://www.tbb.gov.tr/storage/userfiles/rehber\\_ve\\_bilgi\\_notlari/6360\\_torba\\_personel\\_rehber.pdf](https://www.tbb.gov.tr/storage/userfiles/rehber_ve_bilgi_notlari/6360_torba_personel_rehber.pdf)
- Türkiye Belediyeler Birliği Kuruluş Görevler. Erişim: 16 Ekim 2021, [https://www.tbb.gov.tr/Tr/icerik\\_kurulus-gorevler\\_55](https://www.tbb.gov.tr/Tr/icerik_kurulus-gorevler_55)
- Türkiye E-Devlet Kapısı. Erişim Adresi: [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması (2021, 26 Ağustos). Erişim: 23 Ekim 2021, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437)
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları (2022, 4 Şubat). Erişim: 15 Şubat 2022, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2021-45500>
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) İl, Tek Yaş ve Cinsiyete Göre Nüfus İstatistiği, 2022. Erişim: 16 Şubat 2022, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2020-37210>

- Türkiye Mülki İdare Bölümleri Envanteri, 2022. Erişim: 15 Şubat 2022, <https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx>
- TÜSİAD-TBV eTR (e türkiye) Ödülleri. Erişim: 4 Şubat 2022, <http://www.etrodulleri.org/amac.htm>
- Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Genel Müdürlüğü 2009 Yılı Faaliyet Raporu. Erişim: 10 Eylül 2021, [http://www.sp.gov.tr/upload/xSPRapor/files/5p37A+TODAIE\\_2009\\_YILI\\_FAALIYET\\_RAPORU.pdf](http://www.sp.gov.tr/upload/xSPRapor/files/5p37A+TODAIE_2009_YILI_FAALIYET_RAPORU.pdf)
- Tüzel, A. (2003). *E-Devletin Yararları Ve Vatandaşın Beklentileri: İ.T.Ü. İşletme Fakültesinde Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ulusoy, A. (1999). *Fransız ve Avrupa Birliği Kamu Hizmeti Anlayışlarının Türk Hukukuna Etkisi*. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 48(1), 165-176.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). *Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları*. Türk İdare Dergisi, Sayı: 477, 269-284.
- UN E-Government Survey 2020. Erişim: 8 Temmuz, 2021, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- U.S. Department Of Agriculture, “E-Government”. Erişim : 9 Ekim 2021, <https://www.usda.gov/ocio/centers/irmc/e-government>
- U. Şahin, Ö. (2014). *Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Denetim*. Sayıştay Dergisi, Sayı: 92, 35-63.
- Uyar, A. (2018). *Marka Şehir Kavramı ve Türkiye ile Dünyadaki Marka Şehir Çalışmaları Üzerine Bir Araştırma*. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 1(3), 467-479.
- Ünal, Y. (2009). *Bilgi Toplumunun Tarihçesi*. Tarih Okulu, Sayı: 5, 123-144.

- Wireless Access Points-What They Do & How They Work (2022, 11 Mart). Erişim: 3 Kasım 2021, [https://www-smartaerials-co-uk.translate.google/blog/wireless-access-points-what-they-do-how-they-work?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=tr&\\_x\\_tr\\_hl=tr&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-smartaerials-co-uk.translate.google/blog/wireless-access-points-what-they-do-how-they-work?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=tr&_x_tr_hl=tr&_x_tr_pto=sc)
- Yaman, K. ve Aydın, İ.S. (2018). *Metropolitan Yönetim Modellerinin Karşılaştırmalı İncelenmesi: Paris Ve İstanbul Örneği*. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(3), 1988-1996.
- Yeni yıldız, S. (2020). *Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Bolu.
- YerelNET Derneği Hakkında. Erişim: 5 Kasım 2021, <https://www.yerelnet.org.tr/post/hakkimizda>.
- “Yerel Yönetim Reformu Projesi’nin üçüncü aşaması başladı”. Erişim: 12 Kasım 2021, <https://www.lar.org.tr/faaliyetler/>
- Yetkin, O. (2020). *Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerinin Yapısı ve Geleceği*. Akademik Düşünce Dergisi, Sayı:1, 4-16.
- Yıldız, M. ve Babaoğlu, C. (2020). *Teknoloji ve Kamu Politikaları Yeni Teknoloji ve İş Yapma Biçimlerinin Kamu Yönetimi ve Politikalarına Etkisi*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Yılmaz, O.K. (2019). *Küresel Kentler Ve Türkiye Kentlerinin Küresel Kentler Arasındaki Konumları*. Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi, Sayı: 47, 465-483.
- Yılmaz, R. (2009). *Amerika Birleşik Devletlerinde Belediye Hizmetlerine İki Örnek*. Türk İdare Dergisi, Sayı: 462, 9-37.
- Yörük, M.A. (2001). *Elektronik Ticaret*. Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi, Sayı: 1. Erişim: 12 Ağustos 2021, [https://www.mfa.gov.tr/uluslararasi-ekonomik-sorunlar\\_subat-2001\\_.tr.mfa](https://www.mfa.gov.tr/uluslararasi-ekonomik-sorunlar_subat-2001_.tr.mfa)



Zeybek Cebeci, E. (2019). *Türk İdare Hukukunda Kamu Hizmetlerinin Belirlenmesinde Objektivist Ve Subjektivist Yaklaşımlar*. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 25(1), 86-96.

“Zeytinburnu Belediyesi’ne ‘e-Devlet’ Teşekkürü”, 2013. Erişim: 5 Kasım 2021, <https://zeytinburnu.istanbul/Haberler/Zeytinburnu-Belediyesine-e-Devlet-Tesekkuru/>

5393 Sayılı Belediye Kanunu. Kabul Tarihi: 3/7/2005. Yayımlandığı Resmi Gazete: 13/7/2005 Tarih ve 25874 Sayılı.

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu. Kabul Tarihi: 10/7/2004. Yayımlandığı Resmi Gazete: 23/7/2004 Tarih ve 25531 Sayılı.

27305 Sayılı Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik. Bakanlar Kurulu Kararının Tarihi: 29/6/2009, No: 2009/15169.

7099 Sayılı Yatırım Ortamının İyileştirilmesi Amacıyla Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. Kabul Tarihi: 15/2/2018. Resmi Gazete: 10/3/2018 Tarih ve 30356 Sayılı.

## EK 1

### ANKET SORULARI

Sayın katılımcı,

Bu anket formu, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı öğretim üyelerinden Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY danışmanlığında hazırlamış olduğum “Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Ve Vatandaşların Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı yüksek lisans tez çalışmamda kullanmak üzere hazırlanmıştır. Elde edilen veriler tamamen akademik amaçlı kullanılacak olup katılanların bilgileri hiçbir şekilde paylaşılmayacaktır. Katılımınız için çok teşekkür ederim.

Doç. Dr. Melike ERDOĞAN ÖZBEY

Deniz ÖZÇELİK

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi A.B.D.

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi A.B.D.

Öğretim Üyesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

melike.erdogan@comu.edu.tr

denizyuksele@comu.edu.tr

#### S.1) İnterneti kullanım amaçlarınız nelerdir?

İletişim kurmak ( )

Eğlence ( )

Kamu hizmetlerinden faydalanma ( )

Bilgi edinme ( )

Alışveriş ( )

**S.2) Aşağıdaki soruları durumunuzu ifade edecek şekilde “evet” yada “hayır” olarak işaretleyiniz.**

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak size uygun gelen seçeneğe “X” işareti koyunuz.	EVET	HAYIR
Ankara Büyükşehir Belediyesinin internet sayfasına hiç girdiniz mi?		
Kente ilişkin güncel haberleri belediyenin internet sitesinden takip eder misiniz?		
Daha önce belediyenin internet sayfasını kullanarak vergi, fatura, tahsilat vb. ödemede buldunuz mu?		

Halkı e-belediye hizmetleri konusunda bilgilendirmeye yönelik bir konferans ya da toplantı olsa gider miydiniz?		
E-belediye ile belediye hizmetlerinin sunumunun geliştiğine inanıyor musunuz?		

**S.3) Aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşlerinizi katılımınız doğrultusunda işaretleyiniz.**

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak size uygun gelen seçeneğe “X” işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Bir birey olarak Ankara Büyükşehir Belediyesinin e- belediye uygulamalarını destekliyorum.					
Ankara Büyükşehir Belediyesinin e-belediye konusundaki çalışmalarını takip ediyorum.					
Ankara Büyükşehir Belediyesi e-belediyecilik çalışmalarını başarıyla yürütmektedir.					
Ankara Büyükşehir Belediyesinin elektronik hizmetlerinden nasıl yararlanacağımı biliyorum.					
Ankara Büyükşehir Belediyesinin internet aracılığı ile fatura tahsilatı, vergi vb. tahsilat işlemleri belediye gelirlerinin takibini kolaylaştırmaktadır.					
Ankara Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulaması ile hangi hizmetleri on-line olarak sunduğu hakkında bilgim var.					
Ankara Büyükşehir Belediyesinin e-belediye uygulaması ile belediye hakkındaki şikayet ve görüşlerimi kolaylıkla kuruma iletebiliyorum.					

**S.4) E-belediye hizmetlerine ilişkin görüşlerinizi katılımınız doğrultusunda işaretleyiniz.**

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak size uygun gelen seçeneğe “X” işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum

Teknolojik gelişmelere ayak uydurulmasını sağlar.					
Bürokratik işlemleri azaltarak belediye personelinin iş yükününün azalmasına katkı sağlar.					
Bilgisayar kullanımıyla hizmetlerde hız ve kolaylık sağlar.					
Belediye bütçe ve hesaplarına halk tarafından kolayca ulaşılmasını sağlar.					
Kişilerin zaman ve mekan sınırlamasını ortadan kaldırır.					
Kamuoyunda olumlu tepkiler yaratarak seçimlerde destek görülmesini sağlar.					
Vatandaşların ilde yapılan proje ve hizmetlerden daha kolay haberdar olmasını sağlar.					

**S.5) Aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşlerinizi katılımınız doğrultusunda işaretleyiniz.**

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak size uygun gelen seçeneğe "X" işareti koyunuz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Halkın e-belediye konusunda yeterli bilgiye sahip olmayışı e-belediye uygulamalarının kullanımını azaltmaktadır.					
Vatandaşların konuya ilgisiz oluşu e-belediye uygulamalarının kullanımını azaltmaktadır.					
E-belediye hizmetleri için belediyelerde yeterli altyapının olmayışı hizmet sunumunun yaygınlaşmasını engellemektedir.					
Vatandaşların ödeme bilgileri ve kişisel verilerinin güvenliğine ilişkin endişeleri e-belediye hizmetlerinin kullanımını azaltmaktadır.					
Belediyelerin internet sayfalarının anlaşılır şekilde düzenlenmemesi vatandaşların e-belediye hizmetlerini kullanımlarını azaltmaktadır.					

**S.6) E-belediye uygulaması ile ilgili aşağıdaki hizmetlerden haberdar olup olmama durumunuzu ilgili kutucuklara işaretleyiniz.**

<b>E-belediye Uygulamasında Kullanılan Hizmetler</b>	<b>Bu uygulamanın adını hiç duymadım</b>	<b>Adını duydum ama ne olduğu hakkında bilgim yok</b>	<b>Bu konu hakkında kısmi bilgim var</b>	<b>Bu konu hakkında detaylı bilgim var</b>
e-tahsilat				
e-beyan				
e-rehber (kent rehberi)				
e-bildirim				
e-dergi				
e-pati				
Online destek				
Başkent 153				

### **Kişisel Bilgiler**

<b>S.7) Yaşınız?</b> 18-30 ( ) 31-45 ( ) 46-65 ( ) 65 üzeri ( )	<b>S.8) Eğitim Durumunuz?</b> İlköğretim ve Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Lisansüstü ( )
<b>S.9) Cinsiyetiniz?</b> Kadın ( ) Erkek ( )	<b>S.10) Aylık kazancınız?</b> 1000 TL ve altı ( ) 1001-4260 TL ( ) 4261-7000 TL ( ) 7001 TL ve üzeri ( )

<b>S.11) Mesleğiniz?</b> Memur ( ) Öğrenci ( ) İşçi ( ) Serbest Meslek ( ) İşsiz ( ) Emekli ( ) Ev Hanımı ( ) Diğer ( )	<b>S.12) Kaç yıldır Ankara'da ikamet etmektesiniz?</b> 0-5 yıl arası ( ) 6-10 yıl arası ( ) 11-20 yıl arası ( ) 20 yıl üzeri ( )
---	--