

TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI: KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

E-MUNICIPALITY APPLICATIONS IN METROPOLITAN MUNICIPALITIES IN TÜRKİYE: A COMPARATIVE ANALYSIS

Salih ÇİFTÇİ¹ - Leyla ÇİFTÇİ²

Öz

Bu çalışmanın amacı Türkiye’de büyükşehir belediyelerinde online yürütülen uygulamaları e-hizmet ve e-demokrasi kavramları çerçevesinde incelemektir. Öncelikle bu alanda yapılmış çalışmalar ele alınmış, daha sonra belediyelerin web sayfalarının içerikleri analiz edilerek büyükşehir belediyelerinde e-hizmet ve e-demokrasi kavramlarıyla birlikte günümüzün önemli unsuru haline gelen e-denetim ve e-katılım uygulamaları da değerlendirilmiştir. Analiz yapılırken, 6360 sayılı yasa ile büyükşehir belediyesi statüsü kazandıkları ilk yıl olan 2014 yılı ile 2022 yılları karşılaştırılmıştır. Bu kapsamda büyükşehir belediyelerinin bilgilendirme ve haber odaklı e-hizmet uygulamalarına daha çok *yöneldiği* ancak e-demokrasi anlayışına katkı sağlayacak uygulamaların daha alt düzeyde olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir Belediyesi, e-hizmet, e-denetim, e-demokrasi

Abstract

The aim of this study is to examine the online applications in metropolitan municipalities in Türkiye within the framework of the concepts of e-service and e-democracy. First of all, the studies carried out in this area were discussed, then the contents of the web pages of the municipalities were analyzed and the e-audit and e-participation practices, which have become an important element of today, together with the concepts of e-service and e-democracy in metropolitan municipalities were evaluated. While analyzing, the years 2014 and 2022, when they gained metropolitan municipality status with the law numbered 6360, were compared. In this context, it has been observed that metropolitan municipalities are more focused on information and news-oriented e-service applications, but the applications that will contribute to the e-democracy understanding are at a lower level.

Keywords: Metropolitan Municipality, e-service, e-audit, e-democracy

¹ Öğr. Üyesi, Bartın Üniversitesi, İİBF, SBKY, sciftci@bartin.edu.tr, Orcid: 0000-0002-0574-2164

² Gör. Dr., Bartın Üniversitesi, İİBF, SBKY, leylac@bartin.edu.tr, Orcid: 0000-0001-9436-2050

GİRİŞ

Anayasa'nın "mahalli müşterek ihtiyaçların karşılayıcısı" olarak tanımladığı yerel yönetimlerden belediye ve il özel idarelerinin temelleri 1856 ve 1864 tarihli düzenlemelerle atılmış ve bu yönetimler o tarihlerden itibaren çeşitli ihtiyaçların karşılanmasında görev almıştır. Daha eski bir yönetim birimi olan köyler ise köy halkının ihtiyaçlarını karşılayan geleneksel yönetim biçimi olarak varlığını sürdürmüştür. Kentleşmenin yarattığı sorunlara bir çözüm olarak ortaya çıkan büyükşehir belediyeleri ise diğer yerel birimlerine göre daha yakın tarihli ve modern yönetim biçimidir. 1982 Anayasası'ndaki "Büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri" getirilebileceğine ilişkin hüküm sonrasında 195 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile bu belediyeler 1984 yılında hukuki rejime kavuşmuştur (Özgür, 2008:150-151). Başlangıçta az sayıda ili içine alan büyükşehir yönetim biçimi zaman içinde sayıca artış göstermiş ve 2014 yılında yürürlüğe giren 6360 Sayılı Kanun ile büyükşehir belediye il sayısı otuza yükselmiştir.

1980 sonrasında dünya genelinde hızla yayılan yönetim teorisi ve uygulanması vatandaş odaklılık, yönetişim, katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi unsurları gündeme getirmiştir. Küreselleşmenin de etkisiyle vatandaşa yakın olma, demokratiklik, düşük kırtasiyecilik gibi bazı önemli üstünlükleri olan yerel yönetimler bu süreçte sık sık "güçlendirilmesi" arzulanan yönetim birimi olmuştur. Dünya aynı dönemde bilişim çağı olarak ifade edilen bir çağı yaşamakta, teknoloji hem yönetim hem örgütler için önemli imkânlar sunmaktadır. 2000'li yıllarda artık özellikle internet temelli teknolojilerden toplumların önemli bir kısmı yararlanmakta, yönetimler Bilgi ve İletişim Teknolojileri(BİT) aracılığıyla hizmet sunabilmekte, böylece hem belediyeler hem vatandaşlar açısından çeşitli kolaylıklar sağlamaktadır. Ayrıca yine bu teknoloji demokrasinin gerçekleşmesinde de katkı sağlayıcı bir işlev görmektedir.

İdare tarafından kendi personeli aracılığıyla yürütülen kamu hizmetleri zamanla merkezden yerele ve özele doğru kayarken bu hizmetler ihale, yap-işlet-devret, özelleştirme gibi farklı mekanizmalar aracılığıyla yürütülmeye başlanmıştır. Hizmetlerin farklı birimlerce yürütülmesi yanında farklı yöntemlerle de yürütüldüğü görülmektedir. Özellikle teknolojik gelişmelerle birlikte hem kamu yönetiminin yükünü azaltarak etkin ve verimli kamu hizmeti sunmak hem de vatandaşın hizmet alım sürecini kolaylaştırarak vatandaş memnuniyeti sağlamak bakımından önemli bir yöntem olarak elektronik hizmet sunumunun kapsamı her geçen gün genişlemektedir.

Bu kapsamda Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin internet sayfalarının içerikleri e-hizmet ve e-demokrasi kavramları çerçevesinde analiz edilerek değerlendirilmiştir. Değerlendirme yapılırken 2014 ve 2022 yıllarında ki online olarak sundukları hizmetlerin demokrasi, katılım ve denetim unsurlarının etkinliği incelenecektir. 2014 yılında yapılan yerel yönetim seçimleri, 6360 sayılı düzenlemeyle büyükşehir belediyesi statüsü kazanan belediyelerin, söz konusu yeni düzenlemeye göre organlarının seçildiği ilk yerel seçimdir. 2014-2022 yılları arası dönemde önemli teknolojik değişimler yaşanmış ve dünya Covid-19 olarak ifade edilen salgın sürecinde internet kullanımına daha fazla ihtiyaç duymuştur. Bu sebeple iki tarih arasında belediyelerin web sitelerini geliştirmelerini gerektirecek önemli gelişmeler meydana gelmiştir. Bu sebeple belediyelerin online belediyececilik uygulamalarında bu 8 yıllık süreçte bir değişim meydana gelip gelmediği, geldiyse bu değişimin nasıl olduğunu ortaya çıkarmak önemlidir.

Kamu Hizmetlerinin Online Sunumu ve E-Belediyecilik

Kamu hizmetlerinin online sunumunu sağlayan e-devlet uygulamaları e-bilgi, e-işlem, e-katılım gibi uygulamaların kesişimi olarak kendini göstermektedir. Ayrıca dijital devlet, çevrimiçi devlet gibi terimlerle ifade edilen e-devlet kavramı, günümüzde gelişen teknoloji ile mobil devlet, her yerde bulunan devlet, akıllı devlet gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Manoharan and Ingrams, 2018: 57). Merkezi düzeyde yürütülen online kamu hizmetleri yanında belediyeler tarafından da yerel kamu hizmetleri e-belediye uygulamaları adıyla yürütülmektedir. Geleneksel hizmet sunumunun tamamlayıcı ve modern bir unsur olarak görülen online hizmet uygulamaları yerel yönetimlerde kaynak, bütçe ve insan optimizasyonu, bilgilerin etkin ve verimli yönetimi, şeffaflık gibi faydalar sağlamaktadır (Bayona and Marales, 2017: 49-50). Bu anlamda e-belediyecilik uygulamaları ile bir taraftan yerel hizmet sunumunda kolaylıklar, diğer taraftan bilgilendirme ve haber verme imkânı sağlanmaktadır. Örneğin borç ödeme, uzaktan dilekçe başvurusu yapma, evrak takip etme, haber alma ve duyurulardan bilgi edinme, imar değişiklikleri, meclis kararları gibi konularda bilgi edinerek işlem yapabilmekte ve böylece zaman tasarrufu sağlanabilmektedir. Bununla birlikte hizmet alım süresinin kısalması bakımından yani çevrim zamanının ve maliyetlerin azalmasına da katkı yaptığından dolayı elektronik uygulamaların, zamanla değişen yönetim anlayışının yeni değeri olarak kabul edileceğini belirtmektedir (Johansson, 1993: 4).

E-belediyecilik uygulamaları ile açık ve şeffaf bir kamu yönetimine katkı sağlanmaktadır (Alodalı vd., 2012: 88). Belediyelere talep ve istekler ile şikâyetlerin daha kolay iletilabilir olması, bu uygulamaların sağladığı önemli faydalardandır. Online hizmet uygulamaları yerel yönetimlerin hizmet sunumunun iyileştirilmesi, paydaşlarla daha iyi ilişkiler kurulması ve halk katılımının artırılması için önemli imkânlar sunmaktadır (Manoharan and Ingrams, 2018: 58). Günümüzde borç sorgulama-ödeme, hava durumu, nöbetçi eczane, hal fiyatları gibi basit hizmetler yanında özellikle ihale ve toplantıların canlı yayınlaması, yerel halka yönelik anket yapılması gibi çok geniş yelpazede e-belediye uygulamaları gerçekleşmektedir. Tüm bunlar yanında e-belediye uygulamaları gerek açıklık ve şeffaflığı hayata geçirmeye yönelik içerikleri gerekse de anket, istek/şikâyet gibi mekanizmalar aracılığıyla yerel demokrasinin işlerliğine de katkı sağlamaktadır. Diğer yandan e-belediye uygulamaları “haberleşme/bilgileşme” kanalı olarak da adlandırılmaktadır. Henden ve Henden’e göre; (2005: 52) e-belediyecilik belediye ile vatandaş ve diğer kamu kurumları arasında bilgi akışı saylayarak haberdar olma oranını da artırmaktadır.

Elektronik hizmet sunumunun sağladığı faydalar kadar bazı zorlukları da bulunmaktadır. Bu sebeple genellikle başlı başına bir hizmet yöntemi olarak görülememekte, tamamlayıcı, destekleyici, kolaylaştırıcı bir hizmet yöntemi olarak kullanılmaktadır. Çünkü tüm yerel halkın internet ve bilgisayara erişim imkânı bulunmamaktadır veya değişime karşı bir dirençle karşılaşılması muhtemeldir. Ayrıca bu yöntem kendi içinde veri ve güvenlik riskleri taşımaktadır (Bayona and Marales, 2017: 50). Bu sebeple yerel yönetimler tarafından sunulan geleneksel belediye görevlerinin tamamen bu yöntemle sunulması mümkün görünmemektedir.

Moon (2002)’a göre, belediyelerin büyüklüğü ile e-belediye uygulamalarının gelişmişliği arasında ilişki bulunmaktadır. Nüfus yoğunluğunun daha büyük olduğu yönetimlerde e-belediye uygulamalarının daha ileri düzeyde bulunmasının yanında belediyelerin teknik, mali ve personel kapasitesinin de online hizmet sunumunda önemli bir kriter olduğunu belirtmektedir (Moon, 2002: 431).

Online belediye hizmetlerinde ortaya çıkan yeni hizmet ihtiyaçları ve teknolojinin yarattığı yeni imkânlar hizmet kapsamını nicelik ve nitelik olarak geliştirmektedir. Örneğin ABD’de 2004 yılında her bir yerel yönetim birimi, e-devleti benimserken daha çok bilgi ve

hizmet sağlıyorken, sınırlı sayıda işlem ve etkileşim sağlıyordu (Coursey 2005). 2011 ve daha sonraki yıllarda ise Amerikan yerel yönetimleri, web siteleri aracılığıyla çevrimiçi olarak daha fazla bilgi, hizmet, işlem ve etkileşim dizisi sunmaya başlamış olsa da bilgi ve hizmetler ağırlıklı olmaya devam etmiştir (Norris and Reddick, 2012: 173). Norris ve Reddick (2012) 2004 ile 2011 yıllarına yönelik yaptıkları karşılaştırmada e-belediye uygulamalarında karşılaşılan sorunların değişmediğini belirtmekte ve özellikle mali yetersizliklere ilişkin engellerin 2011 yılında daha da arttığını ifade etmektedir. Bunun nedenleri olarak ise ekonomik gerileme, e-belediyenin ucuz bir yöntem olmaması ve/veya mali zorluk yaşayan belediyelere ek yük getirmesi olarak ifade edilmektedir (Norris and Reddick, 2012: 173).

Özellikle iki yılı aşkın süredir devam eden Covid-19 salgını hem idare hem vatandaşlar açısından online hizmet sunumunun daha çok talep edilmesi sonucunu doğurmuş, bu süreçte hizmetlerin uzaktan sunulması olağandışı ya da destekleyici bir yöntem olmanın ötesine geçerek yaygın bir uygulama halini almıştır. Pandemi sürecinde ortaya çıkan hastalık, bulaşma riski yanında getirilen yasak, kısıtlama ve kurallar kimi zaman mükellef, kimi zaman yararlanıcı olan vatandaşlar için çeşitli zorlukları beraberinde getirmiştir. Özellikle teknoloji ile tanışık olarak dünyaya gelen genç kitleler için hizmetlerin online sunulması hem daha kolay ve sorunsuz hem daha cazip olarak görülmektedir. Diğer taraftan belediye dışında kalan hem ulusal hem uluslararası hemşehrilere, diğer kişilere, belediyelere, kurum ve kuruluşlara yönelik sunulan hizmet ve bilgilendirmeler de bu sayede gerçekleşmektedir.

Literatür Taraması

Türkiye’de yerel yönetimler alanında BİT uygulamaları ile ilgili çeşitli dergilerde yayınlanan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Çalışmalarda ağırlıklı olarak çeşitli belediye/belediyeler örneğinde içerik analizi yapılmakta ve bu analizler neticesinde e-belediyecilik uygulamaları değerlendirilmektedir. Bu çalışmalardan birinde belediye yönetici ve meclis üyelerinin e-devlete yaklaşımını Denizli Belediyesi örneğinde ele alan Kösecik ve Karkın (2004) belediye yönetici ve meclis üyelerinin e-devlete olumlu bir tutum içinde olduklarını belirtmektedir. Bununla birlikte yönetici ve üyelerde bilgisayar okuryazarlığı konusunda eksiklikler bulunduğu da vurgu yapmaktadır.

Afyon il merkezinde ikamet eden halkın e-belediye hakkında fikir düzeyini ölçmek amacıyla yaptığı çalışmada Gürler Hazman (2005) halkın eğitim ve gelir durumu etkili olmakla birlikte genel olarak e-belediye farkındalık, ilgi ve bilgi düzeyinin düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Zamanla farkındalığın artacağı kanaatinde olan yazar belediyelerin tanıtım ve eğitim araçlarını kullanarak bu sürece olumlu katkı yapabileceğini belirtmektedir.

“Türkiye’de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği” isimli çalışmasında Şahin (2007), e-devlet uygulamalarının artmasına paralel bir şekilde dünyada ve Türkiye’de e-belediye uygulamalarında da önemli bir artış yaşandığını belirtmektedir. Yazar ağırlıklı ve vatandaşa en yakın yerel yönetim birimi olması bakımından e-dönüşüm projelerinde belediyelerin özellikle önemli olduğunu vurgulamaktadır. Konya belediyeleri üzerinde yaptığı alan araştırması neticesinde Şahin, web sayfalarının tanıtıcı bir broşür ve halkla ilişkiler ağırlıklı olduğu sonucuna varmıştır. E-belediye uygulamalarının sorunlarına çözüm olarak tek yönlü bilgi aktarımından kurtulma, altyapı yatırımları için bütçe ayırma, merkezi yönetim kuruluşları ile diğer yerel yönetim kuruluşları ile iletişim ve koordinasyon sağlama ve yerel halkı bilinçlendirmenin önemini vurgulamaktadır.

Akay (2007) 1999 yılında veri ve bilgilerin internet üzerinden engelsiz paylaşımını gerçekleştirmek amacıyla kurulan YerelNET web portalı üzerine yaptığı araştırmasında portalın hedeflerinin büyük bir kısmını gerçekleştirdiğini, bilgisayar kullanan personel

sayısında artış sağladığını, yazılım ve donanım altyapısının gelişmesine katkısı olduğunu belirtmektedir.

Karakurt Tosun (2008) Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamalarını Bursa Büyükşehir Belediyesi kapsamındaki Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım Belediyelerinin web sitelerini analiz ederek değerlendirmektedir. Her bir belediyenin ana ve alt sayfalarını erişilebilirlik, güncellik, hızlı erişim, rahat kullanım, içerik, etkileşim kriterleri açısından siteleri inceleyen yazar, bir yıl arayla Türkiye’nin en iyi belediyeleri seçilen Nilüfer ve Osmangazi Belediyelerinin e-belediyeçilik fonksiyonlarını tam olarak yerine getirdiği sonucuna ulaşmıştır.

Durna ve Özel (2008) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise küreselleşmenin sermayeyi kendilerine çekmek için bir rekabet doğurduğu ve e-yönetim uygulamalarının da bu rekabette önemli bir fonksiyona sahip olduğu belirtilmekte ve e-yerel yönetimin yönetimle halk arasında etkileşim yaratma, katılım, saydamlık, şeffaflık, esneklik, güvenilirlik gibi olumlu yönleri bulunabileceği ifade edilmektedir. Yazarlar bu süreçte yalnız teknik ve yönetsel değil, düşünsel kalıpların da değişmesi gerektiğini belirtmektedir. Mevcut büyükşehir web sitelerinin bilgi odaklı bir niteliğe sahip olması eleştirilerek kullanıcı odaklı bir anlayış benimsenmesi gerekliliği ifade edilmektedir.

Literatürde yaygın olarak e-devletin olumlandığını ve e-devlete yönelik eleştirel çalışmaların sınırlı (%6) olduğunu belirten Yıldız (2009), ABD ve Türkiye’deki iki yerel yönetim örneğinde e-devlet uygulamalarını kişisel bilgilerin mahremiyetinin ihlali çerçevesinde ele almaktadır. Yazara göre herhangi bir nedenle suçlu bulunan kişilerin sanal ortamda teşhirinin kamu yararı amacıyla da olsa sadece kanunla yapılması ve Anayasa, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nin temel maddeleri ele alınarak teşhir uygulamasının hukukiliğinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

“Belediyelerin E-Demokrasiye Bakışı” isimli çalışmada Üste ve Güzel (2009) İzmir’de Büyükşehir, Karşıyaka, Konak, Balçova, Gaziemir ve Narlıdere ilçe belediyeleri personeline yönelik yaptığı alan araştırmasında personelin e-demokrasinin gerçekleştirebileceği yönünde bir kanaati bulunduğunu, halkın teknoloji ile oy vermeye teşvik edilebileceği ve demokratik katılımı artırabileceği yönündeki kanaatin ağırlıklı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Üste ve Güzel’e göre e-demokrasi kültürü oluşabilmesi için personel eğitiminin, iletişim teknolojilerinin halk arasında yaygınlaştırılmasının ve e-demokrasi için gerekli hukuki altyapının oluşturulmasının önemi bulunmaktadır.

Dünyada başarılı uygulama örnekleri ile Türkiye’de e-devlet kapsamında bazı belediyeler Demirel (2010) tarafından e-yönetişim kavramı çerçevesinde ele alınarak incelenmektedir. Demirel dünyadaki örneklerden yola çıkarak e-yönetişim için güçlü bir sivil toplum yapısı ile çoğulcu siyasi ve yönetsel yapının önemine dikkat çekmektedir. Merkeziyetçi, otoriter ve geleneksel toplum yapılarında e-yönetişimin tepeden inme uygulanması durumunda da bürokratik ve toplumsal tepkilerle karşılaşacağı değerlendirilmesini yapmaktadır.

Küreselleşmenin sadece toplumun küçük bir kesimini kazançlı çıkardığını belirten Kesgin (2011), yoksulların yerel hizmetlere ulaşmasının önünde bariyer olduğunu, bu durumun yoksulları siyasete yabancılaştırdığını belirtmekte ve yoksullar için siyasetin sadece seçim dönemlerinde anlam kazandığını ifade etmektedir. E-devletin bu yabancılaşmayı azaltma potansiyelleri üzerinde duran yazar teknolojinin iyileştirici özelliklerinin desteklenmesi ve yeni eşitsizliklerin önlenmesi gerektiğini belirtmektedir.

E-belediye uygulamalarının yerel yönetim sistemi içindeki yeri, önemi ve bu alanda karşılaşılan sorunları ele alarak yaşanan son gelişmeleri değerlendiren Pektaş (2011), Türkiye’de e-belediyeçilik üzerinde akademisyen, kamu kurumları ve sivil toplum

örgütlerinin son yıllarda yapılan araştırmalarını incelemiştir. Yazar e-belediye uygulamalarının hemşehri memnuniyetini karşılamada belediye yönetimlerine önemli katkılar sağladığını ve bilişim, iletişim ve etkileşim maliyetlerini düşüreceğini ifade etmektedir.

Konya Büyükşehir Belediyesi'nin "başkana mesaj" bölümlü e-posta linklerini inceleyen Güllüpınar (2012) vatandaşların e-posta aracını yalnızca yönetimden bireysel talepte bulunmak için kullanmadıklarını tespit etmiştir. Yerel halk belediye hizmetlerine ilişkin dilek, şikâyet, eleştiri vb. amacıyla da belediye e-postasını aktif olarak kullanmaktadır. Araştırmaya göre mesajlar yalnız olumsuz değil, olumlu değerlendirmeleri de içermektedir. Mesajların %67sinin vatandaşın belediye hizmetleri (üstyapı ve ulaşım) ile ilgili geribildirimleri içerdiğini belirten yazar bu durumu yönetime katılımın üst derecede olması olarak yorumlamaktadır.

Acılar (2012) Bilecik Belediyesi örneğinde büyük şehirlere oranla sınırlı insan ve finansal kaynağı olan küçük belediyelerin web sitelerini ve e-belediye uygulamalarını ele almıştır. Acılar, belediye web sitesinin web olanaklarını yeterince kullanmadığını, vatandaşa yeterli hizmet veremediğini, herhangi bir borç tahsilatı yapılmadığını, sitenin genel olarak tek taraflı bilgi verdiğini ve sayfanın yeterince kullanışlı olmadığını tespit etmiştir. Yazara göre belediyelerden bu alanda beklenen sonuçların alınması için bütçe ayırmaya teşvik edilmesi, bütçede kaynağı olmayan belediyelere mali ve teknik destek verilmesi, belediyelerin bilgilendirilmesi, katılımcı anlayışın pekiştirilmesi, halkın beklenti ve isteklerinin karşılanması gereklidir.

Yaman vd. (2013: 2018) Türkiye'de e-belediye uygulamalarını Batı Karadeniz Örneği üzerinden ele alarak değerlendirmiştir. Çalışmalarında e-belediye uygulamalarının standart ve kaynak israfını önleyici hale getirilmesi, güvenlik önlenmelerinin alınması, küçük belediyelerin mali açıdan desteklenmesi, personel eğitimi gibi konular vurgulanmıştır.

Alodalı vd. (2012) yaptıkları çalışmada Akdeniz Bölgesi örneğinde bilgi-belge verme, iletişim hizmetleri ve online işlem hizmetleri başlıkları çerçevesinde il belediyelerini incelemiştir. Zeren vd (2015) Aydın ili özelinde yaptığı çalışmada katılımcılara anket yaparak e-devlet ve e-belediye kullanım durumunu ortaya çıkarmıştır. Erdoğan (2019) çalışmasında yerel yönetimlerde e-belediyecilik konusunu ele almış ve İçişleri Bakanlığı E-Belediye Sistemini incelemiştir. Kırac ve Bayrakçı (2020) ise farklı e-devlet uygulamalarından bahsederek Türkiye'de e-belediyeciliğin gelişimini ele almıştır.

Mevcut çalışmanın amacı ise yukarıda bahsedilen çalışmalara benzer şekilde içerik analizi yöntemine dayanmaktadır. Bununla birlikte hem büyükşehir belediyelerinin web sitelerinin karşılaştırılması hem de iki dönem (2014-2022) arasındaki farkın ortaya koyulması amaçlanmaktadır. Diğer taraftan bu çalışmada web sitelerinden sunulan hizmetler, bilgilendirme ve iletişime dayalı işlemler e-hizmet, e-katılım ve e-demokrasi kavramları içinde değerlendirilerek bu kavramlara ilişkin yorumlama yapılacaktır.

Büyükşehir Belediyelerinde E-Hizmet

Büyük yerleşim merkezlerinde klasik belediyecilik anlayışı ile hizmet sunumunun gerçekleştirilememesi büyükşehir belediye modelini ortaya çıkarmıştır. Başlangıçta az sayıda il için öngörülen büyükşehir yönetim modeli zamanla olağan bir yönetim biçimi haline almaya başlamıştır. Büyükşehir belediyelerine ilişkin temel düzenleme olan 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu'na (Mevzuat Bilgi sistemi, 2022) göre büyükşehir belediyesi "*Sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içerisindeki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idarî ve malî özerkliğe sahip olarak kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu*

TÜRKİYE’DE BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE E-BELEDİYE UYGULAMALARI:
KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

tüzel kişisini” (md. 3) ifade etmektedir. Nüfusu 750 000 ve üzeri olan illerin büyükşehir belediye statüsü kazanması kanunla olmaktadır (md. 4).

Büyükşehir belediyeleri kanunla kendisine verilen görevleri yapmakta ve yetkileri kullanmaktadır. Genelde tüm kamu kurum ve kuruluşları özelde ise büyükşehir belediyeleri yükümlü oldukları görevleri hızlı, verimli ve etkin sunmaya zorlanmaktadır. Bu zorlamanın yarattığı sonuçlardan biri de BİT kullanımıdır. Belediyelerin kanunlarla kendisine verdiği görev ve sunduğu hizmetlerin BİT yardımıyla sunulması literatürde e-hizmet kavramıyla ifade edilmektedir (Sobacı, 2012: 9).

Tablo1: E-Belediye Kapısı Durumuna Göre Büyükşehir Belediyeleri

Büyükşehir Belediyesi	E-Belediye Kapısı	
	2014	2022
Adana	+	+
Ankara	+	+
Antalya	+	+
Aydın	+	+
Balıkesir	+	+
Bursa	+	+
Denizli	+	+
Diyarbakır	-	+
Eskişehir	+	+
Erzurum	-	-
Gaziantep	+	+
Hatay	+	+
İstanbul	+	+
İzmir	+	+
Kahramanmaraş	-	-
Kayseri	+	+
Kocaeli	+	+
Konya	+	+
Malatya	+	+
Manisa	+	+
Mardin	+	-
Mersin	+	+
Muğla	+	+
Ordu	+	+
Sakarya	+	+
Samsun	-	+
Şanlıurfa	+	+
Tekirdağ	+	+
Trabzon	+	+
Van	+	+

Kaynak: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 1’de gösterildiği gibi, 2014 yılında sadece dört büyükşehir belediyesi hariç, diğer büyükşehir belediyelerinin e-belediye kapısı bulunmaktadır. 6360 sayılı düzenlemeden sonra büyükşehir belediyesi statüsünün kazanıldığı 2014 yılında e-belediye kapısı olmayan büyükşehir belediyeleri Diyarbakır, Erzurum, Kahramanmaraş ve Samsun illeridir. Diyarbakır ve Samsun büyükşehir belediyelerinde 2014 yılında e-belediye kapısı bulunmazken 2022 yılında bu portal oluşturulmuştur. Portalda sadece online işlemler, e-işlem, e-hizmetler, interaktif gibi farklı isimler altında e-belediye hizmetleri sunulmaktadır. Diğer taraftan Erzurum ve Kahramanmaraş büyükşehir belediyelerinde her iki dönemde de e-belediye kapısı bulunmamakla beraber e-hizmet portalı altında bazı online bilgiler yer almaktadır. Bu

kapsamda e-hizmet olarak sadece Erzurum büyükşehir belediyesi web sayfasında e-imar ve e-dilekçe hizmeti sunulmaktadır. Mardin büyükşehir belediyesinde ise 2014 yılında e-belediyecilik kapısı üzerinden hizmetler yürütülürken 2022 yılında e-belediye portalı yer almakta ancak sistem e-devlet kapısına yönlendirme yapmaktadır. Dolayısıyla Mardin büyükşehir belediyesinin kendi web sayfasından e-belediyeye ilişkin hizmet sunulmamaktadır.

Büyükşehir belediyelerinin görevleri 5216 sayılı kanunda sayma usulü ile belirtilmiş ve sayılanlar dışındaki görevlerin ilçe ve ilk kademe belediyelerince yürütüleceği hüküm altına alınmıştır (md. 7). Kanunun büyükşehir belediyelerine verdiği görev ve sorumluluklardan bir kısmı belediyeler tarafından online sunulmakta veya sunulan hizmetlerle ilgili online bilgilendirme yapılmaktadır.

Tablo 2: Büyükşehir Belediyelerinde e-Hizmet Uygulamasının Genel Görünümü

Belediye	Borç ödeme		Ulaşım bilgileri		Mezarlık Bilgileri		Hal Fiyatları		İmar Planları		Stratejik Planlar		Nöbetçi Eczaneler		Toplam	
	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022
Adana	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	6	6
Ankara	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	7	7
Antalya	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	-	5	6
Aydın	+	+	-	+	+	-	-	+	-	+	+	+	+	+	4	6
Bahçeşehir	+	+	+	+	-	-	-	+	-	+	+	+	+	+	4	6
Bursa	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	7	7
D.Bakır	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	6	5
Denizli	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	7	6
Erzurum	-	-	-	+	-	+	-	-	-	+	+	+	+	+	2	5
Eskişehir	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	7	7
Gaziantep	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	6	7
Hatay	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	7	6
İstanbul	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	7	6
İzmir	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	7	6
K.Maraş	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	6	7
Kayseri	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	5	7
Kocaeli	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	5	7
Konya	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	5	7
Malatya	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	6	6
Manisa	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	5	7
Mardin	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	2	1
Mersin	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	6	7
Muğla	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	5	7
Ordu	+	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	+	+	2	7
Sakarya	+	+	+	+	+	-	-	-	-	+	+	+	+	+	5	5
Samsun	-	+	+	+	-	-	+	+	-	-	+	+	+	+	4	5
Şanlıurfa	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	5	6
Tekirdağ	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	6	7
Trabzon	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	6	7
Van	-	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	-	-	2	6

Kaynak: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Belediyelerin online yürüttükleri hizmetlerde en yüksek oran borç ödeme uygulamasıdır. Borçların online sorgulanabilmesi ve ödenebilmesi hem belediye hem de vatandaş açısından külfet azaltıcı bir nitelik taşıdığından, özellikle bu hizmet türü belediyelerin önemli bir kısmı tarafından benimsenmiştir. Büyükşehir belediyelerinin e-hizmet portalında sunduğu hizmetlere bakıldığında hemen hemen birbirleriyle benzerlik

göstermektedir. Borç ödemenin yanında şehir içi ulaşım bilgileri, mezarlık bilgileri, belediye hal pazarındaki ürünlerin giriş çıkış fiyatları, imar ve stratejik planları ve nöbetçi eczanelerin gün ve saatlerinin bilgileri yer almaktadır. 2014-2022 yılları arasında Erzurum, Ordu ve Van büyükşehir belediyeleri online hizmet sunumunda önemli gelişme göstermiştir. Bununla birlikte Mardin büyükşehir belediyesi diğer belediyelere nazaran daha az hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. E-hizmet kapısı altında toplam 7 kategoriye ayrılan hizmetlerin tamamını yalnızca 14 büyükşehir belediyesi sunmaktadır.

Büyükşehir Belediyelerinde E-Demokrasi

BİT temelli hizmet anlayışı literatüre çok sayıda yeni kavram kazandırmıştır. Bu kavramlar genellikle mevcut kavramların başına “e-” eki getirilmek suretiyle gerçekleşmektedir. Demokrasinin beşiği ve okulu kabul edilen yerel yönetimlerde demokrasinin işlerlik kazanması, daha kalıcı ve etkin hale gelmesi açısından büyük öneme sahip (Çukurçayır, 2008:5) olan ve yerel halkı ilgilendiren konularda halkın karar alma sürecine katılması (Belli ve Aydın, 2012:137) anlamına gelen yerel demokrasi kavramı bakımından e-demokrasinin belediyelerde işlerlik kazanması büyük önem taşımaktadır. E-demokrasi belediyeler açısından yerel halkın aktif katılımını sağlamak ve politika oluşturmak amacıyla yönetim ile işbirliği yapmasıdır (Sobacı, 2012: 9). Bilgi iletişim teknolojilerinin siyasal süreçte kullanılması olarak tanımlanabilecek bu kavram demokratik siyasal sürecin işleyişi ile ilgili faaliyetleri de kapsamaktadır (Şahin vd., 2004:256).

Büyükşehirlerde e-belediye uygulamalarının demokrasi ayağını doğrudan ve dolaylı demokrasi mekanizmaları çerçevesinde değerlendirmek mümkündür. Halkın online olarak belediyenin karar ve uygulama süreçlerine katılımını sağlayan anketler ve projeler doğrudan demokrasi mekanizmaları (e-katılım) iken, yönetimi çeşitli araçlarla denetlemesi de (e-denetim) dolaylı demokrasi kapsamına girmektedir. Alınan karar ve yürütülen faaliyetlerin halk tarafından erişilebilir kılınması seçim veya seçim dışı mekanizmalarla demokrasinin gerçekleşmesine katkıda bulunmaktadır.

Büyükşehir Belediyelerinde Dolaylı Demokrasi (E-denetim)

Kamu yönetiminde etik olmayan davranışları önlemek ve etiğe yönelik sorunları çözüme kavuşturmak amacıyla, 1980 sonrasında gündeme gelen ancak günümüzde daha da etkinlik kazanan kamu yönetiminin şeffaf, hesap verebilir ve açık olması gerekliliği, merkezi idare yanında yerel yönetimleri de kapsamaktadır. İlgililerin BİT aracılığıyla yönetsel karar ve eylemlerin bilgisine erişebilirliği ve/veya yine bu teknolojiler aracılığıyla halkın şikâyetlerini daha hızlı, aracısız ve düşük maliyetle ifade etmesini kapsayan e-denetim (Sobacı, 2012: 164) son zamanlarda önemli uygulamalardan biridir. Günümüzde kamu yönetimi hukuksal ve etik gerekçelerle işlem ve eylemlerinden kitleleri haberdar etmekte ve başvuru hakkı vermekte, böylece halk açısından yönetim denetlenebilir hale gelmektedir.

Tablo 3: Büyükşehir Belediyelerinde Dolaylı Demokrasi Mekanizmalarının Genel Görünümü (e-denetim)

E-Denetim Unsurları	Evrak Takip		İstek/Şikâyet		Meclis Kararları		Stratejik Plan		Performans programı		Faaliyet Raporu		Bilgi Edinme		İmar Planları		Haberler		Video ³		Proje ⁴	
	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022
Adana	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+	+	+
Ankara	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
Antalya	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-
Aydın	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	-	+	+
Balıkesir	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	-	+	-
Bursa	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
Diyarbakır	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+
Denizli	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+
Eskişehir	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-
Erzurum	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	-	+	+
Gaziantep	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+
Hatay	-	-	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	-
İstanbul	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+
İzmir	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
K.Maraş	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	-
Kayseri	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	+
Kocaeli	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Konya	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
Malatya	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	-
Manisa	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	+
Mardin	-	-	+	-	+	-	-	-	-	+	-	+	+	-	-	-	+	+	-	-	+	-
Mersin	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+
Muğla	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
Ordu	+	-	+	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
Sakarya	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
Samsun	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+
Şanlıurfa	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	-	+	+
Tekirdağ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	-	-	+	+
Trabzon	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	+
Van	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-

Kaynak: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Belediyelerde tek ve çift yönlü bu bilgi akışının sunulmasında yönetimden beklenen açıklık ve şeffaflık ilkesi, bilgi edinme hakkı gibi ilke ve düzenlemeler büyük önem taşımaktadır. Görüldüğü üzere büyükşehir belediyelerinin internet siteleri özellikle şeffaflığın sağlanması açısından önemli sayılabilecek bazı bilgileri ilgililerin erişimine açık tutmaktadır. Stratejik plan, performans programı, meclis kararları, imar planları, gerçekleştirilen veya gerçekleştirilecek projeler, haberler, videolar gibi tek yönlü bilgi trafiği dışında belediyelerin

³ Meclis toplantıları, ihale odası gibi önemli karar alma süreçlerinin online izlenebileceği mekanizmaları kapsamaktadır.

⁴ Belediyelerin geçmişte yaptıkları, devam eden ve/veya gerçekleştirecekleri projeleri kapsamaktadır.

önemli bir kısmında bilgi edinme, istek şikâyet gibi çift yönlü iletişim mekanizmaları ile bunların takibini sağlayan evrak takibi imkânları bulunmaktadır.

Tüm belediyelerde belediye ile ilgili haberler bulunurken dolaylı denetim mekanizmalarında en düşük düzeyde kalan uygulamanın videolar olduğu görülmektedir. Oysa e-demokrasi açısından bakıldığında karar alma süreçlerini halkın bilgisine açması bakımından videoların daha çok olması beklenmektedir. Bazı belediyelerde meclis toplantıları resmi sosyal medya hesapları üzerinden yürütülmektedir. Ayrıca bazı belediyelerin doğrudan ihale, meclis görüşmelerini canlı yayınlamak ve belediye ve şehre yönelik videoları eklemek amacıyla belediyelere bağlı televizyon kanalları bulunmaktadır. Örneğin Ankara, İstanbul, Samsun gibi büyükşehir belediyelerinin bu kapsamda hizmet sunan televizyon kanalları yayın yapmaktadır. Bununla birlikte belediye web sayfasında herhangi bir canlı yayın portalı bulunmamaktadır. Diğer taraftan evrak takibi, istek, şikâyet başvurusu, bilgi edinme gibi portalları bulunmayan bazı belediyelerde, bu sekmeler doğrudan Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi’ne(CİMER) yönlendirmektedir. Projeleri bulunmayan belediyeler ise yürüttükleri projeleri daha çok haberler başlığı altında sunmaktadır. Haberler ise belediyelerin süzgecinden geçerek yayınlanan ve büyük ölçüde belediyeyi ve faaliyetlerini olumlu gösteren subjektif, çoğunlukla reklam içeren bir nitelik taşımaktadır.

Büyükşehir Belediyelerinde Doğrudan Demokrasi (E-katılım)

Dolaylı demokrasi mekanizmaları idarelerin hukuki ve/veya etik yükümlülüklerinin bir tezahürü olarak kendini göstermektedir. Bu mekanizmalar ilgililerin idareyi denetlemeye yarayan ve oy tercihlerini etkileyen, dolayısıyla demokrasiye sınırlı katkı yapan bir niteliğe sahiptir. Bu sebeple belediyelerde e-demokrasi uygulamaları esas olarak e-katılım mekanizmalarının ne ölçüde etkin kullanıldığı ile ilgilidir.

Vatandaşların BİT aracılığıyla karar verme sürecine etkin katılımını sağlayan e-katılım (Gökçe ve Örselli, 2012: 45), vatandaşlara çevrimiçi olarak yönetsel bir karar ve işlem hakkında fikir sormaya yarayan demokrasi mekanizmasını ifade etmektedir. BİT yardımıyla yerel halkın var olan bir karar, fikir veya uygulamayı oylamasını ya da yeni bir fikir yaratmasını sağlayarak yerel demokrasinin hayat bulmasına katkı sağlanmaktadır.

Tablo 4: Büyükşehir Belediyelerinde Doğrudan Demokrasi Mekanizmalarının Genel Görünümü

Belediye	E-katılım ⁵		Anket		Proje ⁶		E-demokrasi ⁷	
	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022
Adana	+	+	+	+	-	-		+
Ankara	+	+	+	+	-	+	-	+
Antalya	+	+	+	+	+	+	+	+
Aydın	-	+	-	+	-	-	-	-
Balıkesir	-	-	-	-	-	-	-	-
Bursa	-	+	-	+	-	-	-	+
Denizli	+	-	+	-	-	-	-	-
Diyarbakır	-	-	-	-	-	-	-	-
Erzurum	+	-	+	-	-	-		-
Eskişehir	-	-	-	-	-	-	-	-
Gaziantep	-	+	-	+	-	-	-	+
Hatay	+	+	+	+	+	-	+	+
İstanbul	+	+	+	+	+	+	+	+
İzmir	-	+	-	+	-	-	-	+
Kahramanmaraş	+	-	+	+	+	-	+	+
Kayseri	+	-	-	-		-		-
Kocaeli	+	-	+	-	-	-		-
Konya	-	+	-	+	-	-	-	+
Malatya	-	-	-	-	-	-	-	-
Manisa	+	-	+	-	-	-	-	-
Mardin	+	-	+	-	-	-		-
Mersin	-	+	-	+	-	-	-	+
Muğla	-	-	-	-	-	-	-	-
Ordu	+	-	+	-	-	-	-	-
Sakarya	-	+	-	+	-	-	-	+
Samsun	+	-	+	-	-	-	-	-
Şanlıurfa	-	-	-	-	-	-	-	-
Tekirdağ	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabzon	-	+	-	-	-	+	-	+
Van	+	+	+	-	-	+	-	+

Kaynak: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Büyükşehir belediyelerinde e-katılım ilgililerin karar alma ve uygulama sürecinde aktif rol oynamasını içermektedir. Doğrudan karar almaya yön veren mekanizmalarda halkın herhangi bir hizmete, faaliyete, karara vb. ilişkin görüşünün alınması ve bu doğrultuda hareket edilmesi gerekmektedir. Başka durumlarda ise halk idarenin belirlediği bir projenin uygulanmasını onaylamak/onaylamamak yerine bizzat kendisi proje üreticisi konumuna geçebilmektedir.

Büyükşehir belediyelerin hemen hemen yarısında anket uygulaması bulunmakla birlikte bu anket uygulamalarının hepsi büyükşehir belediyelerine ilişkin karar alma ve/veya uygulamanın değerlendirilmesi ile ilgili değildir. Kimi büyükşehir belediyeleri yerel demokrasi kavramı içinde çok ifade edilemeyecek türde anketler içermektedir. Örneğin web sitesinin kullanışlı olup olmaması o siteye herhangi bir amaçla giren herkesi ilgilendirmekte ve herkesin söz hakkını doğurabilmekte iken yerel hizmet kalitesine ilişkin bir çalışma yalnız yerel halkın değerlendirmesine tabidir. Dolayısıyla bu tür anketlerin yerel demokrasi kavramı içinde değerlendirilmesi mümkün görünmemektedir.

⁵ Tüm anket ve projeleri içermektedir.

⁶ Halkın belediyede uygulanmak üzere proje yollaması ve/veya projelerden birinin yine halk tarafından seçilmesi

⁷ Anket ve projelerden yalnız demokrasiye katkı yapan nitelikte olanları

Tablo 5: Büyükşehir Belediyelerinde Teknoloji Kullanımının Genel Görünümü

Belediye	E-hizmet		E-denetim		E-demokrasi		Toplam	
	2014	2022	2014	2022	2014	2022	2014	2022
Adana	6	6	9	10	1	1	16	17
Ankara	7	7	9	9	0	1	16	17
Antalya	5	6	11	8	1	1	17	15
Aydın	4	6	9	10	0	0	13	16
Balıkesir	4	6	8	9	0	0	12	15
Bursa	7	7	10	11	0	1	17	19
Denizli	7	6	10	9	0	0	17	15
Diyarbakır	6	5	6	11	0	0	12	16
Erzurum	2	5	6	10	1	0	9	15
Eskişehir	7	7	9	9	0	0	16	16
Gaziantep	6	7	8	10	0	1	14	18
Hatay	7	6	9	7	1	1	17	14
İstanbul	7	6	10	10	1	1	18	17
İzmir	7	6	10	11	0	1	17	19
Kahramanmaraş	6	7	10	9	1	1	17	17
Kayseri	5	7	9	10	1	0	15	17
Kocaeli	5	7	11	11	1	0	17	18
Konya	5	7	6	11	0	1	11	19
Malatya	6	6	9	10	0	0	15	16
Manisa	5	7	8	9	0	0	13	16
Mardin	2	1	5	3	1	0	8	4
Mersin	6	7	9	9	0	1	15	17
Muğla	5	7	9	11	0	0	14	18
Ordu	2	7	6	10	1	0	9	17
Sakarya	5	5	9	9	0	1	14	15
Samsun	4	5	9	9	0	0	13	14
Şanlıurfa	5	6	8	10	0	0	13	16
Tekirdağ	6	7	9	10	0	0	15	17
Trabzon	6	7	8	11	0	1	14	19
Van	2	6	4	8	0	1	6	15

Kaynak: Tablo yazar tarafından oluşturulmuştur.

Büyükşehir belediyelerinin e-hizmet, e-denetim ve e-demokrasi konularındaki 2014 yılı ile 2022 yıllarında ki teknoloji kullanımının toplamına bakıldığında; 22 büyükşehir belediyesinde artış olduğu görülmektedir. 2 büyükşehir belediyesinde değişiklik olmazken, 5 tanesinde de azalma olmuştur.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Dünyada BİT alanında meydana gelen hızlı gelişmeler kamusal işlem ve faaliyetlerin de bu teknolojiler aracılığıyla yürütülmesine ve hızlı, etkin, şeffaf, hesap verebilir bir kamu yönetiminin gerçekleşmesine imkân vermektedir. Büyükşehir belediyelerinde de bu teknolojiler kullanılarak bir taraftan hizmetlerin daha hızlı ve kolay sunumu sağlanırken diğer taraftan yerel demokrasi kavramının hayata geçirilmesine katkı sağlanmaktadır.

Dolaylı demokrasi ve doğrudan demokrasi mekanizmaları çerçevesinde büyükşehir belediyelerinin internet sayfalarındaki online hizmet portallarının karşılaştırmalı analizine bakıldığında; e-denetim uygulaması içerisinde yer alan evrak takip, istek/şikâyet, meclis kararları, imar ve stratejik planları, performans ve faaliyet raporları, bilgi edinme, haberler, video ve projeler yer almaktadır. E-hizmet uygulaması içerisinde borç ödeme, ulaşım bilgileri, mezarlık bilgileri, hal fiyatları, imar ve stratejik planlar ile nöbetçi eczane bilgileri yer almaktadır. E-katılım uygulaması altında ise anket, proje ve katılım gibi e-demokrasinin

unsurları bulunmaktadır. E-denetim uygulaması dolaylı demokrasinin mekanizmalarını oluştururken, e-katılımın unsurları doğrudan demokrasi mekanizmalarını oluşturmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin elektronik uygulamalarına bakıldığında imar planları, stratejik planlar ve projelerin her iki mekanizmada da yer aldığı görülmektedir.

Hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi bakımından büyükşehir belediyelerinde çevrimiçi yürütülen hizmetler görece yüksek sayılabilecek bir orana sahiptir. Hizmetlerin çevrimiçi sunumu hem belediye hem vatandaş açısından iş yükü ve zaman maliyetlerini ortadan kaldırmakta/azaltmaktadır. Bu sebeple belediyeler açısından tercih edilmesi de olağandır. Büyükşehir belediyelerinde çevrimiçi uygulamalar daha çok e-hizmet alanında yoğunlaşırken e-demokrasi uygulamaları oldukça gerilerde kalmaktadır. E-hizmet uygulaması altında yer alan 7 hizmetin, büyükşehir belediyelerinin ilk kuruldukları 2014 yılı ile 2022 yılının karşılaştırılmasına bakıldığında sadece Mardin Büyükşehir Belediyesinin, günümüzde diğer büyükşehir belediyelerine göre daha az online hizmet sunduğu anlaşılmaktadır. Çünkü e-hizmet uygulaması altında yalnızca 1 hizmet sunmaktadır. Diyarbakır, Erzurum, Sakarya ve Samsun büyükşehir belediyeleri ise e-hizmet kapsamı altında yer alan hizmetlerden 5'ini online olarak sunmaktadırlar. Bu kapsamda 2014 yılında e-hizmet uygulamalarının tamamını online olarak yerine getiren büyükşehir belediyelerinin oranı %23 iken, bu oran 2022 yılında %46'ya yükselmiştir. Yüzde yüzlük bir artış söz konusu olmasına rağmen günümüzde e-hizmet uygulamalarını online sunan büyükşehir belediyelerinin oranı %50'nin altındadır. Dolayısıyla büyükşehir belediyelerinin sayıca yarısı dahi e-hizmetlerin tamamını online olarak yerine getirememektedir.

Dolaylı demokrasi mekanizmaları olan e-denetim uygulamaları ise yine büyükşehir belediyelerinde yüksek bir orana sahiptir. Bu oranın yüksek olmasında yönetimleri şeffaf, denetlenebilir, hesap verebilir olmaya zorlayan yasal ve etik zorunluluklar önemli bir işlev görmektedir. Bu sebeple belediyelerde demokrasi uygulamaları hakkında bir değerlendirme yapmak için doğrudan demokrasi mekanizmalarının işler olması bir anlam ifade etmektedir. Bu kapsamda e-denetim uygulamaları içerisinde yer alan hizmetlerin pek çoğu genel olarak büyükşehir belediyeleri tarafından online olarak yerine getirilse de, 2014 yılında %6 olan oran, 2022 yılında %23'e yükselmiştir. Dolayısıyla 30 büyükşehir belediyesinden sadece 11 tane büyükşehir belediyesi e-denetim uygulamalarının tamamını online olarak vatandaşın hizmetine sunmaktadır.

E- katılım açısından büyükşehir belediyeleri için zorlayıcı herhangi bir yasal/yönetimsel unsur bulunmamaktadır. Her ne kadar katılım, yönetim, vatandaş odaklılık gibi demokrasiye vurgu yapan ve yeni yönetim paradigması gereği benimsenen kavramlar olmakla birlikte bunlara işlerlik kazandırabilecek, en azından büyükşehir belediyelerinde çevrimiçi yürütülmesini gerektirecek bir müeyyide veya herhangi bir teşvik mekanizması bulunmamaktadır. Dolayısıyla büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi uygulaması altında gerçekleştirdiği faaliyetlerin gerçekleşme oranı da düşük çıkmaktadır. Büyükşehir belediyelerin 2014 yılında e-demokrasi uygulamalarını içeren hizmetlere bakıldığında %33'ünün sadece 1 hizmete yer vermediği, %67'sinin ise hiçbir uygulamaya yer vermediği görülmektedir. 2022 yılında ise e-demokrasiye hizmet eden uygulamalardan sadece 1 tanesini yerine getiren büyükşehir belediye oranı %47'ye yükselirken, e-demokrasi çerçevesinde online olarak hiçbir uygulamayı gerçekleştirilmeyen büyükşehir belediyesi oranı ise %53'tür. Bu kapsamda, son sekiz yıllık süreç içerisinde, e-demokrasinin unsurlarını online gerçekleştirme hususunda bir artış olduğu görülmekle birlikte, büyükşehir belediyelerinin e-demokrasi unsurlarına, diğer demokrasi mekanizmalarına göre gerekli ilgiyi göstermedikleri anlaşılmaktadır.

Belediyelerin e-katılım konusundaki “isteksizliği”ni yalnız belediyeler üzerinden açıklamak sınırlı bir değerlendirme olacaktır. Zira bu sonuçların ortaya çıkmasında gerek Anayasa gerekse diğer hukuki düzenlemelerde belediyeleri hizmet temelli gören, belediyeleri salt “mahalli ihtiyaçların karşılanması” temelinde tanımlayan ve bununla görevlendiren yaklaşımların önemli payı da bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acılar, A. (2012). Küçük şehir belediyelerinde web sitesi ve e-belediye kullanımı: Bilecik belediyesi örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32 (1), 125-142.
- Akay, A. (2007). Kuruluşundan günümüze yerelnet: todaie yerel yönetimler web portalı, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 16 (1), 75-99.
- Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S., ve Halis, S. (2012) Yerel Yönetimlerde e-belediyecilik uygulamaları: akdeniz bölgesi örneği, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 83-95.
- Bayona, S.,& Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities, *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17 (1), 47–59.
- Belli, A., ve Aydın, A. (2012). Yerel demokrasi ve katılım: kahramanmaraş ve hatay illerinin karşılaştırılması,II. Bölgesel Sorunlar ve Türkiye Sempozyumu Bildiri Kitabı, 1-2 Ekim 2017, 136-147.
- Coursey, D. (2005). E-Government: trends, benefits and challenges. In the municipal year Book 2005, International City/County Management Association Press, Washington, DC.
- Çukurçayır, M. A. (2008). Yerel demokrasi ve yerel siyaset, *Yerel Siyaset kitabı içinde*. Şentürk, H., (Ed.).Okutan Yayınları, İstanbul.
- Demirel, D., (2010). Yönetişimde yeni bir boyut: e-yönetişim, *Türk İdare Dergisi*, 446, 65-94.
- Durna, U., ve Özel, M. (2008). Bilgi çağında bir yönetsel dönüşüm yaklaşımı: e- (yerel) yönetim, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(10), 1-32.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları: içişleri bakanlığı e-belediye bilgi sistemi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (3), 551-566.
- Gökçe, O. ve Erhan, Ö. (2012). E-Demokrasi vatandaşların siyasete ilgilerinin ve katılımlarının artırılmasının bir aracı mı?, *e-devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler kitabı içinde*. Sobacı, M. Z., ve Yıldız, M., (Ed.). Nobel Yayınları, Ankara.
- Güllüpunar, H. (2012). Kurumsal bir geribildirim aracı olarak web sayfaları: konya büyükşehir belediyesi geribildirim mesajlarının analizi, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 21(3), 79-102.
- Gürler Hazman, G. (2005). Afyonkarahisar belediyesinde e-belediye uygulamaları ve yerel farkındalık, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 65-84.
- Henden, H., B. ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.

- Johansson, H., Mchuch, P., Pendlebury, A.J., and Wheeler, W., A. (1993). Business process reenigneering: breakpoint strategies for market dominance, John Wiley and Sons, Chichester.
- Karakurt Tosun. E. (2008). Türkiye’de e-belediyeçilik uygulamaları: bursa nilüfer-osmangazi-yıldırım belediyelerinin web sitelerinin analizi, Çağdaş Yerel Yönetimler, 17(2), 71-94.
- Kesgin, B. (2011). E-dönüşüm ve e-belediyeçilik: katılma ve yönetim sorununda yoksullar, Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, 2, 77-85.
- Kıraç, S. ve Bayrakçı, E. (2020). E-devlet uygulamaları bağlamında türkiye’de e-belediyeçilik anlayışı, Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1 (2), 106-128.
- Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004). Belediye yöneticilerinin ve meclis üyelerinin e-devlete bakışı denizli belediyesi örneği, Türk İdare Dergisi, 443, 119-139.
- Manoharan, A. P. & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives, State and Local Government Review, 50(1), 56-66.
- Mevzuat Bilgi Sistemi, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5216.pdf>, 15.08.2022
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?, Public Administration Review, 62 (4), 424-433.
- Norris, D. & Reddick, C. G. (2012). Local e-government in the united states: transformation or incremental change?, Public Administration Review, 73 (1), 165–175.
- Özgür, H. (2008). Yerel siyaset perspektifinden bakışla büyükşehir belediyelerinde kentsel alan yönetimi uygulamaları, Yerel Siyaset kitabı içinde, Şentürk, H., (Ed.).Okutan Yayınları, İstanbul.
- Pektaş, E. K. (2011). Belediye hizmetlerinde bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: bir literatür taraması, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13 (1), 65-88.
- Sobacı, M. Z. (2012). E-devlet: kuramsal bir bakış, E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Yaklaşımlar kitabı içinde, Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Sobacı, M. Z. (2012). E-parlamento: kuram ve uygulama, E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Yaklaşımlar kitabı içinde, Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (Ed.), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de e-belediye uygulamaları ve Konya örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29, 161-189.
- Şahin, A., Temizel, H. ve Temizel, M. (2004). Türkiye’de demokrasiden e-demokrasiye geçiş süreci ve karşılaşılan sorunlar, 3. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı, Eskişehir, Osmangazi Üniversitesi, Yayın No: 108, 25-26 Kasım, 253-262.
- Üste, B. ve Güzel, B. (2009). Belediyelerin e-demokrasiye bakışı, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26, 69-92.
- Yaman, K. Aşgın, S. ve Kaya, E. (2013). Comparative analysis of the e-municipality applications in turkey: the case of western black sea region, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 20 (1), 207-220.

- Yıldız, M. (2009). E-devletin karanlık yüzü: ABD ve Türkiye’de yerel yönetimlerde sanal kamusal teşhir, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 18(3),69-83.
- Zeren, H. E., Sebetçi, Ö. ve Koçak, Y. (2015). E-devlet ve e-belediye hizmetleri çerçevesinde aydın halkının katılma duyarlılığının ölçülmesi, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(9), 249-268.